

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Астраханский государственный университет имени В. Н. Татищева»
(Астраханский государственный университет им. В. Н. Татищева)

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОПОП

В.В. Палаткин
04.04.2024 г.

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой педагогических
практик и сервисных индустрий
А.С. Джангазиева
04.04.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТИМБИЛДИНГ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

Составитель

**Коробкова О.М., канд.психол.н., доцент каф-ры
ППСИ**

Согласовано с работодателями:

**Губа А.Е., генеральный директор ООО
«Комбинат общественного питания»
Ситкова В.Н., генеральный директор AZIMUT
Отель Астрахань**

Направление подготовки

43.04.03. Гостиничное дело

Направленность (профиль) ОПОП

«Ресторанный и ивент-сервис»

Квалификация (степень)

магистр

Форма обучения

очная

Год приема

2024

Курс

2 (по очной форме)

Семестр(ы)

3 (по очной форме)

Астрахань— 2024 г.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. **Целями освоения дисциплины «Тимбилдинг в сфере гостеприимства» являются:** Формирование компетенций (знаний, умений, навыков) в области управления командой в сфере гостеприимства.

1.2. **Задачи освоения дисциплины «Тимбилдинг в сфере гостеприимства»:**

Изучить методологические основы управления командой. Выработать навыки управления командой..

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. **Учебная дисциплина «Тимбилдинг в сфере гостеприимства» относится к** части, формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины) (Б1.Д.02.02) программы подготовки магистров очного отделения по направлению 43.04.03. Гостиничное дело. Профиль «Ресторанный и ивент-сервис» и осваивается в 3 семестре.

2.2. **Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие знания, умения и навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами:**

- *«Стратегическое управление гостеприимством и ресторанным сервисом»*
- *«Менеджмент организации сферы гостеприимства и ресторанного бизнеса»*

Знания:

- основ управления командой, деловой коммуникации, особенностей ее осуществления в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языке(ах);
- основных типов норм современного русского литературного языка;
- особенностей современных коммуникативно-прагматических правил и этики речевого общения;
- правил делового этикета и приемы совершенствования голосо-речевой техники;
- основных механизмов и методов формирования имиджа делового человека.

Умения:

- осуществлять деловые коммуникации, в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языке(ах);
- оценивать степень эффективности общения, определяя причины коммуникативных удач и неудач;
- выявлять и устранять собственные речевые ошибки;
- строить выступление в соответствии с замыслом речи, свободно держаться перед аудиторией, осуществлять обратную связь с ней;
- анализировать цели и задачи процесса общения в различных ситуациях профессиональной жизни;

Навыки:

- и управления командой, деловой коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном(ых) языке(ах);
- установления контактов и поддержания взаимодействия в условиях поликультурной среды;
- владения иностранным(ми) языком(ами) для реализации профессиональной деятельности и в ситуациях повседневного общения.

2.3. **Последующие учебные дисциплины и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:**

- *«Производственная практика»;*
- *«Магистерская диссертация»*

Компетенции, полученные при изучении данной дисциплины, позволят совершенствовать подготовку студента к теоретическому анализу написанию научно-исследовательских работ. Знания, умения и навыки, полученные в ходе изучения дисциплины, будут способствовать написанию магистерской диссертации.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование элементов следующей(их) компетенции(ий) в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по данному направлению подготовки / специальности:

а) универсальных (УК):

УК- 3. - Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели;

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
УК-3	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет роль каждого участника в команде УК-3.2. Учитывает в совместной деятельности особенности поведения и общения разных людей УК-3.3. Устанавливает разные виды коммуникации (устную, письменную, вербальную, невербальную, реальную, виртуальную, межличностную и др.) для руководства командой и достижения поставленной цели УК-3.4. Демонстрирует понимание результатов (последствий) личных действий; планирует последовательность шагов для достижения поставленной цели и контролирует их выполнение УК-3.5. Эффективно взаимодействует с членами команды; участвует в обмене информацией, знаниями и опытом; содействует презентации результатов работы команды; соблюдает этические нормы взаимодействия	принципы и технологии выработки стратегии командной работы; основы лидерства и командообразования, особенности различных стилей лидерства; процессы внутренней динамики команды, технологии и методы кооперации в командной работе	применять теоретические основы выработки стратегии командной работы для достижения поставленной цели на практике; анализировать стили лидерства, групповую динамику, работу команды, организовывать её, руководить командой, управлять процессами групповой динамики.	навыками организации совместной работы в команде для достижения поставленной цели; навыками развития лидерских качеств и использования их в управлении командой; навыками предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций при работе в команде

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины в соответствии с учебным планом составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Таблица 2.1. Трудоемкость отдельных видов учебной работы по формам обучения

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения
Объем дисциплины в зачетных единицах	3
Объем дисциплины в академических часах	108
Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего), в том числе (час.):	26
- занятия лекционного типа, в том числе:	-
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	26
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	82
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	зачет – 3 семестр

Таблица 2.2. Структура и содержание дисциплины
для очной формы обучения

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточно й аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Семестр 3.										
Тема 1. Профессиональная этика и ее особенности			4					13	17	Устный опрос Реферат
Тема 2. Имидж и этикет делового человека			4					13	17	Устный опрос Тест
Тема 3. Сплоченность в коллективе в сфере гостеприимства			4					14	18	Устный опрос Тест
Тема 4. Корпоративная культура в сфере гостеприимства			4					14	18	Устный опрос Тест
Тема 5. Деловые игры и коучинг в сфере гостеприимства			4					14	18	Устный опрос Контрольная работа
Тема 6. Team-Building как основа современных персонал-технологий			6					14	20	Устный опрос Реферат

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточно й аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		КР / КП			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	ЛР	в т.ч. ПП				
Консультации										
Контроль промежуточной аттестации										
ИТОГО за семестр:			26					82	108	Зачет
Итого за весь период			26					82	108	зачет

Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины и формируемых компетенций

Разделы, тема дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции	
		УК-3	общее количество компетенций
Тема 1. Профессиональная этика и ее особенности	17	+	1
Тема 2. Имидж и этикет делового человека	17	+	1
Тема 3. Сплоченность в коллективе в сфере гостеприимства	18	+	1
Тема 4. Корпоративная культура в сфере гостеприимства	18	+	1
Тема 5. Деловые игры и коучинг в сфере гостеприимства	18	+	1
Тема 6. Team-Building как основа современных персонал-технологий	20	+	1
<i>Итого</i>	108	6	6

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Профессиональная этика и ее особенности

Что такое профессиональная этика. Принципы профессиональной этики. Профессиональный кодекс. Особенности профессиональной этики. Понятие профессиональной этики в индустрии гостеприимства: определение, цели, задачи. Основные принципы профессиональной этики: уважение к гостям, конфиденциальность, честность, ответственность, добросовестность. Нормативно-правовая база: законодательство о защите прав потребителей, внутренние правила компании. Корпоративная культура и ее влияние на этику: создание позитивной рабочей атмосферы, ценности компании.

Тема 2. Имидж и этикет делового человека

Этикет и имидж делового человека. Модель поведения. видов этикета. принципы делового этикета. Профессиональная униформа/одежда: Требования к одежде в разных сегментах гостеприимства (люкс-отели, рестораны высокой кухни, бюджетные гостиницы и т.д.), правила выбора аксессуаров, уход за одеждой, гигиена. Внешний вид вне униформы: Как выглядеть презентабельно вне работы, соответствие дресс-коду на корпоративных

мероприятиях. Уход за собой: Аккуратность, гигиена, прическа, макияж (если уместно), духи (сдержанность и уместность). Язык тела: Позитивная мимика, жесты, поза, визуальный контакт, невербальная коммуникация в гостеприимстве. Обращение с гостями: Приветствие, прощание, обращение по имени, проявление вежливости и уважения к гостям различного социального статуса и культурного фона. Телефонные переговоры: Эффективная коммуникация по телефону, профессиональный тон, ведение записи, перевод звонков.

Письменная коммуникация: Написание электронных писем, составление официальных документов (например, жалоб, запросов), правила деловой переписки.

Работа в команде: Эффективное взаимодействие с коллегами, разрешение конфликтов, профессиональная этика в коллективе.

Обращение с жалобами и негативными отзывами: Техники работы с негативом, способы разрешения конфликтных ситуаций, умение сохранять спокойствие и профессионализм.

Культурные особенности: Учёт культурных различий гостей, адаптация коммуникации под разные национальности, знание основных этикетных норм разных культур.

Тема 3. Сплоченность в коллективе в сфере гостеприимства

Методы сплочения трудового коллектива. Управление психологическим климатом персонала. Факторы, влияющие на сплоченность. Методы повышения сплоченности.

Тема 4. Корпоративная культура в сфере гостеприимства

Сплоченность в коллективе в сфере гостеприимства. Корпоративная культура. Система ценностей. Основы корпоративной культуры. Обучение и развитие персонала: программы адаптации новых сотрудников, повышение квалификации, тренинги по soft skills (общение с гостями, работа в команде, стрессоустойчивость).

Управление персоналом: подбор персонала, оценка эффективности работы, карьерный рост.

Создание позитивной рабочей атмосферы: team building, корпоративные мероприятия, программы поддержки сотрудников.

Управление конфликтами: предотвращение и разрешение конфликтов между сотрудниками и гостями. Работа с жалобами и негативными отзывами: эффективные методы реагирования на жалобы, превращение негативного опыта в позитивный. Влияние корпоративной культуры на бизнес-показатели. Лояльность гостей: связь между корпоративной культурой и уровнем удовлетворенности гостей.

Удержание персонала: влияние корпоративной культуры на текучесть кадров.

Производительность труда: влияние позитивной рабочей атмосферы на эффективность работы сотрудников.

Репутация компании: как корпоративная культура формирует имидж компании и влияет на её репутацию.

Финансовые результаты: влияние корпоративной культуры на прибыльность бизнеса.

Тема 5. Деловые игры и коучинг в сфере гостеприимства

Коучинг и наставничество в системе управления персоналом в гостинице. Коучинг как инновационный инструмент развития предприятий индустрии туризма и гостеприимства и вид бизнеса. Типы деловых игр для сферы гостеприимства. Коучинг в сфере гостеприимства. Интеграция деловых игр и коучинга.

Тема 6. Team-Building как основа современных персонал-технологий

Правила тимбилдинга. Особенности тимбилдинга в России и зарубежом. Современные персонал-технологии и их роль в Team-Building. Модели Team-Building и их эффективность в сфере гостеприимства. Ключевые метрики эффективности Team-Building. Роль руководителя в процессе Team-Building. Инструменты и технологии для организации Team-Building. Управление конфликтами в команде.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Указания для преподавателей по организации и проведению учебных занятий по дисциплине

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

Преподаватель, назначенный для чтения лекций, обязан до начала учебного процесса подготовить учебно-методические материалы, необходимые для проведения лекционных и семинарских занятий. К ним относятся: рабочая программа учебной дисциплины или междисциплинарного курса; методические материалы для проведения семинарских (практических и др.) занятий.

Разработанный комплект учебно-методических материалов предоставляется в бумажном и электронном виде, обсуждается и утверждается на заседании кафедры перед началом учебного года.

Преподаватель обязан проводить лекционные занятия в строгом соответствии с годовым учебным графиком и утвержденным на его основе расписанием лекций.

При разработке методики семинарских занятий важное место занимает вопрос о взаимосвязи между семинаром и лекцией, семинаром и самостоятельной работой студентов, о характере и способах такой взаимосвязи. Семинар не должен повторять лекцию, и, вместе с тем, его руководителю необходимо сохранить связь принципиальных положений лекции с содержанием семинарского занятия.

Как правило, семинару предшествует лекция по той же теме.

Обязательным в начале лекционного, семинарского занятия проводится контроль знаний, обязательным проведение проектной работы в команде.

В процессе практических (семинарских) занятий, наряду с формированием умений и навыков, обобщаются, систематизируются, конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

На практических (семинарских) занятиях по дисциплине применяются следующие формы работы:

- 1) Фронтальная – все студенты выполняют одну и ту же работу;
- 2) Групповая – одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- 3) Индивидуальная – каждый студент выполняет индивидуальное задание.

Структура практических занятий по дисциплине в основном одинакова: вступление преподавателя, работа студентов по заданиям преподавателя, которая требует дополнительных разъяснений, собственно практическая часть, включающая разбор конкретных ситуаций, решение ситуационных задач, тренировочные упражнения и т.д.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у студентов при подготовке к занятию; исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний студентов), обучающий этап (педагогический рассказ, инструкции по выполнению заданий), самостоятельная работа студентов на занятии, контроль конечного уровня усвоения знаний, заключительный этап.

5.2. Указания для обучающихся по освоению дисциплины

Общий объем самостоятельной работы студентов по дисциплине «Тимбилдинг в сфере гостеприимства» составляет 82 часа.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения творческих заданий. По каждой теме предусмотрено выполнение большого количества разнообразных упражнений, направленных на закрепление навыков по профориентационной работе; действиями по осуществлению профессиональной деятельности

в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов всех уровней образования.

**Таблица 4. Содержание самостоятельной работы обучающихся
для очной формы обучения**

Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов	Формы работы
Социальная ответственность и устойчивое развитие: Экологическая ответственность: бережное отношение к ресурсам, сокращение отходов. Социальная ответственность: поддержка местных сообществ, борьба с дискриминацией. Этическая реклама и маркетинг: честность, достоверность информации.	13	письменное домашнее задание
Деловой этикет в гостиничном бизнесе: Взаимодействие с гостями на рецепции, работа с бронированием, разрешение проблем, конфиденциальность. Деловой этикет в ресторанном бизнесе: Обслуживание гостей, знание меню, работа с вином, прием заказов, обращение с жалобами. Деловой этикет в туризме: Взаимодействие с туристами, планирование туров, работа с документами, разрешение проблем во время поездки. Деловой этикет в сфере event-менеджмента: Организация мероприятий, взаимодействие с участниками, решение организационных вопросов.	13	письменное домашнее задание
Стрессоустойчивость и управление эмоциями: Работа в условиях стресса, способы снятия напряжения, умение сохранять спокойствие. Тайм-менеджмент: Планирование рабочего времени, эффективная организация рабочего процесса. Повышение квалификации: Знание современных трендов в индустрии гостеприимства, необходимость постоянного обучения и саморазвития.	14	письменное домашнее задание
Влияние сплоченности команды на уровень обслуживания гостей. Как сплоченная команда обеспечивает более высокий уровень гостеприимства. Создание позитивной атмосферы для гостей благодаря сплоченности персонала.	14	письменное домашнее задание
Технологии в корпоративной культуре: использование цифровых инструментов для улучшения коммуникации и повышения эффективности работы. Диверсификация и инклюзия: создание инклюзивной рабочей среды, учет разнообразия культур и ценностей сотрудников. Устойчивое развитие: включение принципов устойчивого развития в корпоративную культуру. Гибкий график работы и удаленная работа: адаптация корпоративной культуры к новым	14	письменное домашнее задание

форматам работы. Фокус на благополучии сотрудников: программы поддержки ментального здоровья, профилактика выгорания.		
Влияние технологий на будущее Team-Building в гостеприимстве: прогнозы развития отрасли и использование новых технологий для укрепления командной работы. Новые подходы к командообразованию: исследование инновационных методик и их адаптация к специфике гостеприимства. Team-Building и развитие soft skills: фокус на развитии межличностных навыков, необходимых для эффективной работы в команде.	14	письменное домашнее задание

5.3. Виды и формы письменных работ, предусмотренных при освоении дисциплины, выполняемые обучающимися самостоятельно.

Для выполнения всех видов письменных работ по дисциплине на занятиях и дома обучающимся рекомендуется иметь рабочую тетрадь. Все письменные домашние задания выполняются по учебникам, указанным в перечне основной и дополнительной литературы для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине.

Требования к составлению реферата

Реферирование, или составление реферата - это краткое изложение содержания теоретического материала. Реферат должен быть написан научным языком. Структура реферата: название реферата; основная идея или суть, основные аспекты теории или концепции, вывод. Средний объем реферата – от 500 до 2500 печатных знаков.

Требования к составлению доклада:

Доклад - публичное сообщение, представляющее собой развернутое изложение на определенную тему.

Общая структура доклада вступление, основная часть и заключение.

Вступление. Формулировка темы доклада, Актуальность выбранной темы, Анализ литературных источников.

Основная часть. Состоит из нескольких разделов, постепенно раскрывающих тему. Возможно использование иллюстрации (графики, диаграммы, фотографии, карты, рисунки) Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным. Способ изложения материала для выступления должен носить конспективный или тезисный характер.

Заключение. Подводятся итоги, формулируются главные выводы, подчеркивается значение рассмотренной проблемы, предлагаются самые важные практические рекомендации.

Требования к оформлению доклада. Объем машинописного текста доклада должен быть рассчитан на произнесение доклада в течение 7 -10 минут (3-5 машинописных листа текста с докладом).

Требования к написанию эссе

В задании приводится некое утверждение. Нужно написать сочинение-рассуждение, в котором выражается собственное мнение автора касательно данного утверждения.

Эссе должно состоять минимум из 180 и максимум из 275 слов. Если написано меньше 180 слов, то задание проверке не подлежит и оценивается в 0 баллов. Если написано больше 275 слов, то «проверке подлежит только та часть работы, которая соответствует требуемому объёму». Текст организован максимально правильно, т.е. высказывание логично, структура текста соответствует предложенному плану; средства логической связи использованы правильно; текст разделён на абзацы.

Эссе должно быть чётко структурировано и включать в себя следующие части (каждая

начинается с нового абзаца):

1. Вступление. Здесь необходимо обозначить проблему, указанную в задании. Важно перефразировать её, а не переписать слово в слово. Также следует дополнить этот тезис небольшим комментарием-пояснением. Закончить вступление можно риторическим вопросом.
2. Выражение собственного мнения. В данном абзаце необходимо тезисно отразить личное отношение автора к данной проблеме и подкрепить его 2-3 развернутыми аргументами. Важно, чтобы доводы были убедительными, ёмкими и логичными. Аргументы вводятся с помощью универсальных слов-связок и фраз.
3. Выражение противоположного мнения. Третий абзац эссе должен содержать точку зрения оппонента. Этот тезис также необходимо подкрепить 1-2 аргументами. Важно, чтобы аргументов у оппонента было на 1 меньше (т.е., если во 2-м абзаце у автора три аргумента, в 3-м должно быть два), потому что цель автора – доказать собственную правоту.
4. Несогласие с мнением оппонентов. Здесь следует опровергнуть мнение оппонента, выразить несогласие автора и подкрепить его 1-2 контраргументами (2 аргумента оппонента = 2 контраргумента автора).
5. Заключение. Последний абзац должен содержать обобщенный вывод касательно обсуждаемого вопроса, который также дополняется комментарием. Можно использовать универсальную фразу, которая заставит читателя задуматься над проблемой.

Требования к ведению конспектирования материала

Это сложный способ изложения содержания книги или статьи в логической последовательности. Конспект аккумулирует в себе предыдущие виды записи, позволяет всесторонне охватить содержание книги, статьи. Поэтому умение составлять план, тезисы, делать выписки и другие записи определяет и технологию составления конспекта.

Последовательность составления конспекта: внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

- выделите главное, составьте план;
- кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
- законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
- грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли.

В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного.

Подготовка к зачету

Зачет – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к зачету понадобится материал курса лекций, конспекты практических занятий, словарь терминов. При высоком уровне подготовки к практическим занятиям и составлении конспектов дополнительной литературы к каждой теме, можно избежать обращения к дополнительным источникам знаний при подготовке к зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на зачете строго запрещено.

Итоговая оценка по дисциплине будет учитывать результаты творческих работ, тестирования и зачета.

6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

6.1. Образовательные технологии

В ходе освоения дисциплины применяются образовательные технологии, развивающие у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений и лидерские качества: кейс - задачи, практические работы, индивидуальные задания.

Таблица 5 – Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Профессиональная этика и ее особенности	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос Реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Имидж и этикет делового человека	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос Тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Сплоченность в коллективе в сфере гостеприимства	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос Тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. Корпоративная культура в сфере гостеприимства	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос Тест	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. Деловые игры и коучинг в сфере гостеприимства	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос Контрольная работа	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 6. Team-Building как основа современных персонал-технологий	<i>Не предусмотрено</i>	Устный опрос Реферат	<i>Не предусмотрено</i>

6.2. Информационные технологии

Информационные технологии, используемые при реализации различных видов учебной и внеучебной работы:

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование информационного сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление учащихся с оценками и т.д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронные библиотеки, журналы и т.д.) как источников информации;
- использование возможностей электронной почты преподавателя;
- использование средств представления учебной информации (электронных учебных пособий и практикумов, применение новых технологий для проведения очных (традиционных) лекций и семинаров с использованием презентаций и т.д.);
- использование интегрированных образовательных сред, где главной составляющей являются не только применяемые технологии, но и содержательная часть, т.е. информационные ресурсы (доступ к мировым информационным ресурсам, на базе которых строится учебный процесс);
- использование виртуальной обучающей среды (LMS Moodle «Цифровое обучение») или иных информационных систем, сервисов имессенджеров.

6.3. Программное обеспечение, современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

6.3.1. Программное обеспечение

Наименование программного обеспечения	Назначение
Adobe Reader	Программа для просмотра электронных документов
Платформа дистанционного обучения LMS Moodle	Виртуальная обучающая среда
Mozilla FireFox	Браузер
Microsoft Office 2013, Microsoft Office Project 2013, Microsoft Office Visio 2013	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Google Chrome	Браузер
Notepad++	Текстовый редактор
OpenOffice	Пакет офисных программ
Opera	Браузер
Paint .NET	Растровый графический редактор
VLC Player	Медиапроигрыватель
Far Manager	Файловый менеджер
WinDjView	Программа для просмотра файлов в формате DJV и DjVu
MATLAB R2014a	Пакет прикладных программ для решения задач технических вычислений
Oracle SQL Developer	Среда разработки
IBM SPSS Statistics 21	Программа для статистической обработки данных

6.3.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
<u>Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</u>
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов www.polpred.com
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» https://library.asu.edu.ru/catalog/
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» https://journal.asu.edu.ru/
Корпоративный проект Ассоциации региональных библиотечных консорциумов (АРБИКОН) «Межрегиональная аналитическая роспись статей» (МАРС) – сводная база данных, содержащая полную аналитическую роспись 1800 названий журналов по разным отраслям знаний. Участники проекта предоставляют друг другу электронные копии отсканированных статей из книг, сборников, журналов, содержащихся в фондах их библиотек. http://mars.arbicon.ru
Справочная правовая система КонсультантПлюс. Содержится огромный массив справочной правовой информации, российское и региональное законодательство, судебную практику, финансовые и кадровые консультации, консультации для бюджетных организаций, комментарии законодательства, формы документов, проекты нормативных правовых актов, международные правовые акты, правовые акты, технические нормы и правила. http://www.consultant.ru

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

7.1. Паспорт фонда оценочных средств.

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Тимбилдинг в сфере гостеприимства» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы определяется последовательным освоением дисциплин и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

Таблица 6. Соответствие разделов, тем дисциплины, результатов обучения по дисциплине и оценочных средств

№ п/п	Контролируемые разделы темы дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции (компетенций)	Наименование оценочного средства
1.	Темы 1-6	УК-3	опрос
2.	Темы 2,3,4	УК-3	тест
3.	Тема 5	УК-3	Контрольная работа
4.	Темы 1,6	УК-3	реферат

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Таблица 7 – Показатели оценивания результатов обучения в виде знаний

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует глубокое знание теоретического материала, умение обоснованно излагать свои мысли по обсуждаемым вопросам, способность полно, правильно и аргументированно отвечать на вопросы, приводить примеры
4 «хорошо»	демонстрирует знание теоретического материала, его последовательное изложение, способность приводить примеры, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует неполное, фрагментарное знание теоретического материала, требующее наводящих вопросов преподавателя, допускает существенные ошибки в его изложении, затрудняется в приведении примеров и формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	демонстрирует существенные пробелы в знании теоретического материала, не способен его изложить и ответить на наводящие вопросы преподавателя, не может привести примеры

Таблица 8 – Показатели оценивания результатов обучения в виде умений и владений

Шкала оценивания	Критерии оценивания
5 «отлично»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы
4 «хорошо»	демонстрирует способность применять знание теоретического материала при выполнении заданий, последовательно и правильно выполняет

Шкала оценивания	Критерии оценивания
	задания, умеет обоснованно излагать свои мысли и делать необходимые выводы, допускает единичные ошибки, исправляемые после замечания преподавателя
3 «удовлетворительно»	демонстрирует отдельные, несистематизированные навыки, испытывает затруднения и допускает ошибки при выполнении заданий, выполняет задание по подсказке преподавателя, затрудняется в формулировке выводов
2 «неудовлетворительно»	не способен правильно выполнить задания

7.3. Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Тема 1. Профессиональная этика и ее особенности

Вопросы для обсуждения:

1. Что такое профессиональная этика.
2. Принципы профессиональной этики. Особенности профессиональной этики.
3. Понятие профессиональной этики в индустрии гостеприимства: определение, цели, задачи.
4. Нормативно-правовая база: законодательство о защите прав потребителей, внутренние правила компании.
5. Корпоративная культура и ее влияние на этику: создание позитивной рабочей атмосферы, ценности компании.

Темы для рефератов

1. Феноминизация гостеприимства
2. Традиции гостеприимства и хлебосольства: исторический аспект
3. Этапы становления мирового гостиничного хозяйства
4. История и развитие института гостеприимства в России
5. Этапы развития института гостеприимства в различных регионах и странах
6. Ритуальное застолье
7. Современный этап состояния и тенденции развития гостиничного дела в России
8. Структура индустрии гостеприимства. Типология средств размещения
9. Нормативно-правовая база функционирования гостиничных предприятий.

Тема 2. Имидж и этикет делового человека

Вопросы для обсуждения:

1. Модель поведения. видов этикета. принципы делового этикета.
2. Профессиональная униформа/одежда: Требования к одежде в разных сегментах гостеприимства (люкс-отели, рестораны высокой кухни, бюджетные гостиницы и т.д.), правила выбора аксессуаров, уход за одеждой, гигиена.
3. Внешний вид вне униформы: Как выглядеть презентабельно вне работы, соответствие дресс-коду на корпоративных мероприятиях.
4. Уход за собой: Аккуратность, гигиена, прическа, макияж (если уместно), духи (сдержанность и уместность).
5. Язык тела: Позитивная мимика, жесты, поза, визуальный контакт, невербальная коммуникация в гостеприимстве.
6. Обращение с гостями: Приветствие, прощание, обращение по имени, проявление вежливости и уважения к гостям различного социального статуса и культурного фона.
7. Телефонные переговоры: Эффективная коммуникация по телефону, профессиональный тон, ведение записи, перевод звонков.

8. Письменная коммуникация: Написание электронных писем, составление официальных документов (например, жалоб, запросов), правила деловой переписки.
9. Работа в команде: Эффективное взаимодействие с коллегами, разрешение конфликтов, профессиональная этика в коллективе.
10. Обращение с жалобами и негативными отзывами: Техники работы с негативом, способы разрешения конфликтных ситуаций, умение сохранять спокойствие и профессионализм.
11. Культурные особенности: Учёт культурных различий гостей, адаптация коммуникации под разные национальности, знание основных этикетных норм разных культур.

Тест:

1. Наиболее эффективным, хотя и трудно реализуемым стилем поведения руководителя, в конфликтной ситуации является ...
а) доминирование б) сотрудничество+ в) избегание уступчивость компромисс
2. В преуспевающих японских фирмах наиболее популярен и эффективен ... тип руководителя (согласно классификации Т. Коно) консервативно-аналитический
а) консервативно-интуитивный б) новаторско-интуитивный в) новаторско-аналитический+
3. Согласно распределению лидерских полномочий между участниками команды (модель Р.М. Белбина), функциональное назначение переговорщиков составляет ...
а) Функция лидерства+ б) креативная функция в) коммуникативная функция г) деятельность по основному бизнес-процессу
4. Понятие организационной анархии в научный оборот ввел ...
а) Д. Майерс б) Р. Зайенц в) Дж. Марч + г) Р. Белбин
5. По Р. Белбину, в команде ... должно быть не менее двух генераторов
а) идей не должно быть более одного генератора + б) идей должно быть от двух до четырех генераторов идей, не более

Тема 3. Сплоченность в коллективе в сфере гостеприимства

Вопросы для обсуждения:

1. Методы сплочения трудового коллектива.
2. Управление психологическим климатом персонала.
3. Факторы, влияющие на сплоченность.
4. Методы повышения сплоченности.

Тест:

1. Двое или более лиц, взаимодействующих и имеют взаимное влияние друг на друга — это:
а) Коллектив. б) группа. + в) Трудовой коллектив.
2. Форма социальной организации, которая формируется на основе совместной работы и в рамках которой реализуются основные функции личности — это:
а) группа. б) Коллектив. в) Трудовой коллектив. +
3. К основным функциям личности, реализуемых в трудовом коллективе, относятся:
а) Трудовая функция. б) Познавательная функция. в) Общественная функция. г) Все ответы верны. +
4. По стадиям развития трудовые коллективы бывают:
а) коллективов, формируется. б) стабильный коллектив. в) коллектив, распадаются. г) Все ответы верны. +

Тема 4. Корпоративная культура в сфере гостеприимства

Вопросы для обсуждения:

1. Сплоченность в коллективе в сфере гостеприимства.
2. Корпоративная культура. Система ценностей. Основы корпоративной культуры.

3. Обучение и развитие персонала: программы адаптации новых сотрудников, повышение квалификации, тренинги по soft skills (общение с гостями, работа в команде, стрессоустойчивость).
4. Создание позитивной рабочей атмосферы: team building, корпоративные мероприятия, программы поддержки сотрудников
5. Управление конфликтами: предотвращение и разрешение конфликтов между сотрудниками и гостями.
6. Влияние корпоративной культуры на бизнес-показатели: Лояльность гостей: связь между корпоративной культурой и уровнем удовлетворенности гостей.

Тест:

1. Интерес к корпоративной культуре за рубежом появился:
 - а). в сер.20-х гг.- нач. 30-х гг. XX в.
 - б). в нач. 70-х гг. XX в.
 - в). в нач. 80-х гг. XX в.
 - г). в нач. 90-х гг. XX в.
2. Появление термина «корпоративная культура» и его тщательное изучение датируется...
 - а). сер.20-х гг.- нач. 30-х гг. XX в.
 - б). 70-ми гг. XX в.
 - в) 80-ми гг. XX в.
 - г) нач. 90-х гг. XX в.
3. Одна из первых книг по корпоративной культуре, изданная в США в 1968 г. Д. Хэмптоном, называется...
 - а). «Человек, который управляет»
 - б) «Корпоративные культуры»
 - в) «В поисках эффективного управления»
 - г) «Организационное поведение и практика менеджмента»
4. Одной из причин появления интереса к корпоративной культуре за рубежом в начале 1980-х гг. является противостояние... моделей управления организациями.
 - а). западной и японской
 - б) американской и советской
 - в) европейской и американской
 - г) восточной (мусульманской) и американской
5. Представителем «Школы эффективности» является американский ученый...
 - а) Д.Хэмптон
 - б). Э.Шейн
 - в). А.Кеннеди

Тема 5. Деловые игры и коучинг в сфере гостеприимства

Вопросы для обсуждения:

1. Коучинг и наставничество в системе управления персоналом в гостинице.
2. Коучинг как инновационный инструмент развития предприятий индустрии туризма и гостеприимства и вид бизнеса.
3. Типы деловых игр для сферы гостеприимства.
4. Коучинг в сфере гостеприимства.
5. Интеграция деловых игр и коучинга.

Контрольная работа:

1. Что такое корпоративная культура (по Э.Шейну)? совокупность основных убеждений, сформированных самостоятельно, усвоенных или разработанных определенной группой по мере того, как она учится разрешать проблемы адаптации к внешней среде и проблемы внутренней интеграции

2. Модель корпоративной культуры по Э. Шейну представляет собой...3-уровневую систему, в основе которой лежит мировоззрение организации
3. Какая из десяти характеристик, согласно модели Ф.Харриса и Р.Морана, предполагает использование устной, письменной, невербальной коммуникации, а также жаргона, аббревиатуры или жестикуюляции? коммуникационная система и язык общения
4. Согласно типологии Г. Хофштеде, мужественные культуры ориентированы на:материальный успех;
5. Для предпринимательского типа культуры, согласно типологии Р. Акоффа, характерны отношения: демократии

Тема 6. Team-Building как основа современных персонал-технологий

Вопросы для обсуждения:

1. Правила тимбилдинга.
2. Особенности тимбилдинга в России и зарубежом.
3. Современные персонал-технологии и их роль в Team-Building.
4. Модели Team-Building и их эффективность в сфере гостеприимства.
5. Ключевые метрики эффективности Team-Building.
6. Роль руководителя в процессе Team-Building.
7. Инструменты и технологии для организации Team-Building. Управление конфликтами в команде.

Реферат:

1. Организационно-правовые формы гостиничных предприятий.
2. Классификация гостиничных предприятий. Российская и зарубежная практика
3. Особенности проектирования и сооружения гостиниц
4. Малые отели и мини-гостиницы
5. Характеристика и функциональное назначение помещений гостиниц
6. Технология обслуживания гостей в гостиницах
7. Состав и функциональные обязанности служб гостиниц
8. Состав и функциональные обязанности служб предприятий питания
9. Системы жизнеобеспечения гостиниц.
10. Менеджмент гостиничного предприятия
11. Менеджмент ресторанных услуг

Перечень вопросов и заданий, выносимых на зачет:

1. Дайте определение тимбилдингу и объясните его важность в сфере гостеприимства.
2. Опишите основные этапы формирования команды. Какие трудности могут возникнуть на каждом этапе?
3. Перечислите и охарактеризуйте основные стили лидерства и их влияние на эффективность работы команды. Какой стиль наиболее эффективен в сфере гостеприимства и почему?
4. Какие факторы влияют на эффективность работы команды в сфере гостеприимства?
5. Раскройте понятие "командной динамики". Какие факторы её определяют и как их можно использовать для улучшения работы команды?
6. В чем заключается разница между группой и командой? Приведите примеры из сферы гостеприимства.
7. Опишите различные модели командной работы (например, модель Tuckman, модель Belbin).
8. Какие инструменты оценки эффективности командной работы вы знаете? Как их можно применять в сфере гостеприимства?
9. Объясните роль обратной связи в процессе тимбилдинга. Как организовать конструктивную обратную связь в команде?
10. Что такое конфликт в команде и как эффективно его разрешать в сфере гостеприимства?

11. Приведите примеры тимбилдинговых мероприятий, подходящих для разных типов команд в сфере гостеприимства (например, для офисного персонала, для обслуживающего персонала отеля, для команды ресторатора).
12. Как выбрать подходящие тимбилдинговые мероприятия с учетом специфики работы и корпоративной культуры компании?
13. Как оценить эффективность проведенного тимбилдингового мероприятия? Какие показатели можно использовать?
14. Опишите особенности тимбилдинга в условиях кризиса или стресса в сфере гостеприимства.
15. Как внедрить принципы тимбилдинга в повседневную работу команды в сфере гостеприимства?
16. Как использовать тимбилдинг для повышения уровня сервиса и удовлетворенности клиентов?
17. Как мотивировать команду к участию в тимбилдинговых мероприятиях?
18. Как учитывать культурные особенности сотрудников при планировании тимбилдинговых мероприятий?
19. Какие ресурсы необходимы для успешной организации тимбилдинговых мероприятий?
20. Приведите примеры неудачных тимбилдинговых мероприятий и объясните, почему они не сработали.

Таблица 9 – Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
Код и наименование проверяемой компетенции				
УК- 3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели				
1.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Согласно распределению лидерских полномочий между участниками команды (модель Р.М. Белбина), функциональное назначение переговорщиков составляет ... а) Функция лидерства б) креативная функция в) коммуникативная функция г) деятельность по основному бизнес - процессу	а	1
2.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта)	В преуспевающих японских фирмах наиболее	в	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	<i>ответа)</i>	популярен и эффективен ... тип руководителя (согласно классификации Т. Коно) консервативно - аналитический а) консервативно - интуитивный б) новаторско - интуитивный в) новаторско - аналитический		
3.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Наиболее эффективным, хотя и трудно реализуемым стилем поведения руководителя, в конфликтной ситуации является ... а) доминирование б) сотрудничество в) избегание уступчивость компромисс	б	1
4.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Понятие организационной анархии в научный оборот ввел ... а) Д. Майерс б) Р. Зайенц в) Дж. Марч г) Р. Белбин	в	1
5.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	Какой из следующих факторов НЕ является ключевым элементом успешного тимбилдинга? а) Ясная цель и задачи. б) Индивидуальный подход к каждому	В Хотя четкое распределение ролей важно для организации работы, строгая иерархия может препятствовать свободному обмену идеями, креативности и сотрудничеству,	8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		сотруднику. в) Строгая иерархия и четкое распределение ролей. г) Позитивная и поддерживающая атмосфера.	которые являются ключевыми для успешного тимбилдинга. Гибкость и возможность горизонтального взаимодействия более эффективны в большинстве команд. Остальные варианты – ясная цель, индивидуальный подход и позитивная атмосфера – напрямую способствуют успешному взаимодействию в команде.	
6.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Какие основные этапы включает в себя процесс тимбилдинга?	Процесс обычно включает: 1) Анализ текущего состояния команды: определение сильных и слабых сторон, выявление проблем в коммуникации и взаимодействии. 2) Постановку целей: определение желаемых результатов тимбилдинга. 3) Выбор методов и мероприятий: подбор подходящих активностей, учитывающих специфику команды и организации. 4) Проведение мероприятий: реализация запланированных активностей. 5) Оценка результатов:	10

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			анализ эффективности проведенных мероприятий и внесение корректировок. 6) Поддержание достигнутого уровня: внедрение механизмов, способствующих поддержанию командного духа и эффективного взаимодействия.	
7.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Приведите примеры активностей тимбилдинга, подходящих для сотрудников отеля.	Примеры включают: ролевые игры, имитирующие реальные ситуации обслуживания гостей; квесты, требующие совместного решения задач; спортивные соревнования; творческие мастер- классы (например, кулинарные или декоративно- прикладного искусства); разбор кейсов, связанных с решением проблем в сфере гостеприимства; командные игры на развитие коммуникативных навыков.	8
8.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как выбрать подходящие методы тимбилдинга для конкретной команды?	Выбор методов должен основываться на анализе текущего состояния команды (ее сильных и слабых сторон, уровня доверия между	8

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			сотрудниками, наличия конфликтов), целей тимбилдинга и предпочтений самих участников. Важно учитывать корпоративную культуру и бюджет.	
9.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как оценить эффективность проведенных мероприятий тимбилдинга?	Эффективность можно оценить с помощью: анкетирования участников, наблюдения за изменениями в командной динамике (уровень коммуникации, решение конфликтов, скорость выполнения задач), анализа показателей эффективности работы (например, уровень удовлетворенности гостей, снижение количества жалоб, повышение производительности труда).	8
10.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Как тимбилдинг может способствовать повышению уровня обслуживания гостей?	Сплоченная и эффективно работающая команда лучше справляется с задачами, обеспечивает более качественное и внимательное обслуживание, быстрее реагирует на запросы и жалобы гостей, создает более позитивную и гостеприимную атмосферу.	8

Полный комплект оценочных материалов по дисциплине (фонд оценочных средств) хранится в электронном виде на кафедре, утверждающей рабочую программу дисциплины.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Таблица 10 – Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
Основной блок				
1.	Выступления на семинарских занятиях:			по календарно-тематическому плану
1.1.	полный ответ по вопросу	5/3 балла	15	
1.2.	дополнение	10/0,5 балла	5	
2.	Реферат	2/1-10 балла	20	по календарно-тематическому плану
3.	Тест	3/1-10 баллов	30	по календарно-тематическому плану
4.	Контрольная работа	1/1-10	10	по календарно-тематическому плану
Всего:			90	
5.	Блок бонусов			
5.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 4	10	по календарно-тематическому плану
5.2.	Активность студента на занятии	0,4 балла за занятие, но не более 3		
5.3.	Наличие тематических портфолио	0,2 балла но не более 1		
5.4.	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла но не более 2		
Всего			100	

Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)

Показатель	Баллы
Опоздание на занятие	-2
Нарушение учебной дисциплины	-4
Неготовность к занятию	-4
Пропуск занятий без уважительной причины (за одно занятие)	-4

Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине

по дисциплине		
Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
65–69	3 (удовлетворительно)	
60–64		
Ниже 60	2 (неудовлетворительно)	

При реализации дисциплины в зависимости от уровня подготовленности обучающихся могут быть использованы иные формы, методы контроля и оценочные средства, исходя из конкретной ситуации.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Основная литература

1. Гостиничное и ресторанное дело, туризм: сборник нормативных документов. - Ростов н/Д.: Феникс, 2003. - 384 с. - (Серия "Закон и общество"). - ISBN 5-222-02874-7: 74-00: 74-00.

2. Биржаков, М.Б. Введение в туризм: рек. М-вом образования РФ в качестве учебника для вузов. - изд. 8-е; перераб. и доп. - СПб.: Герда, 2006. - 512 с. - (Национальная академия туризма. Балтийский международный ин-т туризма). - ISBN 5-94125-082-7: 108-90: 108-90.

3. Географические науки и региональное образование: материалы Первого регионального научно-практ. семинара, 26 марта 2008 г. / сост.: В.В. Занозин, И.В. Бузякова. - Астрахань: Астраханский ун-т, 2008. - 117 с. - (Федеральное агентство по образованию. АГУ. Астраханское отделение Русского географического общества). - ISBN 978-5-9926-0095-7: 112-00: 112-00.

4. Жукова М.А. Индустрия туризма: менеджмент организации. - М.: Финансы и статистика, 2004. - 200 с.: ил. - ISBN 5-279-02632-8: 80-00, 83-00: 80-00, 83-00.

5. Проблемы туризма и сервиса: сборник научных трудов / под ред. А.В. Иванова, А.С. Кускова. - Саратов: Саратовский гос. технич. ун-т, 2012. - 495 с. - (Мин-во образования и науки РФ. Саратовский гос. технич. ун-т им. Гагарина Ю.А. Фак-т экологии и сервиса. Кафедра ЮНЕСКО по изучению возникающих глобальных социальных и этических вызовов для больших городов и их населения МГУ им. М.В. Ломоносова). - ISBN 978-5-7433-2474-3: 265-00: 265-00.

6. Статистика туризма: рек. Федеральным агентством по туризму и УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма в качестве учебника для обучения студентов вузов по направл. подгот. "Туризм", "Гостиничное дело" / под ред. А.Ю. Александровой. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 464 с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-4365-0136-9: 105-00: 105-00.

7. Ополченев И.И., Управление качеством в сфере услуг: учебник / И. И. Ополченев - М.: Советский спорт, 2008. - 246 с. (Профессиональное туристское образование) - ISBN 978- 5-9718-0331-7 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785971803317.html>

8.2. Дополнительная литература

1. Бобкова А.Г. Безопасность туризма: рек. Федеральным агентством по туризму и УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма в качестве учебника для обучения студентов вузов по направлению подгот. "Туризм"/под общ. ред. Е.Л. Писаревского. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 272 с. - (Бакалавриат). - ISBN 978-5-4365-0128-4: 250-00: 250-00.

2. Виноградова Т.В. Технологии продаж турпродукта: учебник для студ. вузов, ... по направлению "Туризм". - М.: Академия, 2012. - 237, [3] с. - (Высш. проф. образование. Бакалавриат). - ISBN 978-5-7695-8742-9: 486-20: 486-20.

3. Палаткина Г.В. Молодежный туризм: учеб. пособие для студентов, обучающихся по спец. 040104 "Организация работы с молодежью". - Астрахань: Астраханский ун-т, 2012. - 206 с. - (М-во образования и науки РФ. АГУ). - ISBN 978-9926- 0409-2: б.ц.: б.ц. 11. Сухов Р.И.

Технологии и организация продаж в туристском агентстве: учеб. пособие. - Ростов н/Д: Феникс, 2010. - 366 с. - (Туризм и сервис). - ISBN 978-5-241-01021-6 (Издат. центр "МарТ"); 978-5-222-16935-3 (Феникс): 365-40: 365-40.

4. Соколова М.В. История туризма: рек. УМО по образованию в области сервиса и туризма в качестве учеб. пособ. для студентов вузов, обуч. по спец. 100103 – Социально-культурный сервис и туризм / ред. Е.А. Левицкая. - 5-е изд.; стереотип. - М.: Академия, 2008. - 352 с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN 978-5-7695-5025-6: 293-04: 293-04.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционная аудитория с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, зал открытого доступа к сети Интернет, ПК.

Аудитория для семинарских занятий с мультимедиа ресурсами для показа видео-контента и презентаций, организации командной работы со студентами.

10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Рабочая программа дисциплины при необходимости может быть адаптирована для обучения (в том числе с применением дистанционных образовательных технологий) лиц с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов. Для этого требуется заявление обучающихся, являющихся лицами с ограниченными возможностями здоровья, инвалидами, или их законных представителей и рекомендации психолого-медико-педагогической комиссии. При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются их индивидуальные психофизические особенности. Обучение инвалидов осуществляется также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (при наличии).

Для лиц с нарушением слуха возможно предоставление учебной информации в визуальной форме (краткий конспект лекций; тексты заданий, напечатанные увеличенным шрифтом), на аудиторных занятиях допускается присутствие ассистента, а также сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков. Текущий контроль успеваемости осуществляется в письменной форме: обучающийся письменно отвечает на вопросы, письменно выполняет практические задания. Доклад (реферат) также может быть представлен в письменной форме, при этом требования к содержанию остаются теми же, а требования к качеству изложения материала (понятность, качество речи, взаимодействие с аудиторией и т. д.) заменяются на соответствующие требования, предъявляемые к письменным работам (качество оформления текста и списка литературы, грамотность, наличие иллюстрационных материалов и т. д.). Промежуточная аттестация для лиц с нарушениями слуха проводится в письменной форме, при этом используются общие критерии оценивания. При необходимости время подготовки к ответу может быть увеличено.

Для лиц с нарушением зрения допускается аудиальное предоставление информации, а также использование на аудиторных занятиях звукозаписывающих устройств (диктофонов и т. д.). Допускается присутствие на занятиях ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь. Текущий контроль успеваемости осуществляется в устной форме. При проведении промежуточной аттестации для лиц с нарушением зрения тестирование может быть заменено на устное собеседование по вопросам.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, на аудиторных занятиях, а также при проведении процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации могут быть предоставлены необходимые технические средства (персональный компьютер, ноутбук или другой гаджет); допускается присутствие ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся необходимую

техническую помощь (занять рабочее место, передвигаться по аудитории, прочитать задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).