

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»


Утверждаю
Декан СПФ

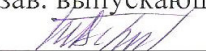
Т.В. Поштарева
«28» октября 2020 г.

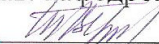
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Технологии и организация гостиничных услуг

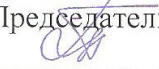
Направление подготовки 43.03.02 Туризм
Направленность (профиль) программы Технология и организация
туроператорских и турагентских услуг
Квалификация выпускника: бакалавр
Форма обучения очная, заочная

Год начала подготовки – 2020

Разработана
канд. филос. наук, доцент, доцент
кафедры ИЯТ
 Т.В. Вергун

Согласована
зав. выпускающей кафедрой
 Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры ИЯТ
от «28» октября 2020 г.
протокол № 3
зав. кафедрой
 Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-
методической
комиссии факультета
от «28» октября 2020 г.
протокол № 2
Председатель УМК
 Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2020 г.

Содержание

| | |
|--|----|
| 1. Цели освоения дисциплины | 3 |
| 2. Место дисциплины в структуре ООП | 3 |
| 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине | 3 |
| 4. Объем дисциплины и виды учебной работы | 3 |
| 5. Содержание и структура дисциплины | 4 |
| 5.1. Содержание дисциплины | 4 |
| 5.2. Структура дисциплины | 5 |
| 5.3. Занятия семинарского типа | 6 |
| 5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа) | 6 |
| 5.5. Самостоятельная работа | 7 |
| 6. Образовательные технологии | 7 |
| 7. Фонд оценочных средств (оценочные материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации | 7 |
| 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины | 7 |
| 8.1. Основная литература | 7 |
| 8.2. Дополнительная литература | 7 |
| 8.3. Программное обеспечение | 8 |
| 8.4. Профессиональные базы данных | 8 |
| 8.5. Информационные справочные системы | 8 |
| 8.6. Интернет-ресурсы | 8 |
| 8.7. Методические указания по освоению дисциплины | 8 |
| 9. Материально-техническое обеспечение дисциплины | 14 |
| 10. Особенности освоения дисциплины лицами с ограниченными возможностями здоровья | 15 |
| Приложение | |
| Дополнения и изменения к рабочей программе | |

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины являются формирование у студентов компетенций в сфере технологических и нормативных компонент организации предприятий размещения. Задачами курса являются: – приобретение комплекса знаний о роли гостиничного бизнеса в развитии экономики страны и туризме; – приобретение комплекса знаний о принципах организации работы подразделений гостиничного предприятия; – овладение навыками анализа технологического процесса гостиничного обслуживания

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Дисциплина Б.1.В.5 Технологии и организация гостиничных услуг относится к Блоку 1 Дисциплины (модули), части, формируемой участниками образовательных отношений - обязательные дисциплины.

Изучение дисциплины Технология и организация услуг питания базируется на знании основ сервисной деятельности, управления и инновационной деятельности в сфере сервиса.

| Предшествующие дисциплины (курсы, модули практики) | Последующие дисциплины (курсы, модули практики) |
|--|--|
| Сервисология | Производственная практика (Преддипломная практика) |
| Сервисная деятельность | |
| Менеджмент в сервисе | |
| Организация и планирование деятельности предприятий сервиса | |
| Инновации в социокультурном сервисе | |
| Учебная практика (Ознакомительная практика) | |
| Производственная практика (Сервисная практика) | |
| Производственная практика (Организационно-управленческая практика) | |

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

| Формируемые компетенции (код компетенции, уровень) | Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции |
|---|---|
| ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя | Знает как применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности |
| | Знает как анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса |
| | Знает как организовывать процесс предоставления услуги в рамках согласованных условий |
| | Умеет применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности |
| | Умеет анализировать рабочие процессы, конструктивные решения объектов сервиса |
| | Умеет организовывать процесс предоставления услуги в рамках согласованных условий |
| | Владеет навыками применением клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности |
| | Владеет навыками анализа рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса |
| Владеет навыками организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий | |

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общий объем дисциплины составляет 4 зачетных единицы, 144 академических часов.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Триместры |
|-----------------------------------|-------------|-------------|
| | | Б |
| Контактная работа (всего) | 42,5 | 42,5 |
| в том числе: | | |
| 1) занятия лекционного типа (ЛК) | 20 | 20 |
| из них | | |
| – лекции | 20 | 20 |
| 2) занятия семинарского типа (ПЗ) | 20 | 20 |
| из них | | |
| – семинары (С) | | |
| – практические занятия (ПР) | 20 | 20 |

| | | |
|---|--------------|--------------|
| – лабораторные работы (ЛР) | | |
| 3) групповые консультации | 2 | 2 |
| 4) индивидуальная работа | | |
| 5) промежуточная аттестация | 0,5 | 0,5 |
| Самостоятельная работа (всего) (СР) | 137,5 | 137,5 |
| в том числе: | | |
| Курсовой проект (работа) | | |
| Расчетно-графические работы | | |
| Контрольная работа | | |
| Реферат | | |
| Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.) | 111 | 111 |
| Подготовка к аттестации | 26,5 | 26,5 |
| Общий объем, час | 180 | 180 |
| Форма промежуточной аттестации | | экзамен |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Триместры |
|---|--------------|--------------|
| | | В |
| Контактная работа (всего) | 16,5 | 16,5 |
| в том числе: | | |
| 1) занятия лекционного типа (ЛК) | 6 | 6 |
| из них | | |
| – лекции | 6 | 6 |
| 2) занятия семинарского типа (ПЗ) | 10 | 10 |
| из них | | |
| – семинары (С) | | |
| – практические занятия (ПР) | 10 | 10 |
| – лабораторные работы (ЛР) | | |
| 3) групповые консультации | | |
| 4) индивидуальная работа | | |
| 5) промежуточная аттестация | 0,5 | 0,5 |
| Самостоятельная работа (всего) (СР) | 163,5 | 163,5 |
| в том числе: | | |
| Курсовой проект (работа) | | |
| Расчетно-графические работы | | |
| Контрольная работа | | |
| Реферат | | |
| Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.) | 155 | 155 |
| Подготовка к аттестации | 8,5 | 8,5 |
| Общий объем, час | 180 | 180 |
| Форма промежуточной аттестации | | экзамен |

5. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Содержание дисциплины

| № раздел а (темы) | Наименование раздела (темы) | Содержание раздела (темы) |
|-------------------|--|--|
| 1 | Исторические предпосылки становления мировой | Предмет, цели и задачи курса «Технология и организация гостиничных услуг». Основные понятия и определения. История |

| | | |
|---|---|--|
| | гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения. | возникновения гостиничной индустрии в России и за рубежом. Цели и задачи международных и российских гостиничных ассоциаций. Виды управления гостиничными предприятиями: франчайзинг, контракт на управление, договор аренды, консорциумы, независимое управление |
| 2 | Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещения | Международные гостиничные правила. Концепции и определения ЮНВТО. Постановление правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг». Правила ведения учета российских, иностранных граждан и лиц без гражданства в средствах размещения. Основные виды средств размещения. Параметры классификации коллективных средств размещения. Влияние государственных органов на национальную политику регулирования систем классификации. Классификация средств размещения в России. |
| 3 | Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | Виды организационных структур гостиничного предприятия; функциональные подразделения. Типология подразделений по функциональным и экономическим параметрам. Понятия «перекрестное обслуживание», «делегирование полномочий». Цикл гостиничного обслуживания. Служба бронирования: виды бронирования, технологии бронирования. Служба продаж, приема и размещения: внутренняя документация, типология гостей, ночной аудит; факторы, влияющие на работу службы. Служба персонала в униформе: функции и обязанности. |
| 4 | Технология организации службы эксплуатации номерного фонда | Служба эксплуатации номерного фонда: оборудование рабочего места, виды и технологии уборки номеров, типология и особенности текстиля. Служба прачечной и химчистки: оборудование, технология работы. |
| 5 | Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии | Организация анимационных услуг в гостинице. Функции инженерной службы, инженерно-техническое обеспечение гостиничного предприятия. Функции медицинской службы. Спортивно-оздоровительный центр. Служба питания и напитков. Функции службы снабжения. Организация дополнительных услуг. |

5.2. Структура дисциплины

Очная форма обучения

| № раздела (темы) | Наименование раздела (темы) | Количество часов | | | | | | |
|------------------|---|------------------|----|---|----|----|-----|----|
| | | Всего | ЛК | С | ПР | ЛР | ... | СР |
| 1 | Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения. | 25 | 2 | | 2 | | | 21 |
| 2 | Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещения | 25 | 2 | | 2 | | | 21 |
| 3 | Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | 25 | 2 | | 2 | | | 21 |
| 4 | Технология организации службы эксплуатации номерного фонда | 26 | 6 | | 6 | | | 14 |
| 5 | Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технология организации | 25 | 4 | | 4 | | | 17 |

| | | | | | | | | |
|--|--|-----|----|--|----|--|--|-----|
| | безопасности в гостиничном предприятии | | | | | | | |
| | Консультации | 2 | | | | | | |
| | Промежуточная аттестация | 27 | | | | | | |
| | Общий объем | 180 | 20 | | 20 | | | 111 |

Заочная форма обучения

| № раздела (темы) | Наименование раздела (темы) | Количество часов | | | | | | |
|------------------|---|------------------|----|---|----|----|-----|-----|
| | | Всего | ЛК | С | ПР | ЛР | ... | СР |
| 1 | Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения. | 30 | | | 2 | | | 28 |
| 2 | Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещения | 30 | 2 | | 2 | | | 26 |
| 3 | Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | 30 | 2 | | 2 | | | 26 |
| 4 | Технология организации службы эксплуатации номерного фонда | 30 | | | 2 | | | 28 |
| 5 | Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии | 30 | | | 2 | | | 28 |
| | Промежуточная аттестация | 9 | | | | | | |
| | Общий объем | 180 | 6 | | 10 | | | 155 |

5.3. Занятия семинарского типа

Очная форма обучения

| № п/п | № раздела (темы) | Вид занятия | Наименование | Количество часов |
|-------|------------------|-------------|---|------------------|
| 1 | 1 | ПР | Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения. | 2 |
| 2 | 2 | ПР | Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещения | 2 |
| 3 | 3 | ПР | Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | 2 |
| 4 | 4 | ПР | Технология организации службы эксплуатации номерного фонда | 6 |
| 5 | 5 | ПР | Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии | 4 |

Заочная форма обучения

| № п/п | № раздела (темы) | Вид занятия | Наименование | Количество часов |
|-------|------------------|-------------|--------------|------------------|
|-------|------------------|-------------|--------------|------------------|

| | | | | |
|---|---|----|---|---|
| 1 | 1 | ПР | Исторические предпосылки становления мировой гостиничной индустрии. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения. | 2 |
| 2 | 2 | ПР | Правовое регулирование гостиничной индустрии в Российской Федерации. Классификация средств размещений | 2 |
| 3 | 3 | ПР | Структура функционального управления гостиничным предприятием. Цикл гостиничного обслуживания. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия | 2 |
| 4 | 4 | ПР | Технология организации службы эксплуатации номерного фонда | 2 |
| 5 | 5 | ПР | Функциональное назначение вспомогательных служб гостиничного предприятия. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии | 2 |

5.4. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)

Темы рефератов:

1. Ресторанный кейтеринг: современное состояние и перспективы развития.
2. Современные формы и методы обслуживания в предприятиях общественного питания.
3. Современные тенденции формирования рынка услуг питания России.
4. Принципы организации и управления банкетной службой ресторанов.
5. Роль и значение сомелье в повышении качества предоставляемых услуг.
6. Принципы формирования карты блюд в предприятиях общественного питания.
7. Автоматизированные системы управления качеством услуг в предприятиях общественного питания.
8. Банкетные услуги и особенности их организации.
9. Организация услуг питания в местах массового отдыха.
10. Мотивация и социально-экономическая поддержка персонала предприятия общественного питания.
11. Организация процесса обслуживания потребителей в предприятии общественного питания формата free-flow.
12. Организация процесса обслуживания потребителей в предприятии общественного питания формата fast-food.
13. Столовая посуда и белье ресторанов как элемент формирования «атмосферики» предприятия.
14. Технология формирования сетевого рынка услуг питания.
15. Особенности организации служб питания при гостиницах.
16. Услуги предприятий быстрого обслуживания, особенности формирования и продвижения.
17. Особенности предоставления услуг питания в столовых открытого типа.
18. Особенности предоставления услуг питания в кафе общего типа.
19. Организация услуг питания туристов на транспорте.
20. Концепция клиентоориентированного сервиса в сфере общественного питания.

5.5. Самостоятельная работа

| № раздела (темы) | Виды самостоятельной работы | Количество часов | |
|------------------|--|------------------|-----|
| | | ОФО | ЗФО |
| 1 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену. | 21 | 28 |
| 2 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену. | 21 | 26 |
| 3 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену. | 21 | 26 |
| 4 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену. | 14 | 28 |
| 5 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену. | 17 | 28 |
| 6 | Самостоятельное изучение вопросов по теме. Работа с текстом. Выполнение практических заданий. Подготовка к экзамену. | 17 | 19 |

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Лекционно-семинарско-зачетная система обучения.

Технологии деятельностного и диалогового обучения (кейс-метод, деловые игры и пр.)

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

- сбор, хранение, систематизация и выдача учебной и научной информации;
- обработка текстовой, графической и эмпирической информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем.

Интерактивные и активные образовательные технологии

| № раздела (темы) | Вид занятия (Л, ПР, С, ЛР) | Используемые интерактивные образовательные технологии | Количество часов | |
|------------------|----------------------------|---|------------------|-----|
| | | | ОФО | ЗФО |
| 2 | ПР | Компьютерная презентация | 2 | 2 |
| 3 | ПР | Учебная дискуссия | 2 | 2 |

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, СОМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Фонд оценочных средств по дисциплине «Технологии и организация услуг питания» приводится в Приложении.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Васюкова, А.Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / А.Т.Васюкова, Т.Р.Любецкая. – М. : Дашков и Ко, 2014. - 416 с.
2. Денисович Ю.Ю. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1 [Электронный ресурс]: учебное пособие / Денисович Ю.Ю., Осипенко Е.Ю.— Электрон. текстовые данные.— Благовещенск: Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015.— 178 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55904.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Пасько О.В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие / Пасько О.В., Бураковская Н.В., Кулагина Е.В.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 211 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26711.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Романова Н.К. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебное пособие / Романова Н.К., Селю Е.С., Решетник О.А.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016.— 96 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62516.html>.— ЭБС «IPRbooks»

8.2. Дополнительная литература

1. Арбузова, Надежда Юрьевна. Технология и организация гостиничных услуг : учебник для студентов вузов, обуч. по направл. подгот. "Гостиничное дело" / Н. Ю. Арбузова - 4-е изд., испр. - М. : Академия , 2014 - 224 с. 2. Арифуллин М. Как обеспечить качество гостиничных услуг? / М. Арифуллин //

Стандарты и

качество. - 2014г. - №6 - с.84-86

3. Ехина, Марина Анатольевна. Бронирование гостиничных услуг : учебник для студентов образоват. учреждений сред. проф. образования / М. А. Ехина - М. : Академия , 2014 - 240 с.

8.3. Программное обеспечение

Microsoft Word, Microsoft Excell

8.4. Профессиональные базы данных

1. <https://ru.hotels.com/skidki-na-oteli/> База данных отелей по всему миру

8.5. Информационно-справочные системы

1. АНО ВО СКСИ - 1С: Библиотека

2. <http://www.consultant.ru/> -«Консультант Плюс» справочно-правовая система

8.6. Интернет-ресурсы

1. www.iprbooks.ru - Электронно-библиотечная система«IPRBooks»

8.7. Методические указания по освоению дисциплины

Методические рекомендации по подготовке к семинарским занятиям

Семинарские занятия являются одним из основных звеньев процесса изучения дисциплины. Цель занятий заключается в уяснении и усвоении студентами важнейших правовых категорий и понятий, выработанных юриспруденцией и имеющих принципиальное методологическое и практическое значение для всего комплекса правовых наук.

В ходе семинаров студент закрепляет и углубляет знания, полученные на лекциях и в ходе самостоятельной подготовки, приобретает навыки научного мышления, обработки общей и специальной информации о праве, умение последовательно, четко и аргументировано излагать свои мысли, отстаивать собственные позиции.

Планы семинарских занятий, их тематика, рекомендуемая литература, цель и задачи ее изучения сообщаются преподавателем на вводных занятиях или в методических указаниях по данной дисциплине.

Прежде чем приступить к изучению темы, необходимо просмотреть основные вопросы плана семинара. Начиная подготовку к семинарскому занятию, студентам необходимо, прежде всего, посмотреть конспекты лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы получить общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует поработать с дополнительной литературой, сделать конспекты семинарских занятий по рекомендованным источникам.

Конспекты семинарских занятий имеют первостепенное значение для самостоятельной работы студентов. Они помогают понять построение изучаемой книги, выделить основные положения, проследить их логику и тем самым проникнуть в творческую лабораторию автора.

Ведение конспекта способствует превращению чтения в активный процесс, мобилизует, наряду со зрительной, и моторную память. Следует помнить: у студента, систематически ведущего конспекты, создается свой индивидуальный фонд подсобных материалов для быстрого повторения прочитанного, для мобилизации накопленных знаний.

При конспектировании можно использовать следующие формы записи: план (простой и развернутый), выписки, тезисы.

При введении конспекта важно развивать умение сопоставлять источники, продумывать изучаемый материал, а также составлять конспект с учетом своего будущего устного выступления.

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта, тем более учебника. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание учебной и дополнительной литературы, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподаватель, в свою очередь, будет внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания, и, в случае необходимости разрешить спорную ситуацию.

Семинар является важнейшей формой усвоения знаний.

Владение понятийным аппаратом – необходимое условие усвоения предмета. В усвоении их весьма эффективно проведение письменных и устных понятийных контрольных работ, терминологических диктантов, тестов. Кроме того, используются различные виды устного опроса: экспресс-опрос, опрос-инверсия.

Экспресс-опрос – это предложение раскрыть названные понятия. *Опрос-инверсия*, в отличие от задания пояснить значение термина, предложение поставить вопросы. Такой прием способствует не просто «узнаванию» термина, но и вводит его в активный словарь студента.

Семинарские занятия по предложению преподавателя могут быть проведены в виде свободной дискуссии по существу обсуждаемой темы, в форме выступлений с заранее подготовленными докладами (эссе) по рекомендуемым вопросам и их последующего обсуждения. В ходе занятий студенты могут выполнять письменные задания по вопросам темы, отвечать на контрольные тесты. Также практикуется проведение семинарских занятий в компьютерном классе в интерактивной форме (обучающие игры, тестирование).

Подготовка к семинарским занятиям проходит в несколько этапов: во-первых, необходимо внимательно изучить вопросы и литературу, рекомендованную для анализа; во-вторых, следует произвести поиск дополнительной информации из известных источников (это могут быть электронные ресурсы; домашние и вузовские библиотеки; кабинет кодификации и т.д.). В третьих, студент может готовиться к семинару как самостоятельно, так и при участии преподавателя, у которого можно проконсультироваться по вопросам семинарского занятия. В-четвертых, подготовка к семинару может быть как индивидуальной, так и коллективной (совместное обсуждение вопросов семинара, решение казусов, задач). В-пятых, подготовку к семинару можно проводить (желательно) в письменном виде, составляя конспект литературы по теме или конспект ответа на вопросы семинара. В-шестых, при подготовке к семинару необходимо проводить репетиции, если это связано с деловыми играми, ролевыми играми. В-седьмых, при подготовке к практическому занятию студенту необходимо особое внимание обратить на состояние законодательства, которое очень динамично и может измениться накануне занятия. В-восьмых, студент должен обратить внимание на степень научной разработанности темы в смежных дисциплинах: философии, политологии, социологии, истории, культурологии и других.

Методические рекомендации по ведению конспектов лекций

Конспектирование лекции – важный шаг в запоминании материала, поэтому конспект лекций необходимо иметь каждому студенту. Задача студента на лекции – одновременно слушать преподавателя, анализировать и конспектировать информацию. При этом как свидетельствует практика, не нужно стремиться вести дословную запись. Таким образом, лекцию преподавателя можно конспектировать, при этом важно не только внимательно слушать лектора, но и выделять наиболее важную информацию и сокращенно записывать ее. При этом одно и то же содержание фиксируется в сознании четыре раза: во-первых, при самом слушании; во-вторых, когда выделяется главная мысль; в-третьих, когда подыскивается обобщающая фраза, и, наконец, при записи. Материал запоминается более полно, точно и прочно.

Хороший конспект – залог четких ответов на занятиях, хорошего выполнения устных опросов, самостоятельных и контрольных работ. Значимость конспектирования на лекционных занятиях несомненна. Проверено, что составление эффективного конспекта лекций может сократить в четыре раза время, необходимое для полного восстановления нужной информации. Для экономии времени, перед каждой лекцией необходимо внимательно прочитать материал предыдущей лекции, внести исправления, выделить важные аспекты изучаемого материала

Конспект помогает не только лучше усваивать материал на лекции, он оказывается незаменим при подготовке экзамену. Следовательно, студенту в дальнейшем важно уметь оформить конспект так, чтобы важные моменты культурологической идеи были выделены графически, а главную информацию следует выделять в самостоятельные абзацы, фиксируя ее более крупными буквами или цветными маркерами. Конспект должен иметь поля для заметок. Это могут быть библиографические ссылки и, наконец, собственные комментарии.

Методические рекомендации по подготовке к экзамену

При подготовке к экзамену студенту необходимо:

- ознакомиться с предложенным списком вопросов;
- повторить теоретический материал дисциплины, используя материал лекций, практических занятий, учебников, учебных пособий;
- повторить основные понятия и термины;
- ответить на вопросы теста (если заданы).

В экзаменационном билете по дисциплине предлагается два задания в виде вопросов. **Экзамен** сдается в устной форме. Время на подготовку к экзамену 40 мин.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа студентов включает подготовку к устному опросу на семинарских занятиях. Для этого студент изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к семинарским занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей учебной программе и доводятся до студентов заранее. Эффективность подготовки студентов к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу, блиц-опросу студенту необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме семинара, в учебнике или другой рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному семинарскому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации студентом своей самостоятельной работы.

Методические указания по подготовке реферата

Реферат это одна из форм устной аттестации. Реферат – это самостоятельная исследовательская работа, в которой автор раскрывает суть исследуемой проблемы; приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее. Содержание реферата должно быть логичным; изложение материала носит проблемно-тематический характер. Реферат стимулирует раскрытие исследовательского потенциала учащегося (выпускника), способность к творческому поиску, сотрудничеству, самораскрытию и проявлению возможностей.

Автор реферата должен продемонстрировать достижение им уровня мировоззренческой, общекультурной компетенции, т.е. продемонстрировать знания о реальном мире, о существующих в нем связях и зависимостях, проблемах, о ведущих мировоззренческих теориях, умении проявлять оценочные знания, изучать теоретические работы, использовать различные методы исследования, применять различные приемы творческой деятельности.

1. Необходимо правильно сформулировать тему, отобрать по ней необходимый материал.
2. Использовать только тот материал, который отражает сущность темы.
3. Во введении к реферату необходимо обосновать выбор темы.
4. После цитаты необходимо делать ссылку на автора, например [Произведения по списку, стр.].
5. Изложение должно быть последовательным. Недопустимы нечеткие формулировки, речевые и орфографические ошибки.
6. В подготовке реферата необходимо использовать материалы современных изданий не старше 5 лет.
7. Оформление реферата (в том числе титульный лист, литература) должно быть грамотным.

8. Список литературы оформляется с указанием автора, названия источника, места издания, года издания, названия издательства, использованных страниц. Объем реферата – 15-20 страниц. Реферат должен быть выполнен печатным способом на одной стороне бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным, шрифт Times New Roman, 14 пт. Текст следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: верхнее и нижнее — 20 мм, левое — 30 мм, правое — 10 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту и составлять 1,25 см. Выравнивание текста по ширине. Все страницы обязательно должны быть пронумерованы. Нумерация листов должна быть сквозной. Нумерация листов начинается с третьего листа (после содержания) и заканчивается последним. Номер страницы на титульном листе не проставляется. Номера страниц проставляются в центре нижней части листа без точки. Список использованной литературы и приложения включаются в общую нумерацию листов. Оформление литературы:

- Каждый источник должен содержать следующие обязательные реквизиты:
- фамилия и инициалы автора;
 - наименование;
 - издательство;
 - место издания;
 - год издания.

Методические указания к подготовке и проведению учебной дискуссии

При организации дискуссии в учебном процессе обычно ставятся сразу несколько учебных целей, как чисто познавательных, так и коммуникативных. При этом цели дискуссии, конечно, тесно связаны с ее темой. Если тема обширна, содержит большой объем информации, в результате дискуссии могут быть достигнуты только такие цели, как сбор и упорядочение информации, поиск альтернатив, их теоретическая интерпретация и методологическое обоснование. Если тема дискуссии узкая, то дискуссия может закончиться принятием решения.

Во время дискуссии студенты могут либо дополнять друг друга, либо противостоять один другому. В первом случае проявляются черты диалога, а во втором дискуссия приобретает характер спора. Как правило, в дискуссии присутствуют оба эти элемента, поэтому неправильно сводить понятие дискуссии только к спору. И взаимоисключающий спор, и взаимодополняющий, взаиморазвивающий диалог играют большую роль, так как первостепенное значение имеет факт сопоставления различных мнений по одному вопросу. Эффективность проведения дискуссии зависит от таких факторов, как:

- подготовка (информированность и компетентность) студентов по предложенной проблеме;
- семантическое однообразие (все термины, дефиниции, понятия и т.д. должны быть одинаково поняты всеми студентами);
- корректность поведения участников;
- умение преподавателя проводить дискуссию.

Правильно организованная дискуссия проходит три стадии развития: ориентация, оценка и консолидация.

На первой стадии вырабатывается определенная установка на решение поставленной проблемы. При этом перед преподавателем (организатором дискуссии) ставятся следующие задачи:

1. Сформулировать проблему и цели дискуссии. Для этого надо объяснить, что обсуждается, что должно дать обсуждение.
2. Создать необходимую мотивацию, т.е. изложить проблему, показать ее значимость, выявить в ней нерешенные и противоречивые вопросы, определить ожидаемый результат (решение).
3. Установить регламент дискуссии, а точнее, регламент выступлений, так как общий регламент определяется продолжительностью практического занятия.
4. Сформулировать правила ведения дискуссии, основное из которых — выступить должен каждый. Кроме того, необходимо: внимательно выслушивать выступающего, не перебивать, аргументированно подтверждать свою позицию, не повторяться, не допускать личной конфронтации, сохранять беспристрастность, не оценивать выступающих, не выслушав до конца и не поняв позицию.
5. Создать доброжелательную атмосферу, а также положительный эмоциональный фон. Добиться однозначного семантического понимания терминов, понятий и т.п. Для этого с помощью вопросов и ответов следует уточнить понятийный аппарат, рабочие определения изучаемой темы. Систематическое уточнение понятийного аппарата формирует у студентов установку, привычку оперировать только хорошо понятными терминами, не употреблять малопонятные слова, систематически пользоваться справочной литературой.

Вторая стадия — стадия оценки — обычно предполагает ситуацию сопоставления, конфронтации и даже конфликта идей, который в случае неумелого руководства дискуссией может перерасти в конфликт личностей. На этой стадии перед преподавателем ставятся следующие задачи:

1. Начать обмен мнениями, что предполагает предоставление слова конкретным участникам.

2. Собрать максимум мнений, идей, предложений. Для этого необходимо активизировать каждого студента. Выступая со своим мнением, студент может сразу внести свои предложения, а может сначала просто выступить, а позже сформулировать свои предложения.
3. Не уходить от темы, что требует некоторой твердости организатора, а иногда даже авторитарности. Следует тактично останавливать отклоняющихся, направляя их в заданное «русло».
4. Поддерживать высокий уровень активности всех участников. Не допускать чрезмерной активности одних за счет других, соблюдать регламент, останавливать затянувшиеся монологи, подключать к разговору всех присутствующих студентов.
5. Оперативно проводить анализ высказанных идей, мнений, позиций, предложений перед тем, как переходить к следующему витку дискуссии. Такой анализ, предварительные выводы или резюме целесообразно делать через определенные интервалы (каждые 10—15 минут), подводя при этом промежуточные итоги. Подведение промежуточных итогов очень полезно поручать студентам, предлагая им временную роль ведущего.
6. В конце дискуссии предоставить право студентам самим оценить свою работу (рефлексия).

Третья стадия — стадия консолидации — предполагает выработку определенных единых или компромиссных мнений, позиций, решений. На этом этапе осуществляется контролирующая функция. Задачи, которые должен решить преподаватель, можно сформулировать следующим образом:

1. Проанализировать и оценить проведенную дискуссию, подвести итоги, результаты. Для этого надо сопоставить сформулированную в начале дискуссии цель с полученными результатами, сделать выводы, вынести решения, оценить результаты, выявить их положительные и отрицательные стороны.
2. Помочь участникам дискуссии прийти к согласованному мнению, чего можно достичь путем внимательного выслушивания различных толкований, поиска общих тенденций для принятия решений.
3. Принять групповое решение совместно с участниками. При этом следует подчеркнуть важность разнообразных позиций и подходов.
4. В заключительном слове подвести группу к конструктивным выводам, имеющим познавательное и практическое значение.
5. Добиться чувства удовлетворения у большинства участников, т.е. поблагодарить всех студентов за активную работу, выделить тех, кто помог в решении проблемы.

Составной частью любой дискуссии является **процедура вопросов и ответов**. Умело поставленный вопрос (каков вопрос, таков и ответ) позволяет получить дополнительную информацию, уточнить позиции выступающего и тем самым определить дальнейшую тактику проведения дискуссии.

С функциональной точки зрения, все вопросы можно разделить на две группы:

- *Уточняющие (закрытые)* вопросы, направленные на выяснение истинности или ложности высказываний, грамматическим признаком которых обычно служит наличие в предложении частицы «ли», например: «Верно ли что?», «Правильно ли я понял, что?». Ответить на такой вопрос можно только «да» или «нет».
- *Восполняющие (открытые)* вопросы, направленные на выяснение новых свойств или качеств интересующих нас явлений, объектов. Их грамматический признак — наличие вопросительных слов: *что, где, когда, как, почему* и т.д.

Если на вопросы смотреть с позиции правил проведения дискуссии, то среди них можно выделить *корректные* и *некорректные* как с содержательной точки зрения (некорректное использование информации), так и с коммуникативной точки зрения (например, вопросы, направленные на личность, а не на суть проблемы). Особое место занимают так называемые, *провокационные* или *улавливающие* вопросы. Такие вопросы задаются для того, чтобы сбить с толку оппонента, посеять недоверие к его высказываниям, переключить внимание на себя или нанести критический удар.

С педагогической точки зрения, вопросы могут быть *контролирующими, активизирующими внимание, активизирующими память, развивающими мышление*.

В дискуссии предпочтительнее использовать простые вопросы, так как они не несут в себе двусмысленности, на них легко дать ясный и точный ответ. Если студент задает сложные вопросы, целесообразно попросить его разделить свой вопрос на несколько простых. Ответы на вопросы могут быть: точными и неточными, верными и ошибочными, позитивными (желание или попытка ответить) и негативными (прямой или косвенный уход от ответа), прямыми и косвенными, односложными и многосложными, краткими и развернутыми, определенными (не допускающими различного толкования) и неопределенными (допускающими различное толкование).

Для того чтобы организовать дискуссию и обмен информацией в полном смысле этого слова, занятие необходимо тщательно подготовить. Для этого преподаватель должен:

- заранее подготовить вопросы, которые можно было бы ставить на обсуждение по выводу дискуссии, чтобы не дать ей погаснуть;
- не допускать ухода за рамки обсуждаемой проблемы;
- не допускать превращения дискуссии в диалог двух наиболее активных учеников или преподавателя со студентом;
- обеспечить широкое вовлечение в разговор как можно большего количества студентов, а лучше — всех;
- не оставлять без внимания ни одного неверного суждения, но не давать сразу же правильный ответ; к этому следует подключать студентов, своевременно организуя их критическую оценку;
- не торопиться самому отвечать на вопросы, касающиеся материала дискуссии: такие вопросы следует переадресовывать аудитории;
- следить за тем, чтобы объектом критики являлось мнение, а не человек, выразивший его.

Методические рекомендации по подготовке компьютерной презентации

Презентация (от англ. «presentation» — представление) — это набор картинок-слайдов на определенную тему, которые хранятся в файле специального формата. На каждом слайде можно содержать произвольную текстовую, графическую или видеoinформацию, анимацию, звук из подготовленного аудиофайла, а так же и записанный с микрофона. Презентации легко создавать с помощью программы MS PowerPoint.

Презентации предназначены для:

- отображения наглядности учебного/лекционного материала,
- управления учебно-познавательной деятельностью аудитории,
- контроля и проверки усвоения поданного материала,
- обобщения и систематизации знаний,
- рекламы товаров, услуг,
- создания фотоальбомов и т.д.

Презентации можно демонстрировать по-разному:

- на компьютере,
- на экране с помощью мультимедийного проектора,
- на телеэкране большого формата.

Созданные презентации могут содержать:

- текст,
- изображения,
- диаграммы,
- рисунки,
- компьютерную анимацию процессов и явлений,
- звуковое сопровождение,
- автофигуры,
- диаграммы
- гиперссылки;
- видеоролики.

Правила создания мультимедийных презентаций

Основное правило презентаций:

Простота, лаконичность (минимализм в подаче визуальной информации). Краткое изложение материала, максимальная информативность текста.

Следующие правила презентаций:

- Читательность (видимость из самых дальних уголков помещения и с различных устройств);
- Отсутствие накопления, четкий порядок во всем.
- Тщательно структурированная информация.
- Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
- Важную информацию (например, выводы, определения, правила и т.д.) нужно подавать большим и выделенным шрифтом и размещать в левом верхнем углу слайда.
- Второстепенную информацию желательно размещать внизу слайда.
- Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
- Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
- Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
- Графика должна органично дополнять текст.
- Объяснение надо размещать как можно ближе к иллюстраций, с которыми они должны появляться на экране одновременно.
- Инструкции к выполнению задач необходимо тщательно продумать относительно их четкости, лаконичности, однозначности.

- Использовать эмоциональный фон (художественная проза запоминается лучше, чем специальные тексты, а стихи — лучше, чем проза).
- Вся текстовую информацию нужно тщательно проверить на отсутствие орфографических, грамматических и стилистических ошибок.
- Производительность подаваемого материала увеличивается, если одновременно задействованы зрительный и слуховой каналы восприятия информации (зарубежные источники это называют принципом модальности). Поэтому рекомендуется там, где это возможно, использовать для текста и графических изображений звуковое сопровождение.

Физиологические особенности восприятия цветов и форм

- Стимулирующие (теплые) цвета способствуют возбуждению и действуют как раздражители (в порядке убывания интенсивности воздействия: красный, оранжевый, желтый).
- Дезинтегрирующие (холодные) цвета успокаивают, вызывают сонливое состояние (в том же порядке: фиолетовый, синий, голубой, сине-зеленый, зеленый).
- Нейтральные цвета: светло-розовый, желто-зеленый, коричневый.
- Сочетание двух цветов — цвета знака и цвета фона — существенно влияет на зрительный комфорт, причем некоторые пары цветов не только утомляют зрение, но и могут вызвать стресс (например: зеленые символы на красном фоне).
- Лучшее сочетание цветов шрифта и фона: белый на темно-синем, черный на белом, желтый на синем, оранжевый на черном.
- Цветовая схема должна быть одинаковой для всех слайдов.
- Любой рисунок фона повышает утомляемость глаз и снижает эффективность восприятия информации.
- Четкие, яркие рисунки, которые меняются, легко «охватывают» подсознание, и они лучше запоминаются.
- Любой второстепенный объект, что движется (анимированный), снижает качество восприятия материала, отвлекает внимание, нарушает ее динамику.
- Показ слайдов с фоновым сопровождением нежелательных звуков (песен, мелодий) вызывает быструю утомляемость, способствует рассеиванию внимания и снижает производительность обучения.
- Помните!

Человек может одновременно запоминать не более трех фактов, выводов, определений.

- Каждый слайд должен отражать одну мысль.
- Текст должен состоять из коротких слов и простых предложений.
- Строка должна содержать 6-8 слов.
- Всего на слайде должно быть 6-8 строк.
- Общее количество слов не должно превышать 50.
- Глаголы должны быть в одной временной форме.
- Заголовки должны привлекать внимание аудитории и обобщать основные положения слайда.
- В заголовках должны быть и большие, и малые буквы.
- Слайды должны быть не слишком яркими — лишние украшения лишь создают барьер на пути эффективной передачи информации.
- Количество блоков информации во время отображения статистических данных на одном слайде должно быть не более четырех.
- Подписи к иллюстрации размещаются под ней, а не над ней.
- Все слайды презентации должны быть выдержаны в одном стиле.

Общие правила использования шрифтов

1. Каждый шрифт (гарнитура¹¹ + написание) имеет одну смысловую нагрузку.

Для устойчивой гарнитуры традиционными, по меньшей мере, с XIX в. есть такие:

- полужирный шрифт названия структур документа,
- курсив — логическое ударение, в частности, на формулировании основных положений, определений и т.д.,
- «прямой» обычный - основной массив информации.

2. Тексты презентаций, которые используют в психологически напряженной нестандартной ситуации, надо подавать гарнитурой с упрощенным алгоритмом распознавания, например, шрифтом Arial. Это целесообразно во время работы с инструкциями правил безопасности, нормативными актами, соглашениями с правовыми или имущественными последствиями, условиями олимпиадных заданий и т.п.

3. Избегайте использования более трех различных шрифтов на одном слайде. Иначе читатель преждевременно устанет, постоянно пытаясь выбрать алгоритм распознавания шрифта. Исключение составляет инструкция по использованию шрифтов.

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для изучения дисциплины требуется:

- для проведения занятий лекционного типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение презентаций лекций)
- для проведения занятий семинарского типа: мультимедийный проектор, экран и ноутбук (обеспечение

презентаций разработок студентов)

- для проведения промежуточной аттестации: учебная аудитория, учебная мебель.

10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ЛИЦАМИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, услуги ассистента (тьютора), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися, а также в отдельных группах.

Освоение дисциплины обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

В целях доступности получения высшего образования по образовательной программе лицами с ограниченными возможностями здоровья при освоении дисциплины обеспечивается:

1) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению:

– присутствие тьютора, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– письменные задания, а также инструкции о порядке их выполнения оформляются увеличенным шрифтом,

– специальные учебники, учебные пособия и дидактические материалы (имеющие крупный шрифт или аудиофайлы),

– индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс,

– при необходимости студенту для выполнения задания предоставляется увеличивающее устройство;

2) для лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

– присутствие ассистента, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе, записывая под диктовку),

– обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающемуся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

– обеспечивается надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата:

– письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются тьютору;

– по желанию студента задания могут выполняться в устной форме.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

по дисциплине «Технологии и организация гостиничных услуг»

1. Показали и критерии оценки результатов освоения дисциплины

| Результаты обучения (код и наименование) | Показатель оценивания | Критерии оценивания | Процедуры оценивания |
|---|--|---|---|
| Знает клиентоориентированные технологии, рабочие процессы в деятельности гостиничного предприятия и основы организации процесса предоставления гостиничных услуг. | Демонстрирует знания по применению клиентоориентированных технологий, рабочих процессов в деятельности гостиничного предприятия и основ организации процесса предоставления гостиничных услуг. | Правильность и полнота трактовки знаний клиентоориентированных технологий, рабочих процессов в деятельности гостиничного предприятия и основ организации процесса предоставления гостиничных услуг. | Устный опрос Тесты Учебная дискуссия Практические задания Экзамен |
| Умеет организовывать процесс предоставления услуги в рамках согласованных условий. | Демонстрирует умение организовывать процесс предоставления услуги в рамках согласованных условий. | Правильность и полнота трактовки технологии организации процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий. | Устный опрос Тесты Учебная дискуссия Практические задания Кейс-задание Экзамен |
| Владеет навыками анализа рабочих процессов, принятия конструктивных решений в процессе предоставления гостиничных услуг. | Демонстрирует владение навыками анализа рабочих процессов, принятия конструктивных решений в процессе предоставления гостиничных услуг. | Правильность и полнота выбора методов анализа рабочих процессов, принятия конструктивных решений в процессе предоставления гостиничных услуг. | Устный опрос Тесты Учебная дискуссия Практические задания Кейс-задание Экзамен |
| Промежуточная аттестация | | | экзамен |

2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания

2.1. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках текущего контроля успеваемости

Процедура оценивания происходит с использованием тестирования, устного опроса, оценки практических заданий и кейс-заданий.

Все виды текущего контроля осуществляются на занятиях семинарского типа.

Методическое описание подготовки и проведения тестирования

Не менее, чем за неделю до тестирования, преподаватель определяет обучающимся исходные данные для подготовки к тестированию: разделы (темы, вопросы), по которым будут задания в тестовой форме, литературу и источники (с точным указанием разделов, тем, статей) для подготовки.

Тесты выполняются во время аудиторных занятий (практических).

Количество вопросов в тестовом задании определяется преподавателем.

На выполнение тестов отводится 0,5-1 академический час.

Индивидуальное тестовое задание выдается обучающемуся на бумажном носителе. Также тестирование может проводиться с использованием компьютерных средств и программ в специально оборудованных помещениях.

При прохождении тестирования пользоваться конспектами лекций, учебниками не разрешено.

Примеры тестовых заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения устного опроса

Устные опросы проводятся преподавателем во время аудиторных занятий (лекционных или практических).

Основные вопросы для устного опроса доводятся до сведения студентов на предыдущем занятии.

Количество вопросов определяется преподавателем.

Время проведения опроса от 10 минут до 1 академического часа.

Устные опросы необходимо строить так, чтобы вовлечь в тему обсуждения максимальное количество обучающихся в группе, проводить параллели с уже пройденным учебным материалом данной дисциплины и смежными курсами, находить удачные примеры из современной действительности, что увеличивает эффективность усвоения материала на ассоциациях.

Перечень вопросов для проведения устных опросов, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения кейс-задания

Преподаватель заранее подготавливает весь информационный комплекс, готовит бланки с кейс-заданиями. Время решения кейс-задания указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Кейс-задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание практических заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения учебной дискуссии

Преподавателю необходимо проанализировать все имеющиеся дискуссионные вопросы изучаемой темы и предложить несколько вопросов на обсуждение студентам. После выбора вопросов к круглому столу, студентам предлагается перечень основных докладов, а также список литературы (до 5 источников). Остальные источники студенты подбирают самостоятельно. Далее, из числа желающих, назначаются ответственные за основные доклады. Кроме того, при необходимости могут быть назначены и содокладчики. На подготовку к круглому столу необходимо отводить не менее двух недель. Число докладов должно быть оптимальным (не более пяти), что позволяет не только заслушать результаты проведенных теоретических исследований студентами, но и обсудить их и сделать определенные выводы.

Перечень вопросов для проведения круглого стола, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

Методическое описание подготовки и проведения практического задания

Преподаватель заранее готовит бланки с практическими заданиями. Время решения практического задания указано в самом бланке. Студенты самостоятельно изучают и прорабатывают теоретический и справочный материал по теме. Практические задания на усмотрение преподавателя могут быть предложены для решения как индивидуально, так и подгруппе студентов (до 3 человек).

Содержание практических заданий, а также критерии и шкала оценки приведены в п.3. Фонда оценочных средств.

2.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания в рамках промежуточной аттестации

Экзамен – это форма промежуточной аттестации по дисциплине, задачей которой является комплексная оценка уровней достижения планируемых результатов обучения по дисциплине.

Процедура проведения данного оценочного мероприятия включает в себя: собеседование преподавателя со студентами по вопросу экзаменационного билета.

Билет к экзамену содержит 2 вопроса из перечня вопросов, приведенных в п. 3.6.

Вопросы к экзамену доводятся до сведения студентов заранее.

При подготовке к ответу пользование учебниками, учебно-методическими пособиями, средствами связи и электронными ресурсами на любых носителях запрещено.

Время на подготовку ответа – до 30 минут.

По истечении времени подготовки ответа, студент отвечает на вопросы экзаменационного билета. На ответ студента по каждому вопросу билета отводится, как правило, 3-5 минут.

После ответа студента преподаватель может задать дополнительные (уточняющие) вопросы или решение практико-ориентированных заданий в пределах предметной области экзаменационного задания.

После окончания ответа преподаватель объявляет обучающемуся оценку по результатам экзамена, а также вносит эту оценку в экзаменационную ведомость, зачетную книжку.

Уровень знаний, умений и навыков обучающегося определяется оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

3. Типовые контрольные задания

Типовые задания для текущего контроля успеваемости

3.1. Перечень типовых тестовых заданий

1. Коллективные средства размещения:

- 1) дома отдыха
- 2) спортивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартира

2. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты

- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) квартира
3. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:
 - 1) аренда помещений для конференций
 - 2) международная спутниковая связь
 - 3) заказ железнодорожных билетов
 - 4) резервирование мест в ресторанах
 - 5) Интернет
 - 6) услуги ламинирования
4. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:
 - 1) обслуживание гостей в номерах
 - 2) бронирование номеров
 - 3) вопросы по организации презентаций
 - 4) оказание услуг справочной службы
 - 5) изучение и анализ потребности клиентов
 - 6) прием, регистрация и размещение туристов по номерам
5. Основные функции финансовой службы:
 - 1) прием гостей
 - 2) оказание бытовых услуг
 - 3) анализирует результаты хозяйственной деятельностью
 - 4) ремонт и строительство
 - 5) оказание транспортных услуг
 - 6) контроль за работой системы кондиционирования
6. Основные функции инженерно-технической службы:
 - 1) услуги парикмахерской
 - 2) создание условий для функционирования электротехнических устройств
 - 3) услуги спортзала
 - 4) услуги портного
 - 5) торговые киоски
 - 6) контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности
7. Основные функции коммерческой службы:
 - 1) оперативное и стратегическое планирование
 - 2) косметический кабинет
 - 3) спортивно-оздоровительный центр
 - 4) массаж
 - 5) прием и размещение гостей
 - 6) бронирование
8. Основные функции вспомогательных служб:
 - 1) изучение потребностей клиентов
 - 2) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
 - 3) тренажерные залы
 - 4) услуги прачечной
 - 5) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда
 - 6) регистрация гостей
9. Основные функции дополнительной службы в отеле:
 - 1) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
 - 2) услуги бизнес-центра
 - 3) вопросы правового обеспечения
 - 4) визовая поддержка
 - 5) противопожарная безопасность
 - 6) расчет клиента и выезд гостя
10. Уместно предложить чаевые в гостинице:
 - 1) кассиру
 - 2) управляющему
 - 3) горничной
 - 4) менеджеру по бронированию
 - 5) бухгалтеру
 - 6) беллману
11. Апартамент:
 - 1) двухкомнатный номер
 - 2) пары номеров

- 3) спальня, гостиная, кабинет
 - 4) стандартный однокомнатный номер
 - 5) номер-люкс
 - 6) полулюкс
12. По продолжительности работы выделяют:
- 1) круглогодичные гостиницы
 - 2) ведомственные гостиницы
 - 3) первоклассные гостиницы
 - 4) сезонные гостиницы
 - 5) гостиницы смешанного действия
 - 6) мотели
13. По функциональному назначению выделяют:
- 1) отели эконом класса
 - 2) частные гостиницы
 - 3) транзитные гостиницы
 - 4) гостиницы целевые
 - 5) гостиницы кратковременного пребывания
 - 6) малые отели
14. Организационная структура современного отеля зависит от:
- 1) количества номерного фонда
 - 2) формы собственности
 - 3) сегмента потребителя
 - 4) целевого назначения гостиницы
 - 5) директора
 - 6) гл. бухгалтера
15. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:
- 1) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом
 - 2) гостиница на морском побережье
 - 3) гостиницы делового назначения
 - 4) гостиницы для отдыха
 - 5) отели «люкс»
 - 6) все варианты ответов
16. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:
- 1) по часам
 - 2) по звездам
 - 3) по коронам
 - 4) по буквам
 - 5) по знакам
 - 6) по очкам
17. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:
- 1) Греции
 - 2) Великобритании
 - 3) США
 - 4) Италии и Израиле
 - 5) Франции, России, Австрии, Бельгии
 - 6) Китае
18. В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:
- 1) административная служба
 - 2) служба управления номерным фондом
 - 3) служба приема и размещения
 - 4) хозяйственная служба
 - 5) коммерческая служба
 - 6) инженерно-техническая служба
19. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:
- 1) Греция
 - 2) Великобритания
 - 3) США
 - 4) Италии
 - 5) Франции
 - 6) Бельгии
20. К сопутствующим услугам относятся:
- 1) хранение багажа
 - 2) отправка и получение писем и телеграмм

- 3) медицинская помощь
- 4) организация продажи билетов
- 5) экскурсионное обслуживание
- 6) прокат автомобилей
21. Бесплатные услуги:
 - 1) побудка
 - 2) доставка цветов
 - 3) заказ мест в ресторанах города
 - 4) доставка корреспонденции
 - 5) предоставление в номер посуды и столовых приборов
 - 6) вызов такси
22. Требования к бизнес-отелям:
 - 1) наличие анимационной службы
 - 2) собственный автомобильный парк
 - 3) преобладание одноместных номеров
 - 4) месторасположение вблизи административных и общественных центров городов
 - 5) питание только шведский стол
 - 6) наличие банкетного зала
23. Загрузка гостиницы зависит от:
 - 1) сезона
 - 2) экономической ситуации в стране
 - 3) погоды
 - 4) конкурентов
 - 5) политической ситуации в стране
 - 6) все варианты ответов
24. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:
 - 1) количества дней пребывания в гостинице
 - 2) низкого спроса на гостиницу
 - 3) сезона
 - 4) дня недели
 - 5) погодных условий
 - 6) % занятости номеров
25. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:
 - 1) 15.00 часов текущих суток по местному времени
 - 2) 12.00 часов текущих суток по местному времени
 - 3) 22.00 часа текущих суток по местному времени
 - 4) 18.00 часов текущих суток по местному времени
 - 5) 6.00 часов текущих суток по местному времени
 - 6) 5.00 часов текущих суток по местному времени

Критерии и шкала оценки тестов:

- Количество правильных ответов:
 Менее 52% - «неудовлетворительно»
 53-70% – «удовлетворительно»
 71-85% – «хорошо»
 86-100% – «отлично»

3.2. Типовые задания для устного опроса.

1. Понятия: «гостеприимство», «гостиничная индустрия», «гостиница», «гость».
2. Этапы становления гостиничного бизнеса.
3. Развитие гостиничной индустрии в США.
4. Этапы становления гостиничного комплекса Приморского края.
5. Некоммерческие организации, цели и задачи на примере нескольких ассоциаций.
6. Сущность франчайзинга, субфранчайзинга.
7. Преимущества франчайзингового управления.
8. Сущность контракта на управления.
9. Сущность договора аренды.
10. Понятие «консорциум» в гостиничном бизнесе.
11. Параметры классификации коллективных средств размещения.
12. Отличие бизнес-отеля от конгресс-отеля.
13. Отличие апарт-отеля от ведомственной гостиницы.

14. Сущность таймшера и отличие его от кондоминиума.
15. Национальные системы классификации на примере определенных стран.
16. Классификация средств размещения в России.
17. Последовательность постановки на миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиничном предприятии.
18. Перечень документов, удостоверяющих личность иностранных лиц и лиц без гражданства.
19. Особенности постановки на миграционный учет туристских групп, прибывших в Россию по безвизовому режиму.
20. Перечень иностранных граждан, неподлежащих постановке на миграционный учет гостиничными предприятиями.

Критерии и шкала оценивания устных ответов

Специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, рассчитанная на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.

С целью контроля и подготовки студентов к изучению новой темы вначале каждой практического занятия преподавателем проводится индивидуальный или фронтальный устный опрос по выполненным заданиям предыдущей темы. Критерии оценки: – правильность ответа по содержанию задания (учитывается количество и характер ошибок при ответе);

- полнота и глубина ответа (учитывается количество усвоенных фактов, понятий и т.п.);
- сознательность ответа (учитывается понимание излагаемого материала);
- логика изложения материала (учитывается умение строить целостный, последовательный рассказ, грамотно пользоваться специальной терминологией);
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи (учитывается умение использовать наиболее прогрессивные и эффективные способы достижения цели);
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе (учитывается грамотно и с пользой применять наглядность и демонстрационный опыт при устном ответе);
- использование дополнительного материала (обязательное условие);
- рациональность использования времени, отведенного на задание (не одобряется затянутость выполнения задания, устного ответа во времени, с учетом индивидуальных особенностей студентов).

Оценка «отлично» ставится, если студент: 1) полно и аргументировано отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.

Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «неудовлетворительно» отмечает такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

3.3. Типовые практические задания

Задача 1.

Используя «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» (определить категорию гостиниц в задачах.

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

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

Задача 2.

Используя «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» определить категорию гостиниц в задачах.

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

В гостинице в хорошем состоянии находятся фасад, лоджии, напольное покрытие, стены, занавеси, освещение, мебель общественных помещений. Во всех номерах в отличном состоянии содержатся постельные принадлежности, мебель и занавеси. На расстоянии 100 м от гостиницы есть охраняемая автостоянка. Предусмотрены услуги для гостей-инвалидов. Есть небольшой плавательный бассейн (40 кв. м) и сауна на 8 человек. К услугам гостей, путешествующих с детьми, детская комната под наблюдением воспитателя на протяжении 8 часов в сутки. Для гостей предусмотрены услуги по транспортному обслуживанию и доставке багажа. В дневное время суток работают две торговые точки.

Задача 3.

Используя «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» определить категорию гостиниц в задачах.

Частная гостиница на окраине города расположена в старинном двухэтажном особняке. В интерьер гостиницы гармонично вписываются лифты (грузовой и пассажирский), выполненные в старинном стиле. Многокомнатные номера (номерной фонд – 40 номеров) позволяют гостям свободно и удобно перемещаться. Приветливый персонал в форменной одежде предлагает гостям города услуги гидов, бронирование и продажу билетов на зрелищные мероприятия и различные виды транспорта. В случае экстренной необходимости персонал гостиницы быстро отправит или доставит важную корреспонденцию.

Гостиница расположена в здании, которое является архитектурным памятником городского значения. Фасад здания недавно отреставрирован и находится в прекрасном состоянии. Есть два гостиничных салона. Состояние интерьера салонов и других общественных помещений хорошее. Качество и состояние оборудования номерного фонда удовлетворительные. Состояние оборудования ванных комнат – стены, пол со специальным покрытием, сантехника, краны – хорошее. Рядом, в 60 м от гостиницы, оборудована платная охраняемая стоянка, где предлагаются услуги аренды автомобиля. В гостинице предусмотрен сервис для инвалидов. Есть ресторан, который работает с 12 часов дня до 12 ночи, и кафе, работающее с 8 утра до 8 вечера. К услугам проживающих – транспортное обслуживание.

Критерии и шкала оценки выполнения практического задания

| Оценка | Критерии |
|----------------------------|---|
| Отлично | Практическое задание выполнено полностью. Продемонстрировано глубокое, полное раскрытие основных моментов. Студент прогнозировал возможные проблемы, и несколько альтернативных вариантов их решения. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Делаются содержательные выводы. Продемонстрирована способность вовлечения максимального числа участников в дискуссию. |
| Хорошо | Практическое задание выполнено. Однако обучающийся не продемонстрировал глубокое и полное раскрытие основных моментов в решении задания. Студент прогнозировал возможные проблемы, но не предложил альтернативные варианты их решения. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. Делаются выводы. Продемонстрирована способность вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов. |
| Удовлетворительно | Практическое задание выполнено частично. Недостаточно раскрыты основные моменты решения задания. Студент не предложил возможные альтернативные варианты решения проблем. Выводы слабые. Материал изложен бессистемно, без использования научных терминов. Студент не демонстрирует способность вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов. |
| Неудовлетворительно | Практическое задание не выполнено или выполнено неверно. Студент не прогнозировал возможные проблемы и альтернативные варианты их решения. Выводы отсутствуют. Студент не готов к сотрудничеству, не способен к вовлечению участников в обсуждение дискуссионных вопросов. |

3.4. Типовые кейс-задания

На ежегодную международную конференцию кардиологов, проходящую в Москве, должен был приехать известный кардиолог из Франции. Номер для него был забронирован заранее Международной ассоциацией кардиологов на фиксированный период времени в гостинице «N» с обязательствами оплатить номер, даже в случае неявки клиента. Гостиница, в свою очередь, предоставила подтверждение о гарантированном получении заказанного номера в необходимое время. Но приезд гостя внезапно был отменен по причине болезни ученого.

Задания:

- 1) Какой из типов бронирования применила гостиница?
- 2) Какие действия со стороны гостиницы должны последовать?
- 3) Какие действия в данном случае предусматривают нормативные документы, регулирующие деятельность гостиничных предприятий («Международные гостиничные правила», «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ»)?

Кейс 2.

Предположим, что в гостинице сложилась неблагоприятная управленческая ситуация. Вы приняли управленческое решение.

Задания:

Используя полученные знания о системе контроля, о проведении контроля на предприятии, подумайте, как вы будете мотивировать своих сотрудников для выполнения поставленных целей.

Как вы отреагируете на изменения окружающей среды (например, изменение законодательства).

В какие периоды реализации управленческого решения будет осуществляться предварительный, текущий, заключительный контроль.

Кейс 3.

Акционерное общество «Интеротель» работает на рынке пять лет. Владеет 4-х звездной гостиницей (100 номеров) и в основном принимает деловых туристов. За это время успело зарекомендовать себя.

Сложилась следующая ситуация: на рынке появилась новая конкурирующая гостиница. Цены на номера в данной гостинице на 25% дешевле, чем у «Интеротель». Что в данной неблагоприятной управленческой ситуации делать гостинице «Интеротель»?

Задания:

Предложите варианты решения данной проблемы.

Какие действия должна предпринять гостиница «Интеротель»?

Почему информацию АО «Интеротель» будет использовать для решения данной проблемы?

Почему необходимо для получения лучшего результата использовать как качественную, так и количественную информацию?

Примите управленческое решение. Подумайте, как принятое вами решение отразится на деятельности организации в целом и на сотрудниках данной гостиницы.

От каких факторов в данном случае будет зависеть качество и эффективность управленческого решения?

Каково в данной ситуации будет влияние личностных оценок руководителя, среды принятия решения, информационных ограничений, поведенческих ограничений на процесс принятия управленческих решений?

Какова будет ответственность в случае принятия неверного, непродуманного, необоснованного управленческого решения? К чему это может привести?

Критерии и шкала оценки кейс-заданий

| Оценка | Критерии |
|---------------------|--|
| отлично | Кейс-задание решено правильно, дано развернутое пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. При разборе предложенной ситуации проявляет творческие способности, знание дополнительной литературы. Демонстрирует хорошие аналитические способности, способен при обосновании своего мнения свободно проводить аналогии между темами курса |
| хорошо | Кейс-задание решено правильно, дано пояснение и обоснование сделанного заключения. Студент демонстрирует методологические и теоретические знания, свободно владеет научной терминологией. Демонстрирует хорошие аналитические способности, однако допускает некоторые неточности при оперировании научной терминологией. |
| удовлетворительно | Кейс-задание решено правильно, пояснение и обоснование сделанного заключения было дано при активной помощи преподавателя. Имеет ограниченные теоретические знания, допускает существенные ошибки при установлении логических взаимосвязей, допускает ошибки при использовании научной терминологии. |
| неудовлетворительно | Кейс-задание решено неправильно, обсуждение и помощь преподавателя не привели к правильному заключению. Обнаруживает неспособность к построению самостоятельных заключений. Имеет слабые теоретические знания, не использует |

3.5. Перечень типовых вопросов для проведения учебной дискуссии

1. Коммерческие и некоммерческие гостиничные объединения.
2. Классификация средств размещений
3. Цикл гостиничного обслуживания.
4. Технология организации службы контактной зоны гостиничного предприятия
5. Технология организации службы эксплуатации номерного фонда
6. Технология организации безопасности в гостиничном предприятии

Критерии и шкала оценки участия в учебной дискуссии

| Оценка | Критерии |
|---------------------|--|
| Отлично | <i>Отлично</i> ставится, если обучающийся демонстрирует глубокое, полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем используется аналитический подход, обосновывается своя точка зрения; делаются содержательные выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения максимального числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов. |
| Хорошо | <i>Хорошо</i> ставится, если обучающийся демонстрирует достаточно полное раскрытие дискуссионных вопросов, демонстрирует критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей. Выдвигаемые им положения достаточно аргументированы и иллюстрированы примерами. В освещении обсуждаемых проблем используется аналитический подход, достаточно обосновывается своя точка зрения; делаются выводы. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием причинно-следственных связей; современных научных терминов. Обучающийся достаточно демонстрирует способность к публичной коммуникации (демонстрация навыков публичного выступления и ведения дискуссии на профессиональные темы, владение нормами литературного языка, профессиональной терминологией, этикетной лексикой); готовность к сотрудничеству, толерантность; способность вовлечения достаточного числа участников в обсуждение дискуссионных вопросов. |
| Удовлетворительно | При <i>удовлетворительном</i> ответе обучающийся допускает существенную ошибку; ответ недостаточно логически выстроен; базовые понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаток раскрытия теории; выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; не обосновывается своя точка зрения; недостаточно делаются выводы. Научная терминология используется недостаточно. Обучающийся не демонстрирует способность к публичной коммуникации; готовность к сотрудничеству; способности вовлечения участников в обсуждение дискуссионных вопросов. |
| Неудовлетворительно | При <i>неудовлетворительном</i> ответе обучающийся демонстрирует непонимание основных направлений и перспектив развития педагогической психологии; в обсуждении дискуссионных вопросов допускает ряд существенных ошибок, которые он не может исправить при наводящих вопросах преподавателя; не может дать научное обоснование проблемы; выводы отсутствуют или носят поверхностный характер; преобладает бытовая лексика; наблюдаются значительные неточности в использовании научной терминологии. Обучающийся не способен к публичной коммуникации; не готов к сотрудничеству; не способен к вовлечению участников в обсуждение дискуссионных вопросов. |

Типовые задания для промежуточной аттестации

3.6. Типовые контрольные вопросы для устного опроса на экзамене

1. Сравнительный анализ положений Международных гостиничных правил и Постановления правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг».
2. Порядок действий сотрудников гостиничного предприятия при обнаружении забытых гостем вещей.
3. Характеристики гостиничной услуги.
4. Цели классификации средств размещения в РФ.
5. Перечень услуг, предоставляемых в гостинице РФ бесплатно.

6. Условия поселения граждан РФ в гостиницу.
7. Цикл гостиничного обслуживания. Характеристика этапов, особенности предоставления гостиничных услуг для разных типов гостей.
8. Характеристика службы персонала в униформе.
9. Виды организационных структур, применяемых в гостиничном бизнесе.
10. Виды бронирования.
11. Типология гостиничных подразделений по функциональному и экономическому признакам.
12. Структура и функции службы продаж, приема и размещения.
13. Виды организации стойки портье.
14. Формы оплаты гостиничных услуг.
15. Функции ночного аудитора.
16. Функции службы консьержей.
17. Структура информационной папки.
18. Перечень документов, необходимых для работы портье.
19. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
20. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
21. Виды уборок.
22. Этапы уборки номера.
23. Оборудование для уборки номерного фонда.
24. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.
25. Технология работы прачечной при гостинице.
26. Виды текстиля, их характеристика.
27. Требования к площади гостиничных номеров.
28. Статусы номеров, применяющиеся для их учета.
29. Международная типология номеров.
30. Типология условий размещения.
31. Структура и функции инженерной службы.
32. Основы проектирования гостиничных предприятий.
33. Особенности функционирования предприятия питания при гостинице.
34. Виды завтраков в предприятии питания при гостиницах.
35. Виды предприятий питания в гостинице.
36. Организация анимационных услуг в гостинице.
37. Основные и дополнительные гостиничные услуги.
38. Структура и функции медицинской службы в гостинице.
39. Техника безопасности на рабочем месте.
40. 60. Типология моделей гостеприимства

Критерии и шкала оценки экзамена по дисциплине

| Оценка | Критерии |
|----------------|---|
| Отлично | Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если знания отличаются глубиной и содержательностью, дается полный исчерпывающий ответ, как на основные вопросы билета, так и на дополнительные; обучающийся свободно владеет научной терминологией; ответ структурирован, содержит анализ существующих теорий, научных школ, направлений и их авторов по вопросу билета; логично и доказательно раскрывает проблему, предложенную в билете; ответ характеризуется глубиной, полнотой и не содержит фактических ошибок; ответ иллюстрируется примерами, в том числе из собственной практики; обучающийся демонстрирует умение аргументировано вести диалог и научную дискуссию. Материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком, с использованием современных научных терминов; ответ самостоятельный. |
| Хорошо | Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если знания имеют достаточный содержательный уровень, однако отличаются слабой структурированностью; содержание билета раскрывается, но имеются неточности при ответе на дополнительные вопросы; имеющиеся в ответе несущественные фактические ошибки, обучающийся способен исправить самостоятельно, благодаря наводящему вопросу; недостаточно раскрыта проблема по одному из вопросов билета; недостаточно логично изложен вопрос; обучающийся не может назвать авторов той или иной теории по вопросу билета; ответ прозвучал недостаточно уверенно; обучающийся не смог продемонстрировать способность к интеграции теоретических знаний и практики. |

| | |
|----------------------------|---|
| Удовлетворительно | Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если содержание билета раскрыто слабо, знания имеют фрагментарный характер, отличаются поверхностностью и малой содержательностью, имеются неточности при ответе на основные вопросы билета; программные материалы в основном излагаются, но допущены фактические ошибки; обучающийся не может обосновать закономерности и принципы, объяснить факты; обучающийся не может привести пример для иллюстрации теоретического положения; отсутствует понимание излагаемого материала, материал слабо структурирован; у обучающегося отсутствуют представления о межпредметных связях. |
| Неудовлетворительно | Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если обнаружено незнание или непонимание предмета изучения дисциплины; содержание вопросов билета не раскрыто, допускаются существенные фактические ошибки, которые обучающийся не может исправить самостоятельно; на большую часть дополнительных вопросов по содержанию экзамена обучающийся затрудняется дать ответ или не дает верных ответов. |