

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

и.о. декана ФНКОУ ФГОУ ВО «КЧГУ им. У.Д. Алиева» _____
«УТВЕРЖДАЮ» М.Д. Батчаева
11 _____ 2023г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОСНОВЫ СЕРВИСА И ГОСТЕПРИИМСТВА

**ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ПРОГРАММЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

«ТУРИЗМ (ТЕХНОЛОГИЯ И ОКАЗАНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ)»

Карачаевск - 2023

Программу составил(а): старший преподаватель Зеленская А. И.

Рабочая программа дисциплины «основы сервиса и гостеприимства» составлена в соответствии с дополнительной профессиональной образовательной программой профессиональной переподготовки «Туризм (Технология и оказание экскурсионных услуг)», локальными актами КЧГУ.

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры ТОФК и туризма на 2021-2022 уч. год.

Протокол № 6 от 25.03.2023 г.

Завкафедрой ТОФК и туризма



Джирикова Ф.Д.

СОДЕРЖАНИЕ

1. <u>Наименование дисциплины (модуля)</u>	Error! Bookmark not defined.
2. <u>Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы</u> Error! Bookmark not defined.	
3. <u>Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы</u>	4
4. <u>Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся</u>	6
5. <u>Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий</u>	6
<i>5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)</i>	6
<i>5.2. Виды занятий и их содержание</i>	8
<i>5.4. Примерная тематика курсовых работ</i>	9
<i>5.5. Самостоятельная работа и контроль успеваемости</i>	10
6. <u>Образовательные технологии</u>	10
7. <u>Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)</u>	12
<i>7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций</i>	12
<i>7.2. Типовые контрольные задания или иные учебно-методические материалы, необходимые для оценивания степени сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины</i>	18
<i>7.2.1. Типовые темы к письменным работам, докладам и выступлениям:</i>	18
<i>7.2.2. Примерные вопросы к итоговой аттестации (эзачет)</i>	20
8. <u>Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса</u>	25
9. <u>Методические указания для обучающихся по освоению учебной дисциплины (модуля)</u>	28
10. <u>Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)</u>	28
<i>10.1. Общесистемные требования</i>	28
<i>10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины</i>	29
<i>10.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения</i>	30
11. <u>Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья</u>	30
12. <u>Лист регистрации изменений</u>	31

1. Наименование дисциплины (модуля)

Целью освоения дисциплины «Основы сервиса и гостеприимства» является создание системы теоретических знаний и практических навыков в формировании и оказании услуг в сфере сервиса и гостеприимства.

Основными задачами дисциплины являются:

- формирование у слушателей теоретического и практического понимания организации обслуживающей деятельности;
- изучение специфики становления и совершенствования системы обслуживания в различные периоды развития общества;
- освоение форм, методов и новых подходов к осуществлению процесса обслуживания;
- изучение тенденций развития, путей повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном сервисе;
- изучение требований к профессиональному поведению работников сферы сервиса гостеприимства, их деловому этикету, эстетических требований к одежде и внешнему облику.

В результате освоения дисциплины слушатель должен

Знать: основные понятия, принципы и особенности сервисной деятельности, понятие, цели и задачи индустрии гостеприимства; понятие, типы, виды средств размещения

Уметь: анализировать изменения в сфере сервиса и гостеприимства, сопоставлять особенности рынка услуг и социальных потребностей.

Владеть: навыками и технологиями организации сервисной деятельности, методами классификации средств размещения

2. Место дисциплины в структуре дополнительной профессиональной образовательной программы профессиональной переподготовки «Туризм и оказание экскурсионных услуг»

МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ «ТУРИЗМ И ОКАЗАНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ»
Требования к предварительной подготовке обучающегося:
Учебная дисциплина «Основы сервиса и гостеприимства» знакомит обучающихся с основами принципов и методов формирования каналов сбыта туристских продуктов, туристских услуг и услуг сферы гостеприимства, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет
Требования к результатам освоения.
Дисциплина участвует в формировании компетенций ОПК-1, ОПК-3, ПК-1

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), 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	Индикаторы достижения компетенций	Декомпозиция компетенций (результаты обучения) в соответствии с установленными индикаторами
-----------------	--	-----------------------------------	---

	ВО/ ПООП/ ООП		
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	ОПК.Б-1.1 Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности. ОПК.Б-1.2 Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.	Знать: принципы научных исследований; методы научных исследований; современные программные продукты в туристской деятельности; Уметь: осуществляет поиск, анализ, отбор информации в профессиональной туристской деятельности; осуществляет поиск, анализ, отбор современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности; использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма. Владеть: навыки применения знаний в профессиональной сфере; навыки творческого подхода к решению профессиональных задач; навыки применения технологических новаций и специализированных программных продуктов в проектной деятельности
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество Процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК.Б-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК.Б-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Знать: основные потребности человека; классификацию услуг и их характеристики; особенности формирования клиентурных отношений. Уметь: обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; обеспечивает обратную связь с потребителями; оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Владеть: методами выявления потребностей клиентов; навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; приемами изучения удовлетворенности клиентов.
ПК-1	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических информационно-коммуникативных технологий.	ПК. Б-1.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста ПК.Б-1.2. Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг. ПК.Б-1.3. Ведет переговоры	Знать: особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором; Уметь: использовать современные; информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта; вести переговоры с партнерами Владеть: - формирует туристский продукт, в

		с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.	т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.
--	--	--	--

1. Объем дисциплины (модуля) 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 ЗЕТ, 48 академических часов

Объём дисциплины	Всего часов
	для очной формы обучения
Общая трудоемкость дисциплины	48
Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего)	
Аудиторная работа (всего):	28
в том числе:	
лекции	14
семинары, практические занятия	14
Внеаудиторная работа:	
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.	
консультация перед зачетом	-
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	20
Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен)	- зачет

5. Содержание дисциплины (модуля), 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 дисциплины	Всего в часах	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)		
			Аудиторные уч.	Планируемые	Формы

			занятия			е результаты	текущего контроля
			Лек	Пр/сем	СР		
Раздел 1. Индустрия гостеприимства и ее роль в сфере сервиса и туризма							
1	Предмет, цели и задачи изучения дисциплины индустрия гостеприимства, связь с другими учебными дисциплинами. тенденции сферы гостеприимства в эпоху цифровизации и экологизации процессов. Основные и базовые понятия индустрии гостеприимства. Гость как центральная категория в индустрии гостеприимства	8	2	2	4	ОПК-1 ОПК-3 ПК-1	Реферат Доклад с презентацией Тестирование
Раздел 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности							
2	Предмет, содержание и задачи дисциплины. Сущность понятий «сервис», «сервисная деятельность», «обслуживание», «услуга», «сфера услуг». Принципы, функции и задачи сервиса. Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги в средневековом обществе. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа. Основные этапы развития сервисной деятельности в России.	10	2	2	8	ОПК-1 ОПК-3 ПК-1	Реферат Тестирование Доклад с презентацией
Раздел 3. Основные понятия и определения индустрии гостеприимства							

3	Роль и место индустрии гостеприимства в современной рыночной экономике. Понятие гостиничной услуги. Отличительные черты услуги как особого экономического продукта. Гостеприимство как часть сферы услуг. Роль гостиничных услуг в индустрии туризма. Перспективы развития сферы гостиничных услуг в России и в мире	8	2	2	4	ОПК-1 ОПК-3 ПК-1	Устный опрос Доклад с презентацией Творческое задание
---	--	---	---	---	---	------------------------	---

Раздел 4. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

4	Виды сервисной деятельности. Виды сервиса (по содержанию работ, по отраслевому принципу). Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный, исследовательский, сервис – обязанность производителя, сервис – обязанность поставщика, сервис как хозяйственная деятельность и др.). Формирование и структура рынка услуг, его особенности. Факторы, влияющие на формирование услуги. Предпосылки возникновения российского рынка услуг. Сущность и особенности конкуренции на рынке услуг.	8	2	2	4	ОПК-1 ОПК-3 ПК-1	Тест Реферат Фронтальный опрос
---	--	---	---	---	---	------------------------	--------------------------------------

Раздел 5. Классификация средств размещения

5	Определения: средства размещения гостиница, номер, номерной фонд, койко-место. Основные виды средств размещения. Коллективные и индивидуальные средства размещения. Параметры классификации коллективных средств размещения. Типы гостиниц и их классификация. Классификация средств размещения по назначению, по вместимости номерного фонда, по виду собственности, месторасположению, по целевому рынку и т.д.	8	4	2	2	ОПК-1 ОПК-3 ПК-1	Доклад с презентацией Творческое задание Реферат
---	---	---	---	---	---	------------------------	--

	Бизнесотели. Конгресс-центры. Апартаменты. Казино-отели. Гостиницы длительного проживания. Таймшер-отели. Мотели. Пансионы. Курортные отели. Ротели, ботели, флотели, флайтели. Старинные замки, шале, бунгало.						
Раздел 6. Обслуживание на предприятии сервиса.							
6	Понятие обслуживания, организация обслуживания. Понятие «Контактная зона» особенности организации. Формы и методы обслуживания на предприятии сервиса. Предпродажное и послепродажное обслуживание. Расширение концепции «маркетинг-микс» для организаций сферы услуг. Треугольник Котлера: внутренний, двухсторонний и внешний маркетинг. Основные принципы планирования маркетинга в сфере услуг. Факторы, влияющие на покупательское поведение. Потребность и ее значение в развитии сервиса. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведения потребителей деловых услуг.	8	2	4	2	ОПК-1 ОПК-3 ПК-1	Доклад с презентацией Творческое задание Реферат
	Всего	48	14	14	20		

5.2. Виды занятий и их содержание

5.2.1. Тематика и краткое содержание лекционных занятий

Раздел 1 Индустрия гостеприимства и ее роль в сфере сервиса и туризма

Лекция № 1. Предмет, цели и задачи изучения дисциплины индустрия гостеприимства, связь с другими учебными дисциплинами. тенденции сферы гостеприимства в эпоху цифровизации и экологизации процессов.

Семинарское занятие № 1. Основные и базовые понятия индустрии гостеприимства. Гость как центральная категория в индустрии гостеприимства

Раздел 2. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности
Лекция 2. Сущность понятий «сервис», «сервисная деятельность», «обслуживание», «услуга», «сфера услуг».

Принципы, функции и задачи сервиса.

Дифференциация занятий и социальных ролей в первобытной культуре и архаических сообществах.

Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира.

Услуги в средневековом обществе.

Семинарское занятие № 2. Влияние индустриального производства на сервисную деятельность.

Сервисная деятельность в обществе постиндустриального типа.

Основные этапы развития сервисной деятельности в России.

Раздел 3 Основные понятия и определения индустрии гостеприимства

Лекция № 3. Роль и место индустрии гостеприимства в современной рыночной экономике.

Понятие гостиничной услуги.

Отличительные черты услуги как особого экономического продукта.

Семинарское занятие № 3. Гостеприимство как часть сферы услуг.

Роль гостиничных услуг в индустрии туризма.

Перспективы развития сферы гостиничных услуг в России и в мире

Раздел 4 Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека

Лекция № 4. Виды сервисной деятельности.

Виды сервиса (по содержанию работ, по отраслевому принципу).

Основные подходы к осуществлению сервиса (негативный, исследовательский, сервис – обязанность производителя, сервис – обязанность поставщика, сервис как хозяйственная деятельность и др.).

Семинарское занятие № 4. Формирование и структура рынка услуг, его особенности.

Факторы, влияющие на формирование услуги.

Предпосылки возникновения российского рынка услуг.

Сущность и особенности конкуренции на рынке услуг.

Раздел 5. Классификация средств размещения

Лекция № 5. Определения: средства размещения гостиница, номер, номерной фонд, койко-место.

Основные виды средств размещения.

Коллективные и индивидуальные средства размещения.

Параметры классификации коллективных средств размещения.

- Типы гостиниц и их классификация.

Семинарское занятие № 5. Классификация средств размещения по назначению, по вместимости номерного фонда, по виду собственности, месторасположению, по целевому рынку и т.д.

Бизнесотели.

Конгресс-центры. Апартаменты. Казино-отели. Гостиницы длительного проживания.

Таймшер-отели. Мотели. Пансионаты. Курортные отели. Ротели, ботели, флотели, флайтели.

Старинные замки, шале, бунгало.

Раздел 6. Обслуживание на предприятии сервиса.

Лекция № 6. Понятие обслуживания, организация обслуживания.

Понятие «Контактная зона» особенности организации.

Формы и методы обслуживания на предприятии сервиса.

Предпродажное и послепродажное обслуживание.

Расширение концепции «маркетинг-микс» для организаций сферы услуг.

Треугольник Котлера: внутренний, двухсторонний и внешний маркетинг.

Семинарское занятие № 6. Основные принципы планирования маркетинга в сфере услуг.

Факторы, влияющие на покупательское поведение.

Потребность и ее значение в развитии сервиса.

Процесс принятия решения потребителем.

Специфические аспекты покупки услуг. Поведения потребителей деловых услуг.

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
Проработка учебного материала занятий лекционного и семинарского типа	-
Опережающая самостоятельная работа (изучение нового материала до его изложения на занятиях)	-
Самостоятельное изучение отдельных вопросов тем дисциплины, не рассматриваемых на занятиях лекционного и семинарского типа	24
Подготовка к текущему контролю	-
Поиск, изучение и презентация информации по заданной теме, анализ научных источников по заданной проблеме	-
Решение задач	-
Подготовка к промежуточной аттестации	-
Итого СРО	24 часов

6. Образовательные технологии

При проведении учебных занятий по дисциплине 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 лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы слушателей 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 слушателей.

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», разборка кейсов, решения практических задач и 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 поделить 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 промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

ОПК-1.					
Базовый	Знать:	Не знает	В целом знает	Знает	
	принципы научных исследований; методы научных исследований; современные программные продукты в туристской деятельности;	принципы научных исследований; методы научных исследований; современные программные продукты в туристской деятельности;	принципы научных исследований; методы научных исследований; современные программные продукты в туристской деятельности;	принципы научных исследований; методы научных исследований; современные программные продукты в туристской деятельности;	
	Уметь:	Не умеет	В целом умеет	Умеет	
	осуществляет поиск, анализ, отбор информации в профессиональной туристской деятельности; осуществляет поиск, анализ, отбор современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности; использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.	осуществляет поиск, анализ, отбор информации в профессиональной туристской деятельности; осуществляет поиск, анализ, отбор современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности; использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.	осуществляет поиск, анализ, отбор информации в профессиональной туристской деятельности; осуществляет поиск, анализ, отбор современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности; использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.	осуществляет поиск, анализ, отбор информации в профессиональной туристской деятельности; осуществляет поиск, анализ, отбор современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности; использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.	
	Владеть:	Не владеет	В целом владеет	Владеет	

	навыки применения знаний в профессиональной сфере; навыки творческого подхода к решению профессиональных задач; навыки применения технологических новаций и специализированных программных продуктов в проектной деятельности	навыки применения знаний в профессиональной сфере; навыки творческого подхода к решению профессиональных задач; навыки применения технологических новаций и специализированных программных продуктов в проектной деятельности	навыки применения знаний в профессиональной сфере; навыки творческого подхода к решению профессиональных задач; навыки применения технологических новаций и специализированных программных продуктов в проектной деятельности	навыки применения знаний в профессиональной сфере; навыки творческого подхода к решению профессиональных задач; навыки применения технологических новаций и специализированных программных продуктов в проектной деятельности	
Повышенный	Знать: принципы научных исследований; методы научных исследований; современные программные продукты в туристской деятельности				В полном объеме знает принципы научных исследований; методы научных исследований; современные программные продукты в туристской деятельности
	Уметь: осуществляет поиск, анализ, отбор информации в профессиональной туристской деятельности; осуществляет поиск, анализ, отбор современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности; использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.				Умеет в полном объеме осуществлять поиск, анализ, отбор информации в профессиональной туристской деятельности; осуществляет поиск, анализ, отбор современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности; использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма.
	Владеть: навыки применения знаний в профессиональной				В полном объеме владеет навыками применения знаний в профессионально

	сфере; навыки творческого подхода к решению профессиональных задач; навыки применения технологических новаций и специализированных программных продуктов в проектной деятельности				й сфере; навыки творческого подхода к решению профессиональных задач; навыки применения технологических новаций и специализированных программных продуктов в проектной деятельности
ОПК-3					
Базовый	Знать:	Не знает	В целом знает	Знает	
	основные потребности человека; классификацию услуг и их характеристики; особенности формирования клиентурных отношений.	основные потребности человека; классификацию услуг и их характеристики; особенности формирования клиентурных отношений	основные потребности человека; классификацию услуг и их характеристики; особенности формирования клиентурных отношений	основные потребности человека; классификацию услуг и их характеристики; особенности формирования клиентурных отношений	
	Уметь:	Не умеет	В целом умеет	Умеет	
	обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; обеспечивает обратную связь с потребителями; оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; обеспечивает обратную связь с потребителями; оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; обеспечивает обратную связь с потребителями; оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; обеспечивает обратную связь с потребителями; оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	
	Владеть:	Не владеет	В целом владеет	Владеет	
	методами выявления потребностей клиентов; навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере	методами выявления потребностей клиентов; навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере	методами выявления потребностей клиентов; навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной	методами выявления потребностей клиентов; навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере	

	профессиональной деятельности; приемами изучения удовлетворенности клиентов.	профессиональной деятельности; приемами изучения удовлетворенности клиентов.	деятельности; приемами изучения удовлетворенности клиентов.	профессиональной деятельности; приемами изучения удовлетворенности клиентов.	
Повышенный	Знать: основные потребности человека; классификацию услуг и их характеристики; особенности формирования клиентурных отношений.				В полном объеме знает основные потребности человека; классификацию услуг и их характеристики; особенности формирования клиентурных отношений.
	Уметь: обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; обеспечивает обратную связь с потребителями; оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон				Умеет в полном объеме обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; обеспечивает обратную связь с потребителями; оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	Владеть: методами выявления потребностей клиентов; навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; приемами изучения удовлетворенности клиентов.				В полном объеме использовать методы выявления потребностей клиентов; навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; приемами изучения удовлетворенности клиентов.
ПК-1					
Базовый	Знать:	Не знает	В целом знает	Знает	

	<p>особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором</p> <p>Уметь: использовать современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта</p> <p>Владеть: - формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.</p>	<p>особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором</p> <p>Не умеет использовать современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта</p> <p>Не владеет - формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.</p>	<p>особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором</p> <p>В целом умеет использовать современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта</p> <p>В целом владеет - формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.</p>	<p>особенности деятельности турагентства; специфику продажи турпродукта; особенности взаимодействия турагента с туроператором</p> <p>Умеет использовать современные информационно-коммуникативные технологии для формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта</p> <p>Владеет - формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.</p>	
Повышенный	<p>Знать: Современные информационно-коммуникативные технологии для формирования</p>				<p>В полном объеме знает современные информационно-коммуникативные технологии для</p>

	туристского продукта; произвести продажу туристского продукта;				формирования туристского продукта; произвести продажу туристского продукта;
	Уметь: обеспечивает эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; обеспечивает обратную связь с потребителями; оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон				Умеет в полном объеме обеспечивать эффективное взаимодействие с клиентами с целью выявления мотивов и потребностей; обеспечивает обратную связь с потребителями; оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	Владеть: методами формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.				В полном объеме использовать методами формирования туристского продукта, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов.

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

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

1. Социально-экономические предпосылки становления и развития системы обслуживания населения.
2. Сфера услуг и особенности ее функционирования.
3. Историческая и современная практика обслуживания населения в России.
4. Значение сферы услуг в экономике страны.
5. Особенности функционирования предприятий, оказывающих услуги населению.
6. Основные факторы влияния на развитие сферы услуг.
7. Элементы системы организации обслуживания.
8. Предприятие сервиса как часть системы по организации обслуживания потребителей.
9. Потребности и услуги.
10. Категории потребителей и особенности их обслуживания.
11. Создание культуры обслуживания на предприятии сервиса.
12. Уровень сервиса. Классы обслуживания.
13. Прогрессивные формы обслуживания и сервисные технологии в сфере гостиничных услуг.
14. Процесс обслуживания. Факторы раздражения потребителей.
15. Компоненты эффективности процесса оказания гостиничной услуги.
16. Типовые схемы организации процесса обслуживания потребителей.
17. Коммуникации и контактные зоны в сервисной деятельности.
18. Проблемы, возникающие при оказании услуг.
19. Роль персонала в организации обслуживания потребителей.
20. Воздействие культуры на поведение потребителей

7.2.2. Вопросы к зачету по дисциплине «Основы сервиса и гостеприимства»

1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины.
2. Сервис в туризме и индустрии гостеприимства. Виды сервиса.
3. Понятие "услуга". Виды услуг в туризме и индустрии гостеприимства.
4. Индустрия гостеприимства: понятие, продукт индустрии гостеприимства, сегменты.
5. История развития туризма. Характеристика этапов.
6. Факторы развития туризма.
7. Классификация туризма: виды и их характеристика.
8. Экотуризм: понятие, современное развитие в мире и России.
9. Понятие и категории потребителей социального туризма.
10. Молодежный туризм: категории потребителей, системы скидок и льгот.
11. Государственная структура управления туризма в России.
12. Нормативно-правовая база туризма и сервиса в России.
13. Экономические механизмы поддержки развития туризма.
14. Международная туристская безопасность. Туристские формальности.
15. Роль международных организаций и объединений в туризме.
16. Современное развитие транспорта в России и за рубежом.
17. Классификация средств перемещения.
18. Преимущества и недостатки использования различных видов транспорта в туристских поездках.
19. Виды международных полетов, типы авиарейсов и виды авиа поездок.
20. Услуги, предоставляемые туристам на авиатранспорте.

21. Организации и соглашения, регулирующие авиационную деятельность в России и за рубежом
22. Характеристика услуг на международных туристских автобусах.
23. Услуги, предоставляемые туристам на железнодорожном транспорте.
24. Прокат автомобилей - услуга, предоставляемая современным туристам.
25. Круизный отдых: история развития, концепция и современное состояние.
26. Использование паромного сообщения в туризме.
- Использование речных и озерных пространств в туризме.
27. Современное развитие яхтинга.
28. Использование комбинированных средств перемещения в туристских поездках.
29. История развития и современное состояние гостиничного бизнеса в России и Приморском крае.
30. Классификация гостиничных средств за рубежом и в России.
31. Гостиница: понятие, типы и их характеристика.
32. Системы классификаций гостиничных предприятий. Критерии оценки.
33. Требования, предъявляемые к средствам размещения в России.
34. Организационная структура гостиницы, характеристика ее подразделений. 39. Формы управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, гостиничные цепи, контракт на управление.
35. Предприятия общественного питания: история развития и современное состояние.
36. Предприятие общественного питания: понятие, типы, класс, классификация. 42. Требования, предъявляемые к предприятиям общественного питания в России.
37. Виды услуг и обслуживания в предприятиях общественного питания.
38. Организационная структура предприятий общественного питания.
39. Производственно - торговая структура предприятий общественного питания: состав и функциональное назначение помещений.
40. Специальные формы организации питания.

7.2.3. Тестовые задания для проверки знаний слушателей

1. Выбрать верную характеристику ресторана высшего класса:

- А) Изысканный интерьер, высокий уровень комфортности, широкий ассортимент услуг, оригинальный ассортимент заказанных и фирменных блюд и изделий, напитков, коктейлей.
- Б) Оригинальный интерьер, широкий выбор услуг, условия повышенной комфортности, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, напитки и коктейли сложного и несложного приготовления.
- В) Широкий выбор услуг, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий, напитки и коктейли несложного приготовления.
- Г) Широкий выбор услуг, оптимальный ассортимент фирменных и заказных блюд и изделий, напитки и коктейли несложного приготовления.

2. Услуги общественного питания должны отвечать:

- А) Требованиям безопасности и экологичности
- Б) Требованиям экономичности
- В) Требованиям управляющего
- Г) требованиям производства кулинарной продукции

3. Один из основных критериев в оценке деятельности предприятий общественного питания - это:

- А) Культура обслуживания

- Б) Этикет
 - В) Метод планирования
 - Г) Анкетирование
- 4. Норма площади на одно посадочное место в кафе:**
- А) 2 м²
 - Б) 1,8 м²
 - В) 1,6 м²
 - Г) 1,7 м²
- 5. Работник ресторана, ответственный за приобретение, хранение вин и представление их клиенту - это:**
- А) Хостес
 - Б) Официант
 - В) Бармен
 - Г) Сомелье
- 6. Ответить на вопрос, выбрав правильный вариант ответа. Какая это посуда, если она имеет толщину не более 2,5 мм, при легком ударе издает чистый продолжительный звук?**
- А) Фарфоровая
 - Б) Керамическая
 - В) Фаянсовая
 - В) Стеклянная
- 7. Мерная посуда должна иметь:**
- А) Клеймо Госстандарта
 - Б) Клеймо ГОСТ
 - В) Клеймо Роспотребнадзора
 - Г) Без клейма
- 8. Чем отличается бокал для белого вина от бокала для красного вина?**
- А) Бокал для белого имеет шарообразную форму, а для красного продолговатую
 - Б) Бокал для красного вина имеет шарообразную форму, а для белого продолговатую
 - В) Нет различий
 - Г) Одинаковые
- 9. Выберите бокал, предназначенный для шампанского:**
- А) Пусс-кафе
 - Б) Айриш
 - В) Флюте
 - Г) Фраппе
- 10. Каким видом приборов являются фруктовые приборы?**
- А) Основными приборами
 - Б) Вспомогательными приборами
 - В) Дополнительными приборами
 - Г) Столовыми приборами
- 11. Выберите вспомогательный прибор:**
- А) Ложка для бульона
 - Б) Вилка для раков
 - В) Вилка кокотная

Г) Десертная ложка

12. Выберите неверный метод обслуживания посетителей:

- А) Бригадный метод
- Б) Венская система
- В) Английская система
- Г) Индивидуальный метод

13. На сколько сантиметров должны опускаться края скатерти от края столешницы?

- А) 5-15
- Б) 15-25
- В) 25-35
- Г) 35-45

14. Какой прибор не входит в минимальную вечернюю сервировку?

- А) Столовая тарелка
- Б) Рюмка для вина
- В) Столовая ложка
- Г) Салфетка

15. Чем из названного сервируется стол в первую очередь?

- А) Столовые приборы
- Б) Скатерть
- В) Салфетка
- Г) Столовая посуда

16. Сколько комплектов столовой посуды и приборов не предусмотрено нормами оснащения?

- А) Два
- Б) Три
- В) Четыре
- Г) Пять

17. Дополнительная сервировка стола зависит от заказа потребителя?

- А) От заказа потребителя
- Б) От норм заведения
- В) От предпочтения официанта
- Г) От администратора

18. При составлении меню какая характеристика не учитывается:

- А) Тип предприятия
- Б) Ассортиментный минимум
- В) Экологичность заведения
- Г) Сезонность

19. От чего зависит ассортимент коктейлей и других смешанных напитков, соков, закусок, сладких блюд, кондитерских изделий в барах?

- А) От репутации
- Б) От класса
- В) От бармена
- Г) От управляющего

- 20. Что в меню располагается в третью очередь**
- А) Супы
 - Б) Холодные закуски
 - В) Вторые блюда из мяса
 - Г) Вторые блюда из рыбы
- 21. Меню, составленное для быстрого обслуживания посетителей, у которых ограничен запас времени:**
- А) Меню дежурных блюд
 - Б) Меню комплексных обедов
 - В) Меню банкета
 - Г) Меню дневного рациона
- 22. Что стоим на первом месте в последовательной влажной уборке торгового зала:**
- А) Настольные лампы
 - Б) Подоконники
 - В) Пол
 - Г) Мебель
- 23. Столы, кресла, серванты должны стоять вдоль стен на расстоянии:**
- А) 10-20 см от стены
 - Б) 15-20 см от стены
 - В) 20-25 см от стены
 - Г) 25-35 см от стены
- 24. Не существующий вариант расстановки столов:**
- А) Буквой П
 - Б) Зигзагом
 - В) Елочкой
 - Г) Змейкой
- 25. Дополнительные проходы в кафе должны быть не менее:**
- А) 1,2 м
 - Б) 1,0 м
 - В) 0,9 м
 - Г) 0,8 м
- 26. Тарелки переносят, покрывая их ручников, из сервизной в зал стопками:**
- А) От 4-6 шт.
 - Б) От 6-8 шт.
 - В) От 8-10 шт.
 - Г) От 10-12 шт.
- 27. Правила переноса столовых предметов на подносе:**
- А) Более тяжелые предметы дальше от официанты
 - Б) Высокие предметы по краям
 - В) Низкие предметы в центре подноса
 - Г) Поднос на обеденный стол не ставят
- 28. Выберите правильный способ перекладывание блюд в тарелки гостей на подсобном столе:**
- А) Французский способ

- Б) Русский способ
- В) Английский способ
- Г) Европейский способ

29. Выберите правильную температуру подачи горячих закусок составляет:

- А) 70-75 °С
- Б) 75-80 °С
- В) 80-85 °С
- Г) 85-90 °С

30. Выберите правильную температуру подачи холодных закусок составляет:

- А) 10 °С
- Б) 12 °С
- В) 14 °С
- Г) 16 °С

Ключ к тесту														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Б	А	А	В	Г	А	А	Б	В	А	Б	В	В	Б	Б
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Г	А	В	В	Г	А	В	А	Б	А	Г	Г	В	Г	В

Критерии оценки по: при 15-20 правильных ответах начисляется 20 баллов, при 11-14 – 15 баллов, при 5-10 – 10 баллов, менее 5 правильных ответов – 6 баллов.

Набранные по обоим заданиям баллы суммируются, и выставляется общая оценка по пятибалльной системе. Если общая сумма баллов составляет 25-30, выставляется оценка “5”, если набрано 20-24 балла – оценка “4”, если набрано 11-19 баллов – оценка “3” и 10 и менее баллов – оценка “2”.

7.3. Оценка качества освоения программы

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

<p>все это дисциплины профессионального цикла) оценка «неудовлетворительно» должна быть выставлена при отсутствии сформированности хотя бы одной компетенции</p>	<p>компетенций естественно выставлять оценку «удовлетворительно», если сформированы все компетенции и более 60% дисциплин профессионального цикла «удовлетворительно»-</p>	<p>дисциплины на «хорошо» обуславливается наличием у обучаемого всех сформированных компетенций причем общепрофессиональных компетенции по учебной дисциплине должны быть сформированы не менее чем на 60% на повышенном уровне, то есть с оценкой «хорошо».-</p>	<p>которых не менее 2/3 оценены отметкой «хорошо». В случае оценивания уровня освоения дисциплины с итоговым формированием компетенций оценка «отлично» может быть выставлена при подтверждении 100% наличия сформированной компетенции у обучаемого, выполнены требования к получению оценки «хорошо» и освоены на «отлично» не менее 50% общепрофессиональных компетенций</p>
--	--	---	---

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

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. 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>
3. 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.
4. 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.

8.2. Дополнительная литература

1. 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.
2. 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>
3. 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>
4. 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 слушателя
Лекция	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.
Практические занятия	Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом
Контрольная работа/ индивидуальные задания	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.
Реферат	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.
Коллоквиум	Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам и др.
Самостоятельная работа	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.
Подготовка к зачету	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
2021 / 2022 учебный год	Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 5184 ЭБС от 25 марта 2021г.	с 30.03.2021 г по 30.03.2022 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	Электронно-библиотечные системы:	

Учебный год	<p>Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» - https://www.elibrary.ru. Лицензионное соглашение №15646 от 01.08.2014г. Бесплатно.</p> <p>Национальная электронная библиотека (НЭБ) – https://rusneb.ru. Договор №101/НЭБ/1391 от 22.03.2016г. Бесплатно.</p> <p>Электронный ресурс «Polred.com Обзор СМИ» – https://polpred.com. Соглашение. Бесплатно.</p>	Бессрочно
-------------	--	-----------

10.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

1. Ауд. 93

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 маркерная, телевизор навесной.

Технические средства обучения:

Персональные компьютеры с подключением к сети «Интернет».

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows (Лицензия № 60290784, бессрочная),

Microsoft Office (Лицензия № 60127446, бессрочная),

Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280У2102100934034202061. Срок действия: с 03.03.2021 по 04.03.2023 г.).

1. Ауд. 99

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

Специализированная мебель:

столы ученические, стулья, доска меловая. *Технические средства обучения:* переносной экран настенный с электроприводом, проектор, ноутбук. Плакаты, муляжи, скелет человека.

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows (Лицензия № 60290784, бессрочная),

Microsoft Office (Лицензия № 60127446, бессрочная),

Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280У2102100934034202061. Срок действия: с 03.03.2021 по 04.03.2023 г.).

Помещение для **самостоятельной работы** обучающихся. *Специализированная мебель:* столы ученические, стулья, доска маркерная. *Технические средства обучения:* Персональные компьютеры с подключением к сети «Интернет». 369200, Карачаево-Черкесская Республика, г. Карачаевск, ул.Ленина 29, учебный корпус 3, ауд.99, 93

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. GNU Image Manipulation Program (GIMP) (лицензия: №GNU GPLv3), бессрочная.

4. Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная.
5. Kaspersky Endpoint Security (лицензия №280E2102100934034202061), с 03.03.2021 по 04.03.2023 г.
6. Microsoft Office (лицензия №60127446), бессрочная.
7. Microsoft Windows (лицензия №60290784), бессрочная.

10.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Современные профессиональные базы данных

1. Федеральный портал «Российское образование»- <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevir
<http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.

Информационные справочные системы

1. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
2. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) – <http://edu.ru>.
3. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
4. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window/edu.ru>.

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

В группах, в состав которых входят слушатели с ОВЗ, в процессе проведения учебных занятий создается гибкая, вариативная организационно-методическая система обучения, адекватная образовательным потребностям данной категории обучающихся, которая позволяет не только обеспечить преемственность систем общего (инклюзивного) и высшего образования, но и будет способствовать формированию у них компетенций, предусмотренных ФГОС ВО, ускорит темпы профессионального становления, а также будет способствовать их социальной адаптации.

В процессе преподавания учебной дисциплины создается на каждом занятии толерантная социокультурная среда, необходимая для формирования у всех обучающихся гражданской, правовой и профессиональной позиции соучастия, готовности к полноценному общению, сотрудничеству, способности толерантно воспринимать социальные, личностные и культурные различия, в том числе и характерные для обучающихся с ОВЗ.

Посредством совместной, индивидуальной и групповой работы формируется у всех обучающихся активная жизненная позиция и развитие способности жить в мире разных людей и идей, а также обеспечивается соблюдение обучающимися их прав и свобод и признание права другого человека, в том числе и обучающихся с ОВЗ на такие же права.

В процессе овладения обучающимися с ОВЗ компетенциями, предусмотренными рабочей программой дисциплины преподаватель руководствуется следующими принципами построения инклюзивного образовательного пространства:

– **Принцип индивидуального подхода**, предполагающий выбор форм, технологий, методов и средств обучения и воспитания с учетом индивидуальных образовательных потребностей каждого из обучающихся с ОВЗ, учитывающими различные стартовые возможности данной категории обучающихся (структуру, тяжесть, сложность дефектов развития).

– **Принцип вариативной развивающей среды**, который предполагает наличие в процессе проведения учебных занятий и самостоятельной работы обучающихся необходимых развивающих и дидактических пособий, средств обучения, а также организацию безбарьерной среды, с учетом структуры нарушения в развитии (наврушения опорно-двигательного аппарата, зрения, слуха и др.).

– **Принцип вариативной методической базы**, предполагающий возможность и способность использования преподавателем в процессе овладения обучающимися с ОВЗ данной учебной дисциплиной, технологий, методов и средств работы из смежных областей, применение методик и приемов тифло-, сурдо-, логопедии.

– **Принцип самостоятельной активности обучающихся с ОВЗ**, предполагающий обеспечение самостоятельной познавательной активности данной категории обучающихся посредством дополнения раздела РПД «Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине» заданиями, учитывающими различные стартовые возможности данной категории обучающихся (структуру, тяжесть, сложность дефектов развития).

В группах, в состав которых входят обучающиеся с ОВЗ, в процессе проведения учебных занятий осуществляется учет наиболее типичных проявлений психоэмоционального развития, поведенческих особенностей, свойственных обучающимся с ОВЗ: повышенной утомляемости, инертности эмоциональных реакций, нарушений психомоторной сферы, недостаточное развитие вербальных и невербальных форм коммуникации. В отдельных случаях учитывается их склонность к перепадам настроения, аффективность поведения, повышенный уровень тревожности, склонность к проявлениям агрессии, негативизма.

В группах, в состав которых входят обучающиеся с ОВЗ, в процессе учебных занятий используются технологии, направленные на диагностику уровня и темпов профессионального становления обучающихся с ОВЗ, а также технологии мониторинга степени успешности формирования у них компетенций, предусмотренных ФГОС ВО при изучении данной учебной дисциплины, используя с этой целью специальные оценочные материалы и формы проведения промежуточной и итоговой аттестации, специальные технические средства, предоставляя обучающимся с ОВЗ дополнительное время для подготовки ответов, привлекая тьютеров).

Материально-техническая база для реализации программы:

1. Мультимедийные средства:

- интерактивные доски «Smart Board», «Toshiba»;
- экраны проекционные на штативе 280*120;
- мультимедиа-проекторы Epson, Benq, Mitsubishi, Aser;

2. Презентационное оборудование:

- радиосистемы AKG, Shure, Quik;
- видеоконфликты Microsoft, Logitech;
- микрофоны беспроводные;
- класс компьютерный мультимедийный на 21 мест;
- ноутбуки Aser, Toshiba, Asus, HP;

Наличие компьютерной техники и специального программного обеспечения: имеются рабочие места, оборудованные рельефно-точечными клавиатурами (шрифт Брайля), программное обеспечение NVDA с функцией синтезатора речи, видеоувеличителем, клавиатурой для лиц с ДЦП, роллером. Распределение специализированного оборудования.

12. Лист регистрации

Изменение	Дата и номер протокола ученого совета факультета/института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений в ОПОП	Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения в ОПОП	Дата введения изменений
Включить в РПД и РПП, программы ГИА Договор на электронно-библиотечную систему «Лань». (Договор № сзб нв – 294 от 1 декабря 2020г.). Бессрочный.	24.11.2020 г. протокол №3	03.12.2020 г., протокол № 2	03.12.2020г.
Обновлены указанные в РПД и РПП, программах ГИА договоры: 1. на предоставление доступа к электронно-библиотечным системам : Электронно-библиотечная система «Знаниум», договор № 51 84 эбс от 25марта 2021г.(срок действия с 30 марта 2021г. по 30 марта 2022г); 2.на лицензионное программное обеспечение –Kaspersky Endpoint Secunty (лицензия № 280E2102100934034202061), с 10.02.2021 по 03.03.2023 г.	26.02.2021 г. протокол № 5	31.03.2021г., протокол №6	31.03.2021г.
Обновлены компетенции в соответствии с приказом МОН от 26.11.2020г. № 1456 «О внесении изменений в федеральные государственные образовательные стандарты высшего образования» (Зарегистрирован Минюстом РФ 27.05.2021г. №63650)	31.05.2021 г. протокол № 5	30.06.2021г., протокол № 8	30.06.2021 г.