

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» апреля 2024г.

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

«04» апреля 2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Пиар в сфере гостеприимства и ресторанного сервиса»

Составитель(и)

Палаткин В.В., к.культур.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;
43.04.03. Гостиничное дело

Направление подготовки /
специальность
Направленность (профиль) /
специализация ОПОП
Квалификация (степень)

«Ресторанный и ивент-сервис»

Форма обучения

магистр

Год приёма

очная

2024

Курс

1 (по очной форме)

Семестр(ы)

2 (по очной форме)

Астрахань – 2024

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Пиар с сфере гостеприимства и ресторанного сервиса» являются: расширить знания студентов в области применения паблисити как коммуникативной технологии и выработать навыки его эффективного использования.

1.2. Задачи освоения дисциплины «Пиар с сфере гостеприимства и ресторанного сервиса» являются: сформировать представления о факторах, повлиявших на появление и развитие деятельности паблисити; выявить основные закономерности использования коммуникативных приемов; изучить условия и принципы успешного их применения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Пиар с сфере гостеприимства и ресторанного сервиса» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины) Б1.В.Д.01.02 и осваивается в 2 семестре.

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

- *«Менеджмент организации сферы гостеприимства и ресторанного сервиса»*
- *«Методология и методы научного исследования»*

Знания:

- классификации и характеристику предприятий общественного питания различных типов и классов;

- требований, предъявляемых к организациям общественного питания; сущность, специфические особенности организации питания в гостиничных комплексах;

- формы и методы обслуживания, виды питания, предоставляемого при обслуживании в гостиничных комплексах.

Умения:

- использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности;

- исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности;

- работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

Навыки:

- владение навыками работы с нормативными документами, регламентирующими деятельность предприятий питания по предоставлению услуг;

- способностью к самоорганизации и самообразованию.

2.3. Последующие учебные дисциплины, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- *«Инновационные технологии в гостиничной индустрии»*

- «Тимбилдинг в сфере гостеприимства»

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) универсальной (УК):

УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия

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 – 4	УК - 4.1. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия	- Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами	- Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	- Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

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

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.):	20,00
- занятия лекционного типа, в том числе:	10
- практическая подготовка (если предусмотрена)	10
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	-
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- консультация (предэкзаменационная)	-

Вид учебной и внеучебной работы	для очной формы обучения
- промежуточная аттестация по дисциплине	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	88,00
Форма промежуточной аттестации обучающегося	зачет – 2 семестр

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий и самостоятельной работы, для каждой формы обучения представлено в таблице 2.2.

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 промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР		К Р / К П			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	Л Р	в т.ч. ПП				
Семестр 2.										
Тема 1. Паблисити: понятие и сущность	3		3					29	35	собеседование контрольная работа индивидуальное творческое задание
Тема 2. Модели, виды и типы коммуникаций для паблисити.	3		3					29	35	собеседование контрольная работа индивидуальное творческое задание
Тема 3. Паблисити и маркетинговые коммуникации.	4		4					30	38	собеседование индивидуальное творческое задание
Консультации	-									
Контроль промежуточной аттестации	-									ЗАЧЕТ
ИТОГО за семестр:	10		10		10			88,00	108	
Итого за весь период	10		10		10			88,00	108	

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

Раздел, тема дисциплины	Кол-во часов	Код компетенции	общее количество компетенций
		ПК-1	
Тема 1. Паблисити: понятие и сущность	36	+	1
Тема 2. Модели, виды и типы коммуникаций для паблисити.	36	+	1

Тема 3. Паблсити и маркетинговые коммуникации..	36	+	1
Консультации	-		
Контроль промежуточной аттестации	-		
Итого	108	1	2

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Паблсити: понятие и сущность.

Паблик рилейшнз. Правила, которым надо следовать при проведении паблсити. Функции. Этапы разработки паблсити. Формы, методы и приёмы паблсити.

Тема 2. Модели, виды и типы коммуникаций для паблсити.

Коммуникация как взаимодействие. Коммуникация как процесс. Линейная модель коммуникации. Компоненты коммуникационного процесса.

Тема 3. Паблсити и маркетинговые коммуникации.

Понятие и сущность директ маркетинга. Структура инструментов директ маркетинга. Брендинг и специфика их применения. Технологии разработки при проведении директ-мейл рекламной кампании. Особенности языка директ-мейл. Понятие бренда и брендинга. Текстовые и изобразительные элементы брендинга. Факторы, влияющие на выбор идеи бренда. Модели брендинга. Основные принципы и правила создания бренда. Требования, которым должны отвечать вербальные элементы бренда. Ребрендинг. Оценка эффективности бренда. Значение брендинга в современных условиях. Формирование бренда товара или фирмы.

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 «Пиар с сфере гостеприимства и ресторанного сервиса» составляет 88,00 часов.

Самостоятельная работа осуществляется в форме подготовки к практическим занятиям и выполнения письменных домашних заданий по дисциплине. 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
Тема 1. 1. Формы, методы и приёмы паблсити..	29	письменное домашнее задание
Тема 2. 1. Компоненты коммуникационного процесса.	29	письменное домашнее задание
Тема 3. 1. Модели брендинга. Основные принципы и правила создания бренда. Требования, которым должны отвечать вербальные элементы бренда	30	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 творческим заданиям и проектам

Творческое задание/проект предполагает проверку знаний по изученной теме. Творческое задание/проект позволяет совершенствовать умения студентов анализировать научную литературу; укрепляет научные основы социально-педагогических исследований; развивает способность студентов к профессиональной рефлексии, актуализирует стремление к личностному и профессиональному росту.

Для подготовки к творческому заданию/проекту внимательно изучите материал лекции, конспект семинара, дополнительную литературу, выучите термины из Словаря по данной теме. В ходе проведения творческой работы Вам необходимо дать развернутое письменное собственное мнение по заданной проблематике, объемом не более 2 страниц.

Творческое задание/проект должна быть выполнена в редакторе Microsoft Word. Необходимо выполнение следующих параметров: отступы справа, слева, сверху, снизу – 2 см., шрифт – Times New Roman, 12. Творческая работа присылается преподавателю по электронной почте в соответствии со сроком, указанным в рабочем плане студента. Творческая работа, не выполненная в срок, оценивается в 50 баллов.

Требования к проведению кейс - задачи

Проблемное задание, в котором предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.

Проведение кейс - задачи включает:

- ознакомление с проблемной ситуацией;
- объяснение алгоритма действий по выполнению кейс-задачи;
- показ алгоритма действий, в процессе которого преподаватель демонстрирует как правильно выполнять кейс-задачу;
- подведение итогов выполнения кейс - задачи.

Порядок проведения тестирования

Контрольное тестирование проводится для оценивания наиболее общих знаний студента по отдельным темам.

Тест – это совокупность усложняющихся вопросов в тестовой форме. Варианты тестовых заданий по курсу включают только форму номер один: выбор одного правильного варианта ответа.

Для подготовки к тестированию необходимо близко к тексту запомнить материал лекции и практического занятия, основные термины и понятия по данной теме. Помощь при подготовке к тестированию может оказать Словарь терминов и учебные пособия, рекомендованные к данной теме практического занятия.

Тестовое задание в форме выбора одного варианта ответа предполагает выделение (указанным в программе способом – подчеркиванием или другим) верного ответа в течение указанного времени.

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.

Подготовка к экзамену

Экзамен – является итоговой формой оценивания знаний студента по всему курсу изученной дисциплины. Зачет проводится в письменной форме, очно. Для подготовки к экзамену 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 экзамену. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене запрещено.

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

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: ролевые игры, круглый стол, кейс - задачи, творческие групповые и индивидуальные задания, проектная деятельность.

Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий

Раздел, тема дисциплины	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Паблсити: понятие и сущность.	Обзорная лекция	собеседование, контрольная работа, индивидуальное творческое задание	Не предусмотрено
Тема 2. Модели, виды и типы коммуникаций для паблсити.	Лекция-диалог	собеседование, контрольная работа, индивидуальное творческое задание	Не предусмотрено
Тема 3. Паблсити и маркетинговые коммуникации.	Обзорная лекция	собеседование практическая подготовка	Не предусмотрено

6.2. Информационные технологии

- использование возможностей Интернета в учебном процессе (использование 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 источник 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 интерактивных средств взаимодействия участников образовательного процесса (технологии дистанционного или открытого обучения в глобальной сети (веб-конференции, форумы, учебно-методические материалы и др.))
- 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 «Электронное образование») или иных информационных систем, сервисов и мессенджеров.

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
Microsoft Office 2013	Пакет офисных программ
OpenOffice	Пакет офисных программ
7-zip	Архиватор
Microsoft Windows 7 Professional	Операционная система
Kaspersky Endpoint Security	Средство антивирусной защиты
Mozilla FireFox	Браузер
Google Chrome	Браузер
Opera	Браузер

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 **«Пиар с сфере гостеприимства и ресторанного сервиса»** 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

Контролируемый раздел, тема дисциплины	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1,2,3	ПК-1	собеседование
Тема 1,2,3	ПК-1	творческое задание
Тема 1,2	ПК-1	контрольная работа

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 и иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения по дисциплине

Тема 1. Паблсити: понятие и сущность.

Контрольные вопросы к собеседованию:

1. Какой потенциал клиента называется рыночным?
2. Какой потенциал клиента называется ресурсным?
3. Какова значимость потенциала перекрестных продаж и какие факторы оказывают влияние на его значение?

Тема 2. Модели, виды и типы коммуникаций для паблисити.

Дискуссия

Ответьте на поставленные вопросы и найдите решение приведенных задач.

1. Вы, безусловно, являетесь клиентом нескольких организаций. Вряд ли вы думали о том, какую ценность как клиент вы имеете для них. Задумайтесь над этим вопросом и определите свою прижизненную ценность для наиболее важных для вас организаций.
2. Предположим, что вас приняли на работу в банк менеджером по маркетингу. Руководство банка поручило вам провести сегментирование клиентов банка с учетом их ценности. Каким методом вы воспользуетесь и каким образом проведете сегментацию клиентов банка?
3. По оценкам американской сети магазинов Domino's Pizza, ее клиент, регулярно приобретающий хотя бы одну пиццу стоимостью 5 дол. США, обеспечивает организации прибыль, равную 5 000 дол. США. При этом считается, что жизненный цикл клиента равен 10 годам. Какова прижизненная ценность клиента?

Тема 3. Паблсити и маркетинговые коммуникации.

Кейс-ситуация

Построение программы повышения лояльности клиентов. Вы являетесь менеджером по маркетингу одного из предприятий. На данный момент предприятие находится в стадии зрелости жизненного цикла, и достигло точки насыщения. Одним из вариантов продления

нахождения на стадии зрелости и увеличения товарооборота предприятия является повышение лояльности клиентов. В связи с этим, Вам необходимо подготовить подробный письменный доклад на предмет внедрения программы повышения лояльности клиентов предприятия с методическими разработками и ориентировочными расчетами. Предлагаемые сферы деятельности предприятий (выбрать одну):

1. Гостиничное предприятие;
2. Розничное предприятие, вовлеченное в сферу торговли продуктами питания/спорттоварами;
3. Оптовое предприятие, занимающееся пиломатериалами/компьютерной техникой;
4. Предприятие общепита;
5. Образовательное учреждение/консалтинговая фирма по вопросам маркетинга и менеджмента;
6. Собственное предприятие (при выборе включить описание деятельности).

Перечень вопросов для зачета

1. Маркетинг как управленческая деятельность.
2. Маркетинг отношений: понятие и принципы
3. Основные предпосылки становления и развития маркетинга взаимоотношений.
4. Трансформация классической концепции маркетинга в концепцию маркетинга взаимоотношений.
5. Эволюция маркетинга. Основные положения маркетинга взаимоотношений.
6. Роль клиента во взаимоотношениях с организацией. Сущность клиента. Лестница лояльности.
7. Основные этапы жизненного цикла клиента.
8. Факторы, определяющие интенсивность взаимоотношений организации с клиентом.
9. Ценность клиента в маркетинге взаимоотношений.
10. Рыночный потенциал клиента.

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-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке (ах), для академического и профессионального взаимодействия				
1.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:	в	1

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выпол- нения (в минут ах)
		а) Англии б) Германии в) Франции +		
2.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	<i>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа</i> ГОСТ Р50762-95 “Общественное питание. Классификация предприятий” установил столько категорий (-и) для ресторанов и баров: а) 5 б) 3 + в) 6	б	1
3.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	<i>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа</i> Тайм-шер индустрией занимаются такие корпорации как: а) Hilton, Marriott, Sheraton + б) Marriott, ETN, TUI в) Nekkerman, ITS, Holiday Inn	а	1
4.	Задание закрытого типа (на выбор нескольких вариантов ответов)	<i>Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответов</i> Из перечисленных категорий, для гостиничных номеров установлены следующие категории: а) “люкс-апартамент” б) “высшая”, “первая” + в) “люкс”	б	1
5.	Задание комбинированного типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	<i>Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа и напишите аргументы, обосновывающие выбор ответа</i> Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации: а) Англии б) Германии в) Франции	В Существует несколько способов классификации отелей по назначению, но одним из наиболее распространенных является следующая классификация: гостиницы или отели, гостевые дома, мотели и др.	5
6.	Задание	<i>Прочитайте текст и дайте</i>	Международная	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
	открытого типа (с развернутым ответом)	развернутый ответ Ведущие отели мира" — это _____, занимающаяся(-еся) определением лучших отелей мира.	корпорация	
7.	Задание открытого типа (ситуационная задача)	Прочитайте текст и напишите развернутый ответ "Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов" приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 1 звезда	4	5
8.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Прочитайте текст, запишите ответ и его обоснование "Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов" приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 2 звезды	6	8
9.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Прочитайте текст, запишите ответ и его обоснование "Международная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов" приводит рекомендации по числу работников на 10 номеров в гостинице (минимум) 3 звезды	8	8
10.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Прочитайте текст, запишите ответ и его обоснование Самым распространенным в мире и относительно дешевым вариантом размещения в так называемых негостиничных объектах являются	кемпинги	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 результатов обучения по дисциплине

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

1.1.	полный ответ по вопросу	5/2 балла	10	плану
1.2.	дополнение	10/0,5 балла	5	
1.3.	доклад (сообщение) по дополнительной теме	2/5 баллов	10	
2.	Выполнение творческих заданий	5/3 балла	15	по календарно-тематическому плану
3.	Выполнение контрольной работы	2/10 баллов	20	по календарно-тематическому плану
4.	Практическая работа по теме № 2	5/6 баллов (0,6 балла за каждый правильный ответ)	30	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		
	Участие с докладами на научных конференциях	0,2 балла но не более 2		
Всего			10	
Итого:			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		
65–69		
60–64	3 (удовлетворительно)	
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. Александрова Анна Юрьевна. Международный туризм: Доп. М-вом образования РФ в качестве учеб. пособ. для вузов по спец. "География". - М.: Аспект Пресс, 2002. - 470 с. - ISBN 5-7567-0189-3; 140-00; 140-00.

2. Бгатов А.П. Туристские формальности: рек. УМО по образованию в области сервиса в качестве учеб. пособ. для вузов. - М.: Академия, 2004. - 304 с. - (Высшее профессиональное образование). - ISBN 5-7695-1433-7; 154-00.

3. 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.

4. Зорин, И.В. Энциклопедия туризма. - М.: Финансы и статистика, 2004. - 368 с. - (Российская международная академия туризма). - ISBN 5-279-02264-0; 223-75.

5. Котляров Е.А. География отдыха и туризма: формирование и развитие территориальных рекреационных комплексов. - М.: Мысль, 1978. - 238 с.: 16 илл. - 1-20.

6. Кусков, А.С. Рекреационная география: учебно-методический комплекс. Рек. Редакционно-издательским Советом Российской Академии образования к использованию в качестве учебно-методического пособия. - М.: Флинта, 2005. - 496 с. - (РАО. Московский психолого-социальный ин-т). - ISBN 5-89349-746-5; 198-55, 209-00; 198-55, 209-00.

7. Зорин И.В., Энциклопедия туризма: Справочник / И.В.Зорин, В.А. Квартальной. - М.: Финансы и статистика, 2004. - 368 с. - ISBN 5-279-02264-0 - Текст: электронный // ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279022640.html>

8. Туризм и рекреация: методические подходы и практические решения: материалы Первого Международного научно-практ. семинара, посвященного 450-летию г. Астрахань. 15-16 мая 2008 г. / сост.: И.В. Бузякова, В.В. Занозин. - Астрахань: Астраханский ун-т, 2008. - 192 с. - (Федеральное агентство по образованию. Администрация Астраханской обл. Ин-т географии РАН. МГУ им. М.В. Ломоносова. АГУ. Российская международная академия туризма. Гос. природный заповедник "Богдинско-Баскунчакский"). - ISBN 978-5-9926-0120-6; 130-00; 130-00.

8.2. Дополнительная литература

9. Астахова М.И. Виды и тенденции развития туризма: рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма Минобрнауки России / ред. М.А. Турбина. - Новосибирск: СГУПС, 2007. - 147 с. - (Сибирский гос. ун-т путей сообщения). - ISBN 5-93461-294-8; 209-11; 209-11.

10. Кизим А.В. Информационные технологии в туризме [Электронный ресурс]: учебно-метод. пособ. для студ., обуч. по спец. 100200 Туризм (бакалавриат), 100201 Туризм. - Астрахань Астраханский ун-т, 2011. - 146 с. - (М-во образования и науки РФ. АГУ). - ISBN 978-5-9926-0470-2.

11. Канатьева Н.С. Основы туризма: учеб.-метод. пособие. - Астрахань: Астраханский ун-т, 2012. - 104 с. - (М-во образования и науки РФ. АГУ). - ISBN 978-5-9926-0640-9: б.ц.: б.ц.

12. Маркетинг в туризме: учеб. пособие для студентов направления 100400.62 Туризм / сост. Д.Ш. Смирнова. - Астрахань: Астраханский ун-т, 2012. - 201[3] с. - (М-во образования и науки РФ. АГУ). - ISBN 978-5-9926-0656: б.ц.: б.ц.

13. Экономическая энциклопедия регионов России. Южный федеральный округ. Астраханская область / ред. кол. т.: гл. ред. А.А. Жилкин, зам. гл. ред. К.А. Маркелов, А.П. Лунев [и др.]; Авт. коллектив: Н.М. Алыков [и др.]; Группа лит. обраб. Л.А. Баташева [и др.]; Ред. группа: В.В. Гурылева [и др.]. - М.; Астрахань: Экономика; Изд-во "Астраханский ун-т", 2009. - 696 с.: ил. - (НПО "Экономика". Администрация Астрах. обл. АГУ). - ISBN 978-5-9926-0164-0: 250-00: 250-00.

8.3. Интернет-ресурсы, необходимые для освоения дисциплины

1. Электронно-библиотечная система (ЭБС) ООО «Политехресурс» «Консультант студента». www.studentlibrary.ru
2. Электронная библиотечная система IPRbooks. www.iprbookshop.ru
3. Электронная библиотечная система издательства ЮРАЙТ <https://urait.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, прочесть задание, оформить ответ, общаться с преподавателем).