

Министерство науки и высшего образования
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Карачаево-Черкесский государственный университет
имени У.Д. Алиева»

УТВЕРЖДАЮ
Декана ФПК и ППС
М. Д. Батчаева
12 _____ 2025 г.
М.П.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**Основы сервиса и гостеприимства
ПО
ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ПРОГРАММЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ
«Туризм
(историко-культурный туризм и экскурсионная деятельность)»**

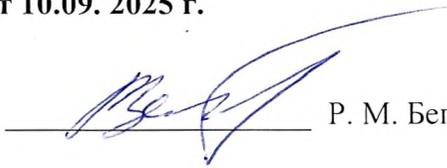
Программу составил(а): *к.и.н. доцент Абайханова П.И.*

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 46.03.01 История (профиль) историческое краеведение, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 октября 2020 г. № 1291, дополнительной профессиональной образовательной программе профессиональной переподготовки «Туризм (историко-культурный туризм и экскурсионная деятельность)», локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры всеобщей истории на 2025-2026 уч. год.

Протокол № 1 от 10.09. 2025 г.

Зав. кафедрой



Р. М. Бегеулов

СОДЕРЖАНИЕ

1. Наименование дисциплины (модуля)	4
2. Место дисциплины в структуре дополнительной профессиональной образовательной программы профессиональной переподготовки «Туризм (историко-культурный туризм и экскурсионная деятельность)»	5
«Туризм (историко-культурный туризм и экскурсионная деятельность)»	5
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	5
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	8
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	8
5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)	8
5.2. Виды занятий и их содержание	9
Тема 2. Характеристика инноваций в сервисной деятельности	12
5.4. Примерная тематика курсовых работ	12
5.5. Самостоятельная работа и контроль успеваемости	12
5. Образовательные технологии	13
7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	14
7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций	14
7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины	20
7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:	20
7.2.2. Примерные вопросы к итоговой аттестации (зачет)	21
8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса	22
9. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля)	23
10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)	24
10.1. Общесистемные требования	24
10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины	24
10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения	26
11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	26
12. Лист регистрации изменений	27

1. Наименование дисциплины (модуля)

Основы сервиса и гостеприимства

1. Цель дисциплины: формирование у студентов системных теоретических знаний и практических компетенций в сфере сервиса и гостеприимства, понимания современных тенденций и принципов обеспечения качества обслуживания для успешной профессиональной деятельности в индустрии гостеприимства.

2. Задачи дисциплины:

1. Сформировать целостное представление об индустрии гостеприимства как о комплексной системе.
2. Раскрыть сущность, виды и особенности сервисной деятельности.
3. Изучить историю развития и современные глобальные тенденции в сфере гостеприимства.
4. Сформировать навыки эффективной коммуникации с клиентами.
5. Воспитать сервисное мышление и клиентоориентированный подход.
6. Сформировать профессиональную этику и культуру поведения в сфере услуг.

В результате изучения учебной дисциплины обучающийся должен:

Знать:

Основные понятия, цели и задачи сервиса и индустрии гостеприимства.

Историю и современные тенденции развития индустрии гостеприимства в мире и в России.

Классификацию услуг и предприятий индустрии гостеприимства (гостиницы, рестораны, транспорт, развлечения и др.).

Этические и правовые нормы, регулирующие сферу гостеприимства.

Уметь:

Применять на практике стандарты сервиса и гостеприимства.

Определять потребности и типологию гостей для персонализации обслуживания.

Эффективно коммуницировать с гостями на различных этапах сервисного контакта.

Разрешать конфликтные ситуации, применяя профессиональные техники.

Использовать информационные технологии для повышения эффективности сервисной деятельности.

Анализировать качество услуги и выявлять зоны для улучшения.

Владеть:

Навыками профессиональной коммуникации и работы в команде.

Навыками применения технологий гостеприимства для создания положительного впечатления у гостя.

Навыками работы с возражениями и разрешения конфликтных ситуаций.

Навыками разработки и предложения решений по повышению качества сервиса.

Цели и задачи дисциплины определены в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 46.03.01 История (профиль) историческое краеведение, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 октября 2020 г. №1291, дополнительной профессиональной образовательной программе профессиональной переподготовки «Туризм (историко-культурный туризм и экскурсионная деятельность).

2. Место дисциплины в структуре дополнительной профессиональной образовательной программы профессиональной переподготовки «Туризм (историко-культурный туризм и экскурсионная деятельность)».

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ «Туризм (историко-культурный туризм и экскурсионная деятельность)»
Требования к предварительной подготовке обучающегося:
Учебная дисциплина «Основы сервиса и гостеприимства» знакомит обучающихся с основными принципами, теориями и практиками в сфере услуг и гостеприимства, формируя у них системное понимание отрасли и ключевые профессиональные компетенции, необходимые для успешной работы
Требования к результатам освоения.
Дисциплина участвует в формировании компетенций ОПК-3, ОПК-4, ПК-3, ПК-4

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

Процесс изучения дисциплины «Основы сервиса и гостеприимства» направлен на формирование следующих компетенций обучающегося:

Код компетенций	Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ООП	Индикаторы достижения компетенций	Декомпозиция компетенций (результаты обучения) в соответствии с установленными индикаторами
Управление	ОПК-3. Способен осуществлять основные функции управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	ОПК-3.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы. ОПК.Б-3.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.	Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы. Уметь: использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.

		<p>ОПК.Б-3.3 Осуществляет контроль деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.</p> <p>ОПК.Б-3.4 выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач</p>	<p>Владеть: навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.</p>
Качество	<p>ОПК-4. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК.Б-4.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p>ОПК.Б-4.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p> <p>ОПК.Б-4.3 Проводит оценку и анализ продуктов, знаний и услуг с опорой на установленные требования, научные достижения и рекомендации</p>	<p>Знать: как оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</p> <p>Уметь: обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p> <p>Владеть: навыками оценки и анализа продуктов, знаний и услуг с опорой на установленные требования, научные достижения и рекомендации</p>

<p>Соблюдение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания</p>	<p>ПК-3. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.</p>	<p>ПК.Б-3.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</p> <p>ПК.Б-3.2. Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p> <p>3. ПК.Б-3.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания</p>	<p>Знать: как организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг</p> <p>Уметь: изучать требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p> <p>Владеть: навыками выбора и применения клиентоориентированных технологий в области туристского обслуживания</p>
	<p>ПК-4. Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.</p>	<p>ПК.Б-4.1. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>ПК.Б-4.2. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.</p> <p>ПК.Б-4.3. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p>	<p>Знать: как вести переговоры с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>Уметь: обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.</p> <p>Владеть: навыками взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.</p>

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

Общая трудоемкость (объем) дисциплины (модуля) составляет 1,5 ЗЕТ, 52 академических часа.

Объём дисциплины	Всего часов
	для очной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	52
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)	
Аудиторная работа (всего):	28
в том числе:	
лекции	14
семинары, практические занятия	14
практикумы	Не предусмотрено -
лабораторные работы	Не предусмотрено -
Внеаудиторная работа:	
консультация перед зачетом	
Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др.	
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	24
Контроль самостоятельной работы	
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	зачет

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

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ п/п	Раздел, тема дисциплины	Общая трудоемкость (в часах)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)						
			всего	Аудиторные уч. занятия			Сам. работа	Планируемые результаты обучения	Формы текущего контроля
				Лек	Пр	Лаб			
		52	14	14		24			
	Раздел 1. Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности	28	8	8	-	12			
1.	Тема 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека	4	4				ОПК-3, ОПК-4, ПК-3, ПК-4	Опрос, доклад с презентацией, участие в дискуссии	
2.	Семинар 1. Технологии и стандарты в гостеприимстве	4		4			ОПК-3, ОПК-4, ПК-3, ПК-4	Опрос, доклад с презентацией, участие в дискуссии	

3.	СРС 1. Эволюция услуг и сервисной деятельности в разных странах мира	6				6	ОПК-3, ОПК-4, ПК-3, ПК-4	Доклад с презентацией
4.	Лекция 2. Классификация и структура сферы услуг	4	4			-	ОПК-3, ОПК-4, ПК-3, ПК-4	Опрос, доклад с презентацией, участие в дискуссии
5	Семинар 2. Имидж и клиентоориентированность	4		4			ОПК-3, ОПК-4, ПК-3, ПК-4	Опрос, доклад с презентацией, участие в дискуссии
6	СРС 2. Характеристика инноваций в сервисной деятельности	6				6	ОПК-3, ОПК-4, ПК-3, ПК-4	Реферат
Раздел 2. Организация сервисной деятельности		24	6	6	-	12		
7	Лекция 3. Индустрия гостеприимства и ее особенности	2	2				ОПК-3, ОПК-4, ПК-3, ПК-4	Творческое задание
8	Семинар 3. Обратная связь и привлечение клиентов	2		2			ОПК-3, ОПК-4, ПК-3, ПК-4	Участие в дискуссии
9	СРС 3. Особенности обеспечения и управления качеством услуг	6				6	ОПК-3, ОПК-4, ПК-3, ПК-4	Реферат
10	Лекция 4. Потребности и их роль в гостеприимстве	2	2			-	ОПК-3, ОПК-4, ПК-3, ПК-4	Доклад с презентацией
11	Семинар 4. Покупательское поведение и факторы их влияния	2		2			ОПК-3, ОПК-4, ПК-3, ПК-4	Опрос, доклад с презентацией
12	СРС 4. Общая характеристика служб гостиниц и принципы их функционирования	6				6	ОПК-3, ОПК-4, ПК-3, ПК-4	фронтальный опрос
13	Лекция 5. Коммуникация и работа с жалобами	2	2				ОПК-3, ОПК-4, ПК-3, ПК-4	Творческое задание
14	Семинар 5. Осуществление услуг	2		2			ОПК-3, ОПК-4, ПК-3, ПК-4	Опрос, доклад с презентацией, участие в дискуссии
	Всего:	52	14	14		24		

5.2. Виды занятий и их содержание

5.2.1. Тематика и краткое содержание лекционных занятий

Раздел 1. Теоретические основы сервисной деятельности

Лекция 1. Тема: Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Сервис как деятельность. Основные задачи современного сервиса: консультирование, подготовка персонала и покупателя, передача необходимой технической документации,

доставка изделия, приведение изделия в рабочее состояние, оперативная поставка запасных частей, сбор и систематизация информации, формирование постоянной клиентуры рынка.

Лекция 2. Классификация и структура сферы услуг

Классификация сервиса: по времени его осуществления, по содержанию работ, по направленности услуг, по степени адаптации к потребителям, по масштабу и т.д. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса.

Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг: производственные, распределительные, профессиональные, потребительские, общественные. Классификация услуг по принципам: вещественности или невещественности, материальные и нематериальные, стандартизированные и творческие, производственные и непроизводственные, коммерческие и некоммерческие, чистые и смешанные, идеальные и реальные, легитимные и нелегитимные, личностные и безличные, простые и сложные и т.д. Услуги в современной экономике и их особенности как товара.

Раздел 2. Организация сервисной деятельности

Лекция 3. Индустрия гостеприимства и ее особенности

Основные характеристики материальных и социально-культурных услуг. Специфика предоставления услуг: помещение, оборудование, персонал, организация обслуживания, основные этапы исполнения услуг. Требования по предоставлению услуг: обязательность предложения, необязательность использования клиентом, эластичность сервиса, удобство сервиса, информационная отдача сервиса, разумная ценовая политика, гарантированное соответствие производства сервису. Сервис как потребность. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Фазы выбора потребителями товаров и услуг: цель, принятие решения, действия, удовлетворение потребности.

Лекция 4. Потребности и их роль в гостеприимстве

Формы и методы обслуживания потребителей. Формы: обслуживание потребителей в стационарных условиях, обслуживание потребителей с выездом на дом, бесконтактное обслуживание по месту жительства потребителя, обслуживание с использованием обменных фондов товаров. Методы: обслуживание специалистом по сервису, самообслуживание, экспресс-обслуживание и т.д. Обслуживание потребителей в контактной зоне. Понятие «контактной зоны». Соответствие контактной зоны характеру и содержанию сервисной деятельности; техническая оснащенность; помещения; образцы изделий; описание услуг; стоимость услуг. Показатели профессионального уровня персонала в контактной зоне. Профессиональные качества сотрудника: не причинять потребителю услуги неудобства без крайней необходимости, не допускать возникновения у него болезненных или неприятных ощущений, быть обходительным, любезным. Культура сервиса. Правила обслуживания потребителей.

Лекция 5. Коммуникация и работа с жалобами

Система законодательно-правовых, нормативных, технических документов по регулированию отношений между исполнителями услуг и потребителями, установлению правил конкурентной борьбы, ограничению рисков. Договор как основание для оказания услуг потребителю. Расторжение договора. Ответственность сторон. Возмещение

убытков. Недостатки оказанной услуги. Процедура оплаты услуги. Качество услуги. Качество обслуживания. Система показателей услуг: назначения, безопасности, надежности, социального назначения услуг, эстетические, информативности услуг, профессионализма персонала. Основные характеристики качества: своевременность, скорость, комфортность, этика, эстетика, комплексность, информативность, достоверность, доступность, безопасность, экологичность и т.д. (по применению). Контроль качества услуг. Система контроля качества. Методы контроля: цели применения, физико-статистические признаки и процедуры, формирование результатов. Нормативно-правовая база: ФЗ, Правила, система ГОСТов.

Раздел 2

Семинарские/практические занятия

Семинар 1. Тема: Технологии и стандарты в гостеприимстве

Виды гостиничных стандартов:

Международные. Устанавливают минимальные требования к безопасности, гигиене и обслуживанию для отелей по всему миру. Большую часть международных правил разрабатывает Всемирная туристская организация (UNWTO) в составе ООН.

Национальные. Учитывают специфику гостиничного бизнеса в конкретной стране. В России главный стандарт для отелей — Положение о классификации гостиниц.

Внутренние. Отражают политику, концепцию и корпоративную культуру каждого объекта, ведь их разрабатывают сами отельеры

Семинар 2. Имидж и клиентоориентированность

Стадии формирования приверженности клиента (потенциальный клиент — посетитель — клиент — постоянный клиент — приверженец);

Этапы обслуживания клиентов (вступление в контакт — выявление потребностей — действия по обслуживанию — послепродажное обслуживание);

Чего хотят клиенты: в чем ценность сервиса для клиента;

Ожидания клиентов и возможности компании;

Формализация ожиданий клиентов и согласование их с возможностями производства.

Семинар 3. Обратная связь и привлечение клиентов

Развитие умений строить партнёрские и длительные отношения с клиентами через сбор и работу с обратной связью. Участники учатся:

понимать потребности клиентов и выявлять их желания;

улучшать качество обслуживания, выявлять недостатки;

совершенствовать товары и услуги, понимать, какие аспекты нуждаются в доработке;

повышать лояльность покупателей, реагировать на их отзывы.

Семинар 4. Покупательское поведение и факторы их влияния

Внутренние факторы: личностные характеристики, психологические факторы. Внешние факторы: Культурная среда, социум маркетинговые стратегии — реклама, акции, ценовая политика, продвижение, брендинг. Грамотно выстроенные коммуникации способны изменить восприятие товара и стимулировать покупку.

Семинар 5

Осуществление услуг

Социально-культурные услуги. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Виды туров. Виды туристского сервиса: внутренний, въездной, выездной, самостоятельный туризм. Виды сервисной деятельности: услуги туроператора, услуги турагента, услуги при самостоятельном туризме, экскурсионные услуги, услуги предприятия питания. Комплекс услуг. Дополнительные услуги.

Раздел 3. Самостоятельная работа

Тема 1. Эволюция услуг и сервисной деятельности в разных странах мира

Тема 2. Характеристика инноваций в сервисной деятельности

Тема 3. Особенности обеспечения и управления качеством услуг

Тема 4. Общая характеристика служб гостиниц и принципы их функционирования

5.3. Тематика и краткое содержание лабораторных занятий

Учебным планом не предусмотрены

5.4. Примерная тематика курсовых работ

Учебным планом не предусмотрены

5.5. Самостоятельная работа и контроль успеваемости

В рамках указанного в учебном плане объема самостоятельной работы по данной дисциплине (в часах) предусматривается выполнение следующих видов учебной деятельности:

Вид самостоятельной работы	Примерная трудоемкость
Тема 1. Эволюция услуг и сервисной деятельности в разных странах мира	4
Тема 2. Характеристика инноваций в сервисной деятельности	6
Тема 3. Особенности обеспечения и управления качеством услуг	4
Тема 4. Общая характеристика служб гостиниц и принципы их функционирования	6
Подготовка к итоговому контролю	4
Итого СРО:	24

5. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине «Основы сервиса и гостеприимства» используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения.

Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерских качеств при проведении учебных занятий.

Практические (семинарские занятия относятся к интерактивным методам обучения и обладают значительными преимуществами по сравнению с традиционными методами обучения, главным недостатком которых является известная изначальная пассивность субъекта и объекта обучения.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», коллоквиума др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

Методические рекомендации по проведению различных видов практических (семинарских) занятий.

1. Обсуждение в группах

Групповое обсуждение какого-либо вопроса направлено на нахождение истины или достижение лучшего взаимопонимания, Групповые обсуждения способствуют лучшему усвоению изучаемого материала.

На первом этапе группового обсуждения перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого обучающиеся должны подготовить аргументированный развернутый ответ.

Преподаватель может устанавливать определенные правила проведения группового обсуждения:

- задавать определенные рамки обсуждения (например, указать не менее 5... 10 ошибок);

- ввести алгоритм выработки общего мнения (решения);

- назначить модератора (ведущего), руководящего ходом группового обсуждения.

На втором этапе группового обсуждения вырабатывается групповое решение совместно с преподавателем (арбитром).

Разновидностью группового обсуждения является круглый стол, который проводится с целью поделиться проблемами, собственным видением вопроса, познакомиться с опытом, достижениями.

2. Публичная презентация проекта

Презентация – самый эффективный способ донесения важной информации как в разговоре «один на один», так и при публичных выступлениях. Слайд-презентации с использованием мультимедийного оборудования позволяют эффективно и наглядно представить содержание изучаемого материала, выделить и проиллюстрировать

сообщение, которое несет поучительную информацию, показать ее ключевые содержательные пункты. Использование интерактивных элементов позволяет усилить эффективность публичных выступлений.

3. Дискуссия

Как интерактивный метод обучения означает исследование или разбор. Образовательной дискуссией называется целенаправленное, коллективное обсуждение конкретной проблемы (ситуации), сопровождающейся обменом идеями, опытом, суждениями, мнениями в составе группы обучающихся.

Как правило, дискуссия обычно проходит три стадии: ориентация, оценка и консолидация. Последовательное рассмотрение каждой стадии позволяет выделить следующие их особенности.

Стадия ориентации предполагает адаптацию участников дискуссии к самой проблеме, друг другу, что позволяет сформулировать проблему, цели дискуссии; установить правила, регламент дискуссии.

В стадии оценки происходит выступление участников дискуссии, их ответы на возникающие вопросы, сбор максимального объема идей (знаний), предложений, пресечение преподавателем (арбитром) личных амбиций отклонений от темы дискуссии.

Стадия консолидации заключается в анализе результатов дискуссии, согласовании мнений и позиций, совместном формулировании решений и их принятии.

В зависимости от целей и задач занятия, возможно, использовать следующие виды дискуссий: классические дебаты, экспресс-дискуссия, текстовая дискуссия, проблемная дискуссия, ролевая (ситуационная) дискуссия.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций

Уровни сформированности компетенций	Индикаторы	Качественные критерии оценивание			
		2 балла	3 балла	4 балла	5 баллов
Базовый	Знать:	Не знает	В целом знает	Знает	
ОПК-3 Способен осуществлять основные функции управления структурным и подразделениями объектов туристской сферы	цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы	целей и задач управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.	цели и задачи управления структурными подразделениям и объектов туристской сферы.	цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.	
	Уметь:	Не умеет	В целом умеет	Умеет	
	использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности	использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации	использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных	использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и	

	структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы	деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы	подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.	отдельных сотрудников объектов туристской сферы.	
	Владеть:	Не владеет	В целом владеет	Владеет	
	Владеть: навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.	навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.	навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.	навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.	
Повышенный	Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы.				В полном объеме знает цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы
	Уметь: использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.				В полном объеме умеет пользоваться основными методами и приемами планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов туристской сферы.
	Владеть: навыками осуществления контроля				В полном объеме владеет навыками контроля

	деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.				деятельности структурных подразделений объектов туристской сферы.
ОПК-4					
Базовый	Знать:	Не знает	В целом знает	Знает	
Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: как оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	как оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	как оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	как оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	
	Уметь:	Не умеет	В целом умеет	Умеет	
	обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	
	Владеть:	Не владеет	В целом владеет	Владеет	
	навыками оценки и анализа продуктов, знаний и услуг с опорой на установленные требования, научные достижения и рекомендации	навыками оценки и анализа продуктов, знаний и услуг с опорой на установленные требования, научные достижения и рекомендации	навыками оценки и анализа продуктов, знаний и услуг с опорой на установленные требования, научные достижения и рекомендации	навыками оценки и анализа продуктов, знаний и услуг с опорой на установленные требования, научные достижения и рекомендации	
Повышенный	Знать: как оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон				В полном объеме знает, как оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

	Уметь: обеспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами				Умеет в полном объеме беспечивать требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международны ми и национальным и стандартами
	Владеть: навыками оценки и анализа продуктов, знаний и услуг с опорой на установленные требования, научные достижения и рекомендации				В полном объеме владеет навыками оценки и анализа продуктов, знаний и услуг с опорой на установленные требования, научные достижения и рекомендации
ПК-3					
Базовый	Знать:	Не знает	В целом знает	Знает	
Соблюдение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживани я	как организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	как организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	как организовыват ь процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	как организовывать процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	
	Уметь:	Не умеет	В целом умеет	Умеет	
	изучать требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	изучать требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	изучать требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты	изучать требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	
	Владеть:	Не владеет	В целом владеет	Владеет	
	навыками выбора и применения клиентоориентир	навыками выбора и применения клиентоориентиров	навыками выбора и применения	навыками выбора и применения клиентоориентирован	

	ованных технологий в области туристского обслуживания	анных технологий в области туристского обслуживания	клиентоориентированных технологий в области туристского обслуживания	ных технологий в области туристского обслуживания	
Повышенный	Знает основные цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы				В полном объеме знает основные цели и задачи управления структурными подразделениями объектов туристской сферы
	Умеет изучать требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты				В полном объеме умеет изучать требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты
	Владеет навыками выбора и применения клиентоориентированных технологий в области туристского обслуживания				В полном объеме владеет навыками выбора и применения клиентоориентированных технологий в области туристского обслуживания
ПК-4					
Базовый	Знать:	Не знает	В целом знает	Знает	
ПК-4. Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Знать: как вести переговоры с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг	как вести переговоры с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	как вести переговоры с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг	как вести переговоры с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	
	Уметь:	Не умеет	В целом умеет	Умеет	
	обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского	обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	

			предприятия		
	Владеть:	Не владеет	В целом владеет	Владеет	
	навыками взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	навыками взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	навыками взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	навыками взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	
Повышенный	Знает, как вести переговоры с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.				В полном объеме знает как вести переговоры с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг
	Умеет обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия				В полном объеме умеет обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия
	Владеет навыками взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями				В полном объеме владеет навыками взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями

7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:

1. Развитие разных видов транспорта в XX в., последствия для развития сервиса гостеприимства.
2. Инновации туристских перевозок в XX в.
3. Инновации гостиничного сервиса в XX в.
4. Новые виды заведений питания в XX веке.
5. Организационные структуры и правовые основания международного туризма и гостеприимства.
6. Концептуальные подходы к развитию туризма и гостеприимства в конце XX — начале XXI в.
7. Страны-лидеры в туристской индустрии в настоящее время, причины их преуспевания в данной сфере.
8. Прогнозы развития мировой индустрии гостеприимства.
9. Особенности развития сервиса гостеприимства в отдельных странах (на примере США, Англии, Франции, Германии, Италии, Испании и др.).
10. Сервис гостеприимства: риски и перспективы конца XX – н. XXI века.
11. Сервис гостеприимства в первой половине XX в.
12. Международный туризм и сервис Интуриста в первой половине XX в.
13. Ведомственный (профсоюзный) и самодетельный туризм во второй половине XX в.
14. Молодежный и спортивный туризм в СССР во второй половине XX в.
15. Специфика организации и культура самодетельного туризма во второй половине XX в.
16. Стандарты и принципы советского сервиса гостеприимства.
17. Информационное и профессиональное обеспечение сервиса гостеприимства во второй половине XX в

Критерии оценки доклада, сообщения, эссе:

Отметка «отлично» за письменную работу, реферат, сообщение ставится, если изложенный в докладе материал:

- отличается глубиной и содержательностью, соответствует заявленной теме;
- четко структурирован, с выделением основных моментов;
- доклад сделан кратко, четко, с выделением основных данных;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы.

Отметка «хорошо» ставится, если изложенный в докладе материал:

- характеризуется достаточным содержательным уровнем, но отличается недостаточной структурированностью;
- доклад длинный, не вполне четкий;
- на вопросы по теме доклада получены полные исчерпывающие ответы только после наводящих вопросов, или не на все вопросы.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если изложенный в докладе материал:

- недостаточно раскрыт, носит фрагментарный характер, слабо структурирован;
- докладчик слабо ориентируется в излагаемом материале;
- на вопросы по теме доклада не были получены ответы или они не были правильными.

Отметка «неудовлетворительно» ставится, если:

- доклад не сделан;
- докладчик не ориентируется в излагаемом материале;

- на вопросы по выполненной работе не были получены ответы или они не были правильными.

7.2.2. Примерные вопросы к итоговой аттестации (зачет)

1. Гостиничное предприятие в структуре индустрии гостеприимства.
2. Модели организации гостиничного дела. Особенности гостиничных услуг.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
4. Стандартная классификация средств размещения туристов, разработанная ВТО.
5. Виды зарубежной классификации отелей.
6. Средства размещения. Общие требования.
7. Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными государствами. Служба бронирования. Служба приема и размещения.
8. Служба обслуживания номерного фонда.
9. Вспомогательные службы гостиницы.
10. Основные понятия индустрии гостеприимства.
11. Исторические этапы развития индустрии гостеприимства.
12. Факторы развития индустрии гостеприимства.
13. Особенности современного этапа развития индустрии.
14. Особенности услуг общественного питания.
15. Типовая структура службы питания. Виды обслуживания.
16. Особенности обслуживания в номерах гостиниц.
17. Правовые основы регулирования перевозок пассажиров транспортом.
18. Анимационные услуги в структуре гостиничного продукта.
19. Чем характеризуется развитие индустрии гостеприимства в начале 20 в.?
20. Какие новые регионы мира опережающими темпами развивали гостиничную индустрию в последние десятилетия 20 в.? Почему?
21. Охарактеризуйте роль ООН в развитии мировой индустрии гостеприимства.
22. Расскажите об основных тенденциях развития индустрии гостеприимства в Российской империи.
23. Приведите примеры становления гостиничного дела в провинциальных городах Юга российской империи?
24. С чем связано развитие гостиничного дела в СССР в 30-е годы 20 века? Приведите примеры крупных гостиничных комплексов, построенных в это время.
25. Расскажите об этапах развития гостиничного дела СССР в послевоенный период.
26. Расскажите об основных тенденциях развития индустрии гостеприимства в современной России.
27. Почему в Москве снесена гостиница «Россия»?
28. В чем проявляется разница между столицей и провинцией в развитии индустрии гостеприимства на современном этапе
29. Назовите основные центры строительства индустрии гостеприимства на юге России.
30. Расскажите о перспективах развития индустрии гостеприимства в современном мире.
31. Какие отели можно назвать «отелями будущего»? Кратко охарактеризуйте их.
32. Расскажите о значении развития коммуникационных услуг в отелях будущего.
33. Какие тенденции получают наибольшее развитие в отельном бизнесе ближайших десятилетий?
34. Какие новаторские идеи готовы использовать Вы для построения своего бизнеса?

Критерии оценки устного ответа на зачете по дисциплине «Традиции, культура и быт народов Карачаево-Черкесии»:

- оценка «**зачтено**» выставляется студенту, если им показаны хотя бы удовлетворительные знания по изучаемому курсу, проявлены способности к самостоятельному логическому мышлению, показаны знания практически всех вопросов, хотя бы и с незначительными погрешностями;

- оценка «**не зачтено**» ставится, когда студент проявил полное безразличие к предмету, не смог ответить на подавляющее большинство представленных вопросов, продемонстрировал неудовлетворительные знания.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса

8.Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная литература:

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2021. - 432 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-514-1. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1429042>
2. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6.— Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. —URL: <https://www.iprbookshop.ru/99368.html>
3. Основы сервисной деятельности : учебное пособие / Г. А. Щербаков, Н. Г. Медведева, П. А. Сунгуров, Е. М. Редькина. — Тюмень : Тюменский индустриальный университет, 2021. — 90 с. — ISBN 978-5-9961-2775-7. — Текст : электронный //Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/122406.html>
4. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / М.В. Виноградова, З.И. Панина, А.А.Ларионова, Л.А. Васильева. -3-е изд., испр. -М.: Дашков и К, 2022. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=328825>
5. Организация гостиничного хозяйства: Учебное пособие / Т.А. Джум, Н.И. Денисова.-М.:Магистр: ИНФРА-М, 2021.Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=222931>.
6. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В. Мигунова. М.: Флинта : НОУ ВПО 'МПСУ', 2023. 224 с. - ISBN 978-5-9765-1422-5 (Флинта), ISBN978-5-9770-0690-3 (НОУ ВПО МПСУ) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/465410>
7. Антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе / В.В. Иванов, А.Б. Волков. - М.: ИНФРА-М, 2022. - 336 с.:60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-16-004304-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/197009>
8. Брашнов, Д. Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Д. Г. Брашнов, Е. В.Мигунова. М.: Флинта: НОУ ВПО МПСУ, 2023. -224 с. - ISBN 978-5-9765-1422-5 (Флинта), ISBN978-5-9770-0690-3 (НОУ ВПО 'МПСУ') - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/465410>

8.2. дополнительная учебная литература:

1. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства: учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва: Магистр: ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>
2. Резник, Г. А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 202 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-005710-1. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
3. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность: учебное пособие / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 174 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014846-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007976> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
4. Сервисная деятельность: учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. - Ставрополь: СКФУ, 2015. - 148 с. - URL: <https://e4anbook.com/book/155418> - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.
5. Сафронова, Т.Н. Инновации в гостиничной деятельности: учебное пособие / Т.Н. Сафронова. - Красноярск: СФУ, 2018. - 156 с. - ISBN 978-57638-3948-7. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1032196>
6. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. - Москва: ИНФРА-М, 2019. - 320 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 9785-16-010163-7. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>
7. Ушаков, Р.Н. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности: учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. - Москва: ИНФРА-М, 2021. - 136 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 9785-16-012496-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1179524>

9. Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля)

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
<i>Лекция</i>	Написание конспекта лекций: краткое, схематичное, последовательное фиксирование основных положений, выводов, формулировок, обобщений; выделение ключевых слов, терминов. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначение вопросы, терминов, материала, вызывающего трудности. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям (<i>перечисление понятий</i>) и др.
<i>Практические занятия</i>	Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом.
<i>Контрольная работа/ индивидуальные задания</i>	Знакомство с основной и дополнительной литературой, включая справочные издания, зарубежные источники, конспект основных положений, терминов, сведений, требующих для запоминания и являющихся основополагающими в этой теме. Составление аннотаций к прочитанным литературным источникам и др.
<i>Реферат и эссе</i>	Реферат: Поиск литературы и составление библиографии, использование от 3 до 5 научных работ, изложение мнения авторов и своего суждения по выбранному вопросу; изложение основных аспектов проблемы. Ознакомиться со структурой

	и оформлением реферата.
<i>Коллоквиум</i>	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др.
<i>Самостоятельная работа</i>	Проработка учебного материала занятий лекционного и семинарского типа. Изучение нового материала до его изложения на занятиях. Поиск, изучение и презентация информации по заданной теме, анализ научных источников. Самостоятельное изучение отдельных вопросов тем дисциплины, не рассматриваемых на занятиях лекционного и семинарского типа. Подготовка к текущему контролю, к промежуточной аттестации.
<i>Подготовка к зачету</i>	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др.

10. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

10.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

<http://kchgu.ru> - адрес официального сайта университета

<https://do.kchgu.ru> - электронная информационно-образовательная среда КЧГУ

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

Учебный год	Наименование документа с указанием реквизитов	Срок действия документа
2025 / 2026 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 5184 ЭБС от 25 марта 2021г.	с 30.03.2025 г по 30.03.2026 г.
	Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № СЭБ НВ-294 от 1 декабря 2020 года.	Бессрочный
2021 /2022 учебный год	Электронная библиотека КЧГУ (Э.Б.).Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г.Протокол № 1). Электронный адрес: https://kchgu.ru/biblioteka-kchgu/	Бессрочный
2021 / 2022 Учебный год	Электронно-библиотечные системы: Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» - https://www.elibrary.ru . Лицензионное соглашение №15646 от 01.08.2014г. Бесплатно. Национальная электронная библиотека (НЭБ) – https://rusneb.ru . Договор №101/НЭБ/1391 от 22.03.2016 г. Бесплатно. Электронный ресурс «Polred.com Обзор СМИ» – https://polpred.com . Соглашение. Бесплатно.	Бессрочно

10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Специализированная мебель:

– столы ученические, стулья, доска меловая.

Учебно-наглядные пособия (в электронном виде).

Технические средства обучения:

Телевизор, системный блок с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная

Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.

2. Научный зал, 20 мест, 10 компьютеров (учебно-лабораторный корпус, ауд.101)

Специализированная мебель: столы ученические, стулья.

Технические средства обучения:

персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.

3. Читальный зал, 80 мест, 10 компьютеров (учебно-лабораторный корпус, ауд. 102а).

Специализированная мебель: столы ученические, стулья.

Технические средства обучения:

Дисплей Брайля ALVA с программой экранного увеличителя MAGic Pro;

стационарный видеоувеличитель Clear View с монитором;

2 компьютерных роллера USB&PS/2; клавиатура с накладкой (ДЦП);

акустическая система свободного звукового поля Front Row to Go/\$;

персональные компьютеры с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Лицензионное программное обеспечение:

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
- Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.

- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
 - Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.
4. Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (учебно-лабораторный корпус, ауд.507)
- Специализированная мебель:
- столы ученические, стулья, доска меловая.
- Учебно-наглядные пособия (в электронном виде).
- Технические средства обучения:
- ноутбуки в количестве 3 шт. с подключением к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.
- Лицензионное программное обеспечение:
- Лицензионное программное обеспечение:
- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная
 - Microsoft Office (Лицензия № 60127446), бессрочная
 - ABBY Fine Reader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
 - Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
 - Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
 - Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-170203-103503-237-90), с 02.03.2017 по 02.03.2019г.
 - Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 0E26-190214-143423-910-82), с 14.02.2019 по 02.03.2021г.
 - Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 03.03.2021 по 04.03.2023г.

10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

1. ABBY FineReader (лицензия №FCRP-1100-1002-3937), бессрочная.
2. Calculate Linux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная.
3. Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.
4. Kaspersky Endpoint Security (лицензия №280E2102100934034202061), с 03.03.2021 по 04.03.2023 г.
5. Microsoft Office (лицензия №60127446), бессрочная.
6. Microsoft Windows (лицензия №60290784), бессрочная.

10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Официальный сайт Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) [Электронный ресурс]. - <https://wciom.ru/>.
2. Официальный сайт Аналитического центра ЛЕВАДА-ЦЕНТР [Электронный ресурс]. - <https://www.levada.ru/>.

11. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с

ограниченными возможностями здоровья определены «[Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧУ](http://kchgu.ru)», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.

12. Лист регистрации изменений

Изменение	Дата и номер ученого совета факультета/института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения	Дата введения изменений
Обновлены договоры: 1. На антивирус Касперского. (Договор №56/2023 от 25 января 2023 г.). Действует до 03.03.2025 г. 2. Договор № 915 ЭБС ООО «Знаниум» от 12.05.2023 г. Действует до 15.05.2024 г. 3. Договор № 36 от 14.03.2024 г. ЭБС «Лань». Действует по 19.01.2025 г. 4. Договор № 238 ЭБС ООО «Знаниум» от 23.04.2024 г. Действует до 11 мая 2025 г.		29.05.2024 г., протокол № 8	30.05.2024 г., протокол №



Прошито, пронумеровано и
Скреплено печатью 22 л.
М.Д. Батчаева
01 » 12 2025г.