

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

«Инновационные технологии в гостиничной индустрии»

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

Курс

2024

Семестр(ы)

2 (по очной форме)

3 (по очной форме)

Астрахань – 2024

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Целями освоения дисциплины «Инновационные технологии в гостиничной индустрии» являются: сформировать у будущих специалистов представления о современных инновациях в гостиничном бизнесе, знаний, умений и навыков, позволяющих обеспечить эффективную деятельность предприятий сферы обслуживания, за счет применения последних инновационных разработок

1.2. Задачи освоения дисциплины «Инновационные технологии в гостиничной индустрии» являются: углубленное изучение теоретических основ в области инноваций; анализ влияния инноваций на индустрию гостеприимства; получение представления о государственном регулировании в сфере инноваций и интеллектуальной собственности; изучение особенностей применения современных компьютерных программ в гостиничных предприятиях; анализ инновационных тенденций в индустрии гостеприимства; изучение особенностей инноваций в маркетинге и менеджменте; умение разрабатывать гостиничный продукт, применяя современные инновации; анализ инновационных разработок в сфере ресторанного бизнеса.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

2.1. Учебная дисциплина «Инновационные технологии в гостиничной индустрии» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений (элективные дисциплины) Б1.В.Д.02.01 и осваивается в 3 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:

- «Технологии и организация здорового питания в гостиничных комплексах»
- «Технологии и организация общественного питания в гостиничных комплексах»

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:

в) профессиональной (ПК):

ПК-1. Способен обрабатывать и анализировать информацию о факторах внешней и внутренней среды гостинично-ресторанной сети, а также владеть методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостинично-ресторанной сети

Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ПК – 1	ПК - 1.1. Способен обрабатывать и анализировать информацию о факторах внешней и внутренней среды гостинично-ресторанной сети, а также владеть методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостинично-ресторанной сети	- способы получения различной информации о факторах внешней и внутренней среды гостинично-ресторанной сети	- обрабатывать и анализировать информацию о факторах внешней и внутренней среды гостинично-ресторанной сети	- методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостинично-ресторанной сети

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.):	26,00
- занятия лекционного типа, в том числе:	-
- практическая подготовка (если предусмотрена)	26
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	-
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- консультация (предэкзаменационная)	-
- промежуточная аттестация по дисциплине	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	82,00
Форма промежуточной аттестации обучающегося	зачет – 3 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.						К Р / К П	СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации [по семестрам]
	Л		ПЗ		ЛР					
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	Л Р	в т.ч. ПП				
Семестр 3.										
Тема 1. Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности.			8					29	27	собеседование контрольная работа индивидуальн ое творческое задание
Тема 2. Сервисная деятельность как составная часть экономики, государства, общества, культуры			8					29	27	собеседование контрольная работа индивидуальн ое творческое задание
Тема 3. Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал.			10					34	44	собеседование индивидуальн ое творческое задание
Консультации									-	
Контроль промежуточной									-	ЗАЧЕТ

Раздел, тема дисциплины	Контактная работа, час.							СР, час.	Итого часов	Форма текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации <i>[по семестрам]</i>
	Л		ПЗ		ЛР		К Р / К П			
	Л	в т.ч. ПП	ПЗ	в т.ч. ПП	Л Р	в т.ч. ПП				
аттестации										
ИТОГО за семестр:			26					82, 00	108	
Итого за весь период			26					82, 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. Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности..	36	+	1
Тема 2. Сервисная деятельность как составная часть экономики, государства, общества, культуры	36	+	1
Тема 3. Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал.	36	+	1
Консультации	-		
Контроль промежуточной аттестации	-		
Итого	108	1	1

Краткое содержание каждой темы дисциплины

Тема 1. Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности.

Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности; подход к изучению сервисной деятельности в рамках «общества потребления»; теоретические основы анализа сервисной деятельности постиндустриального общества

Тема 2. Сервисная деятельность как составная часть экономики, государства, общества, культуры.

Экономическая сущность сервисной деятельности; сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики; сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.

Тема 3. Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал.

Особенности общего управления сервисным предприятием; организационная структура сервисного предприятия; производственный менеджмент.

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 **«Инновационные технологии в гостиничной индустрии»** составляет 82,00 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. Теоретические основы анализа сервисной деятельности постиндустриального общества	29	письменное домашнее задание
Тема 2. 1. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей	29	письменное домашнее задание
Тема 3. 1. Особенности общего управления сервисным предприятием	34	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. Методологические основы и междисциплинарный характер	Обзорная лекция	собеседование, контрольная работа,	Не предусмотрено

научного анализа сервисной деятельности..		индивидуальное творческое задание	
Тема 2. Сервисная деятельность как составная часть экономики, государства, общества, культуры	Лекция-диалог	собеседование, контрольная работа, индивидуальное творческое задание	Не предусмотрено
Тема 3. Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал.	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»</u> http://dlib.eastview.com	<i>Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</i>
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 «**Инновационные технологии в гостиничной индустрии**» 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 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. Методологические основы и междисциплинарный характер научного анализа сервисной деятельности.

Дискуссия

1. Изучить влияние индустриального производства на сервисную деятельность. Проанализировать сервисную деятельность в обществе постиндустриального типа, в развивающихся странах.
2. Выявить объективные факторы развития хозяйствования и услуг в России. Определить роль государственных механизмов в развитии услуг. Проследить тенденции развития отечественных услуг: от традиционных форм к современным. Сопоставить уровень жизни населения и сфера обслуживания в советский и постсоветский периоды.

Тема 2. Сервисная деятельность как составная часть экономики, государства, общества, культуры.

Устный опрос

1. Сервисология и её связи с другими гуманитарными науками.
2. Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.
3. Предоставление услуги; этапы предоставления услуги.
4. Жизненный цикл услуги.
5. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара

Тема 3. Организационные основы сервисной деятельности, предприятия, персонал.

Дискуссия

1. Выявить зависимость сервисной деятельности от географических, поселенческих и демографических факторов. Рассмотреть механизмы государственно-правового регулирования сервисной деятельности и выполнения государством сервисных функций. Определить сервисную деятельность в структуре социальных отношений, сервисная деятельность – как часть культуры.
2. Изучить экономическую сущность сервисной деятельности. Проанализировать сервисную деятельность в структуре хозяйственной практики. Рассмотреть сервисную деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей.

Перечень вопросов для зачета

1. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению.
2. Идеальные и реальные услуги.
3. Платные, смешанные и социальные услуги.
4. Государственные и муниципальные платные услуги.
5. Наиболее востребованные в современной России услуги.
6. Социальные предпосылки возникновения и развития сервисной деятельности: сервисная деятельность в доиндустриальную эпоху; сервисная деятельность в индустриальную эпоху.
7. Особенности сервисной деятельности в постиндустриальную эпоху.
8. Возникновение и развитие сервиса в России.
9. Влияние территориального размещения населения на сервисную деятельность.
10. Влияние демографических особенностей населения на сервисную деятельность.

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				
ПК-1. Способен обрабатывать и анализировать информацию о факторах внешней и				

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выпол нения (в минут ах)
внутренней среды гостинично-ресторанной сети, а также владеть методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности гостинично-ресторанной сети				
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: а) Англии б) Германии в) Франции +	в	1
2.	Задание закрытого типа (на выбор одного варианта ответа)	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа 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)	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант ответа 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)	Прочитайте текст, выберите все правильные варианты ответов Из перечисленных категорий, для гостиничных номеров установлены следующие категории: а) “люкс-апартамент” б) “высшая”, “первая” + в) “люкс”	б	1
5.	Задание комбинированного	Прочитайте текст, выберите один правильный вариант	В Существует несколько	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выпол нения (в минут ах)
	типа (с выбором одного варианта ответа и обоснованием выбора)	ответа и напишите аргументы, обосновывающие выбор ответа Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации: а) Англии б) Германии в) Франции	способов классификации отелей по назначению, но одним из наиболее распространенных является следующая классификация: гостиницы или отели, гостевые дома, мотели и др.	
6.	Задание открытого типа (с развернутым ответом)	Прочитайте текст и дайте развернутый ответ Ведущие отели мира" — это _____, занимающаяся(-еся) определением лучших отелей мира.	Международная корпорация	5
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 плану
1.1.	полный ответ по вопросу	5/2 балла	10	
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

Сумма баллов	Оценка по 4-балльной шкале	
90–100	5 (отлично)	
85–89	4 (хорошо)	
75–84		
70–74		
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. Добротворский И.Л. Менеджмент. Эффективные технологии. Учеб. пособие. – М.: ПРИОР, 2004. – 464с. 18
2. Друкер П.Ф. Задачи менеджмента в XXI веке. / Пер. с англ. – М.: Издательский дом «Вильямс», 2004. – 398с.
3. Корниенко В.И. Основы менеджмента устойчивого развития: Курс лекций. – М.: Ступени, 2002. – 256с.
4. Кравченко А.И. История менеджмента: Учеб. пособие для студентов вузов. – М.: Академический Проект, 2003. – 352с.
5. Менеджмент. Практикум: Учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 351300 «Коммерция (торговое дело)» и 061500 «Маркетинг» / Под ред. Л.В.Ивановой. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2006. – 191с.
6. Мильнер Б.З. Теория организации: Учебник. – 2-е изд., перераб и доп. М.: ИНФРА-М, 2007. – 480с.

8.2. Дополнительная литература

1. Зайцева Н. А «Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме»-5-е издание, изд. центр Академия уч. пособие, Москва, 2008г –245с.
2. Косьмин А. Д. учебное пособие «Менеджмент» - 4-е издание, – М.: ПРИОР, 2013г. – 435с.
3. Драчева Е. Л. «Менеджмент», уч. пособие- 14-е-издание– М.: МГУК 2010г.- 259с.
4. Сухов В. Д. «Основы менеджмента: Практикум»,уч. пособие – 5-е изд., – М.: Инфра-М, 2009 – 345с.
5. Основы менеджмента в гостеприимстве: [Электронный ресурс]: [электронный учебник] / Л.В. Плахова, Т.М. Анурина, С.А. Легостаева. электрон. дан. – М.: КНОРУС, 2010.

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).