

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

«19» мая 2025 г.

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

«19» мая 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Социально-культурная деятельность в сфере гостеприимства»**

Составитель(и)	<b>Тарасова И.В.. доцент кафедры педагогических практик и сервисных индустрий Палагина М.Ю. ассистент кафедры педагогических практик и сервисных индустрий</b>
Согласовано с работодателями:	<b>Ситкова В.Н., генеральный директор AZIMUT Отель Астрахань; Корнейченко Н.В. заведующий отделением сервисных технологий и дизайна ГБПОУ АО «Астраханский государственный политехнический колледж»</b>
Направление подготовки / специальность	<b>43.03.03 Гостиничное дело</b>
Направленность (профиль) / специализация ОПОП	<b>Гостеприимство и ресторанный сервис</b>
Квалификация (степень)	<b>бакалавр</b>
Форма обучения	<b>очная</b>
Год приёма	<b>2025</b>
Курс	<b>4 (по очной форме)</b>
Семестр(ы)	<b>7 (по очной форме)</b>

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**1.1. Целями освоения дисциплины «Социально-культурная деятельность в сфере гостеприимства» является:** формирование у студентов фундаментальных знаний о сущности, специфике, общественных функциях, принципах организации, формах, содержании, ведущих сферах социально-культурной деятельности

**1.2. Задачи освоения дисциплины «Социально-культурная деятельность в сфере гостеприимства»:**

- сформировать знания о основах становления социально-культурной деятельности в России;
- изучить основные сферы социально-культурной деятельности и деятельность учреждений культуры;
- научить применять терминологию и лексику культурологии, истории искусств, теории социально-культурной деятельности;
- овладеть методами организации социально-культурной деятельности в сфере гостеприимства.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

**2.1. Учебная дисциплина (модуль) «Социально-культурная деятельность в сфере гостеприимства»** относится к *части, формируемой участниками образовательных отношений* и осваивается в 7 семестре.

Опирается на входные знания, формируемые школьной программой. «Входными» знаниями, умениями и навыками для дисциплины являются знание базовых терминов и основополагающих понятий, связанных с профессиональной деятельностью, умение работать с источниками, анализировать фактический материал, навыки работы с информацией, командной работы. Концептуальное внедрение дисциплины в учебный план продиктовано прочной основы для подготовки будущих специалистов. Оно не только отвечает на вызовы современности, но и закладывает основы для успешной карьеры студентов, их всестороннего развития и адаптации в профессиональном мире. Это инициатива, направленная на формирование качественных специалистов, способных справляться с изменениями и требованиями, стоящими перед ними в их будущей деятельности.

**2.2. Для изучения данной учебной дисциплины (модуля) необходимы следующие знания, умения, навыки, формируемые предшествующими учебными дисциплинами (модулями):**

- *«Технология и организация здорового питания».*

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 и (или) практики, для которых необходимы знания, умения, навыки, формируемые данной учебной дисциплиной (модулем):**

- «Охрана труда и техника безопасности в организациях сферы гостеприимства и общественного питания»

- «Молодежный туризм».

**3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

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

*а) Профессиональные (ПК):*

ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере

**Таблица 1. Декомпозиция результатов обучения**

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)		
		Знать (1)	Уметь (2)	Владеть (3)
ПК-3	ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.	Основы индустрии гостеприимства и общественного питания Современные технологии в сфере гостеприимства и общественного питания Стандарты качества обслуживания Технологии автоматизации бизнес-процессов Маркетинговые стратегии и тенденции Законодательство и нормативные акты	Разрабатывать спецификации услуг Анализировать потребности клиентов Использовать современные информационные системы. Планировать и организовывать работу команды. Оценивать эффективность внедренных технологий Разрешать конфликтные ситуации	Навыками делового общения Инструментами цифрового маркетинга Методиками оценки удовлетворенности клиентов Финансовым планированием и бюджетированием Кросс-функциональным взаимодействием Этикетом и стандартами обслуживания
	ПК-3.2. Применяет	Основные принципы работы отрасли;	Применять инновационные подходы;	Практическим опытом применения

	<p>современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности</p>	<p>Современные технологии оказания услуг; Требования потребителей; Нормативы и стандарты безопасности; Методы повышения эффективности работы</p>	<p>Оценивать риски и предлагать решения; Обеспечивать высокое качество обслуживания; Управлять временем и ресурсами; Работать с командой</p>	<p>технологий; Навыками коммуникации и ведения переговоров; Аналитическими методами; Методами повышения клиентской лояльности; Способностью адаптироваться к изменениям</p>
	<p>ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p>Текущие технологии обслуживания; Индивидуальные и специальные требования потребителей; Методы исследования и анализа; Принципы доступности и инклюзивности;</p>	<p>Анализировать текущее состояние обслуживания; Разрабатывать предложения по усовершенствованию; Интегрировать инклюзивные практики; Взаимодействовать с заинтересованными сторонами</p>	<p>Инструментарием для разработки и внедрения предложений; Навыками проектного менеджмента; Коммуникативными навыками; Способностью к непрерывному обучению</p>

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Трудоемкость отдельных видов учебной работы студентов очной, очно-заочной и заочной форм обучения приведена в таблице 2.1.

**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.):	51
- занятия лекционного типа, в том числе:	17
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- занятия семинарского типа (семинары, практические, лабораторные), в том числе:	34
- практическая подготовка (если предусмотрена)	-
- консультация (предэкзаменационная)	-
- промежуточная аттестация по дисциплине	-
Самостоятельная работа обучающихся (час.)	57
Форма промежуточной аттестации обучающегося (зачет/экзамен), семестр (ы)	зачет – 7 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 (модуля)**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.						КР / КП	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	ЛР	в т.ч. ПП				
Тема 1. Теория технологического обеспечения социально-культурной деятельности в сфере гостеприимства	2		3					5	10	Опрос
Тема 2. Управление социально-культурными технологиями в сфере	2		3					5	10	Опрос

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.						КР / КП	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	ЛР	в т.ч. ПП				
гостеприимства.										
Тема 3. Сущность и классификация социально-культурных технологий.	2		3					<b>5</b>	<b>10</b>	реферат
Тема 4. Субъекты влияния социально-культурных технологий в сфере гостеприимства.	2		3					<b>6</b>	<b>11</b>	Опрос
Тема 5. Организационные структуры управления предприятиями индустрии гостеприимства, организация взаимодействия	2		3					<b>6</b>	<b>11</b>	реферат
Тема 6. Деятельность и общение в структуре социально-культурных технологий в сфере гостеприимства.	2		3					<b>6</b>	<b>11</b>	Опрос
Тема 7. Возможности организации мероприятий в гостеприимстве	2		4					<b>6</b>	<b>12</b>	Опрос
Тема 8. Планирование и организация мероприятий в различных социально-культурных условиях.	1		4					<b>6</b>	<b>11</b>	Опрос
Тема 9. Организация и управление социально-культурными технологиями в сфере гостеприимства.	1		4					<b>6</b>	<b>11</b>	Опрос
Тема 10. Современные социально-	1		4					<b>6</b>	<b>11</b>	Опрос

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Контактная работа, час.						КР / КП	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	ЛР	в т.ч. ПП				
культурные технологии в сфере гостеприимства.										
<b>Итоговая аттестация</b>									<b>зачет</b>	
<b>Консультация</b>										
<b>ИТОГО за семестр:</b>	<b>17</b>		<b>34</b>					<b>57</b>	<b>108</b>	
<b>Итого за весь период</b>	<b>17</b>		<b>34</b>					<b>57</b>	<b>108</b>	

**Таблица 3. Матрица соотнесения разделов, тем учебной дисциплины (модуля) и формируемых компетенций**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Кол-во часов	Код компетенции				Общее количество компетенций
		ПК-3				
Тема 1. Теория технологического обеспечения социально- культурной деятельности в сфере гостеприимства	10	+				1
Тема 2. Управление социально-культурными технологиями в сфере гостеприимства.	10	+				1
Тема 3. Сущность и классификация социально- культурных технологий.	10	+				1
Тема 4. Субъекты влияния социально-культурных технологий в сфере гостеприимства.	11	+				1
Тема 5. Организационные структуры управления предприятиями индустрии гостеприимства, организация взаимодействия	11	+				1
Тема 6. Деятельность и общение в структуре социально- культурных технологий в	11	+				1

сфере гостеприимства.						
Тема 7. Возможности организации мероприятий в гостеприимстве	<b>12</b>	+				1
Тема 8. Планирование и организация мероприятий в различных социально-культурных условиях.	<b>11</b>	+				1
Тема 9. Организация и управление социально-культурными технологиями в сфере гостеприимства.	<b>11</b>	+				1
Тема 10. Современные социально-культурные технологии в сфере гостеприимства.	<b>11</b>	+				1
<b>Итого</b>	<b>108</b>					

### **Краткое содержание каждой темы дисциплины (модуля)**

#### **Тема 1. Теория технологического обеспечения социально-культурной деятельности в индустрии гостеприимства.**

Формирование гуманистической почвы как базы социально-культурной реформации России. Идеи культурной реформации и гуманизации в обществе. Технологические основы социально-культурной деятельности как учебный предмет. Социально-культурная деятельность как широкая область современного педагогического знания. Фундаментальные понятия, как культура, социальная педагогика, социализация, социальное воспитание, социальная среда, социум.

#### **Тема 2. Технология как система управления социально-культурными процессами.**

Разработка технологии и техники организации социально-культурных процессов. Становление социально-культурной деятельности как новой научной дисциплины. Технология как система управления социально-культурными процессами. Бесценный опыт технологического решения множества прикладных задач, накопленный российской педагогикой. Совершенствования современных социально-культурных технологий.

#### **Тема 3. Сущность и классификация социально-культурных технологий.**

Системный подход и характерные черты в структуре технологии социально-культурной деятельности. Целевая ориентация каждой из технологий, ее функциональные свойства, составные компоненты, структура, интегративные качества, коммуникативные характеристики, конечные результаты. Классификации социально-культурных технологий. Три наиболее общих, характерных признака: 1) исторически сложившийся содержательный признак; 2) функциональный или процессуальный признак; 3) демографический, специализирующийся на субкультурных стратах.

#### **Тема 4. Субъекты влияния социально-культурных технологий в индустрии гостеприимства.**

Социально-культурные институты, выступающие как разработчики, носители и пользователи разнообразных творческих, коммуникативных и обеспечивающих технологий. Их место и роль в функционировании огромного технологического потенциала социально-культурной сферы. Практика внутреннего дифференцирования: отдельные люди, большие и малые социальные общности, которые производят, воспроизводят и транслируют социально-культурные технологии. Именно, благодаря им, общество способно осваивать различные образы и стили жизни, ценностные представления, моральные нормы, образцы деятельности и поведения.

#### **Тема 5. Организационные структуры управления предприятиями индустрии гостеприимства, организация взаимодействия.**

Социально-культурная деятельность как объектом управления, наравне с производственным, финансовым, политическим, педагогическим менеджментом. Понятие о социально-культурном менеджменте. Характеристики управленческих технологий в области искусства, образования, досуга, спорта. Выявление сущности самого понятия «социально-культурный менеджмент». Организация и управление в социально-культурной сфере. В рамках организационных технологий менеджеры всех уровней, занятые в учреждениях социально-культурной сферы, пользуются так называемыми организационно-распорядительными методами.

#### **Тема 6. Деятельность и общение в структуре социально- культурных технологий в индустрии гостеприимства.**

Комплекс средств идейно-эмоционального воздействия. Единый блок развивающей и информационно-просветительской деятельности: устное (живое) слово, которое обладает большой эмоциональной силой; печатное слово - научные, информационные и другие тексты; наглядные средства - подлинные предметы и явления (например, различные экспонаты, реликвии и др.). Специально изготовленные, воспроизведенные (репродукция), доносящие до зрителя конкретные образы. Различные виды искусства - театр, музыка, хореография, кино, живопись и др.

#### **Тема 7. Возможности организации мероприятий в гостеприимстве**

Организационные структуры управления предприятиями индустрии гостеприимства, организация взаимодействия. Деятельность и общение в структуре социально- культурных технологий в сфере гостеприимства. Планирование и организация мероприятий в различных социально-культурных условиях. Организация и управление социально-культурными технологиями в сфере гостеприимства.

#### **Тема 8. Мастерство технолога социально-культурной деятельности как условие профессиональной деятельности в социокультурной сфере.**

Теория технологического обеспечения социально-культурной деятельности в сфере гостеприимства. Управление социально-культурными технологиями в сфере гостеприимства. Сущность и классификация социально-культурных технологий. Субъекты влияния социально-культурных технологий в сфере гостеприимства. Современные социально-культурные технологии в сфере гостеприимства.

### **Тема 9. Организация и управление в социально-культурных технологиях.**

Среди них выделяются три группы: 1) директивные методы (распоряжения, приказы, постановления, указания, консультации, инструкции, советы и другие), которые могут носить обязательный, согласительный или рекомендательный характер; 2) экономические методы (метод коммерческого, хозяйственного расчета, ценовая политика, финансовое планирование, бюджетная деятельность, экономический анализ и т.д.); 3) социально-психологические методы (методы повышения социальной активности, обмен опытом, критика и самокритика, внушение, личный пример руководителя, соблюдение деловой, управленческой и профессиональной этики и т.д.).

### **Тема 10. Инновационная направленность социально-культурных технологий в гостеприимстве.**

Сущность и виды инновационных технологий. Применительно к социально-культурной сфере понятия «инновация», «нововведение». Практика осуществления инновационных технологий. Появление инновационной идеи, ее формализация, предполагающая обозначение ее названия, краткой сути и указание возможной области ее распространения и реализации в социально-культурной среде.

## **5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРЕПОДАВАНИЮ И ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

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

Организационно-методической базой проведения лекционных, семинарских занятий является учебный план специальности. На основе него объем часов аудиторных занятий, отведенный для каждой учебной дисциплины и междисциплинарного курса, делится на часы лекционных, практических, лабораторных и других занятий соответствующими кафедрами, с указанием форм контроля текущей и итоговой аттестации обучаемых.

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 5 минут контроль знаний, обязательным является проведение проектной работы в команде.

Преподаватель, проводящий лекционные и семинарские занятия, обязан вести учет посещаемости студентов - по журналам групп. В случае неявки студентов на лекцию преподаватель обязан незамедлительно информировать учебный отдел.

В ходе освоения дисциплины лабораторные занятия не предусмотрены.

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 «Социально-культурная деятельность в сфере гостеприимства» составляет 57 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 действий 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	Форма работы
Тема 1. Теория технологического обеспечения социально-культурной деятельности в сфере гостеприимства	5	Опрос
Тема 2. Управление социально-культурными технологиями в сфере гостеприимства.	5	Опрос
Тема 3. Сущность и классификация социально-	5	реферат

культурных технологий.		
Тема 4. Субъекты влияния социально-культурных технологий в сфере гостеприимства.	<b>6</b>	Опрос
Тема 5. Организационные структуры управления предприятиями индустрии гостеприимства, организация взаимодействия	<b>6</b>	реферат
Тема 6. Деятельность и общение в структуре социально- культурных технологий в сфере гостеприимства.	<b>6</b>	Опрос
Тема 7. Возможности организации мероприятий в гостеприимстве	<b>6</b>	Опрос
Тема 8. Планирование и организация мероприятий в различных социально-культурных условиях.	<b>6</b>	Опрос
Тема 9. Организация и управление социально-культурными технологиями в сфере гостеприимства.	<b>6</b>	Опрос
Тема 10. Современные социально-культурные технологии в сфере гостеприимства.	<b>6</b>	Опрос

### **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 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 зачету. Пользование конспектом или другими носителями информации на экзамене строго запрещено.

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

## **6. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

### **6.1. Образовательные технологии**

Обучение по дисциплине предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции и практические занятия) и самостоятельной работы студентов.

Интерактивная лекция. Предполагает метод визуализации, показ презентаций, использование обратной связи, реакции аудитории на проблемно поставленные вопросы, наводящие вопросы, экспресс-тестирование, мини опрос.

Интерактивный семинар. Предполагает использование классических форм опроса, которые сочетаются с вопросом к преподавателю по проблеме, которая вызывает затруднение в понимании.

Образовательные технологии семинара: групповые дискуссии, метод «равный обучает равного», работу в командах, разработка командных проектов, дискуссии, решение философских кейсов, игровые методики, мозговой штурм.

Коллоквиум. Предполагает краткий устный ответ на поставленные вопросы по пройденным темам.

Диспут. Обсуждения командами в форме дискуссии письменно подготовленного доклада проекта по выбранной проблемной ситуации или вопросу.

Тестирование. Предполагает письменные ответы на поставленные в тестах вопросы. Тестирование проходит по каждой пройденной теме (или группе тем), включает в себя внимательное чтение учебного материала, который указывается в предварительном задании.

Контрольная работа: письменная проверка умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

**Таблица 5. Образовательные технологии, используемые при реализации учебных занятий**

Раздел, тема дисциплины (модуля)	Форма учебного занятия		
	Лекция	Практическое занятие, семинар	Лабораторная работа
Тема 1. Теория технологического обеспечения социально-культурной деятельности в сфере гостеприимства	<i>Лекция-диалог</i>	Опрос	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 2. Управление социально-культурными технологиями в сфере гостеприимства.	<i>Обзорная лекция</i>	Опрос	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 3. Сущность и классификация социально-культурных технологий.	<i>Лекция-диалог</i>	реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 4. Субъекты влияния социально-культурных технологий в сфере гостеприимства.	<i>Обзорная лекция</i>	Опрос	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 5. Организационные структуры управления предприятиями индустрии гостеприимства, организация взаимодействия	<i>Лекция-диалог</i>	реферат	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 6. Деятельность и общение в структуре социально-культурных технологий в сфере гостеприимства.	<i>Обзорная лекция</i>	Опрос	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 7. Возможности организации мероприятий в гостеприимстве	<i>Лекция-диалог</i>	Опрос	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 8. Планирование и организация мероприятий в различных социально-культурных условиях.	<i>Лекция-диалог</i>	Опрос	<i>Не предусмотрено</i>
Тема 9. Организация и управление социально-культурными технологиями в	<i>Обзорная лекция</i>	Опрос	<i>Не предусмотрено</i>

сфере гостеприимства.			
Тема 10. Современные социально-культурные технологии в сфере гостеприимства.	<i>Лекция-диалог</i>	Опрос	<i>Не предусмотрено</i>

### 6.2. Информационные технологии

- использование возможностей интернета в учебном процессе (использование сайта преподавателя (рассылка заданий, предоставление выполненных работ, ответы на вопросы, ознакомление обучающихся с оценками и т. д.));
- использование электронных учебников и различных сайтов (например, электронных библиотек, журналов 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 «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><a href="http://dlib.eastview.com">Универсальная справочно-информационная полнотекстовая база данных периодических изданий ООО «ИВИС» http://dlib.eastview.com</a></u> <i>Имя пользователя: AstrGU Пароль: AstrGU</i>

<i>Наименование современных профессиональных баз данных, информационных справочных систем</i>
Электронные версии периодических изданий, размещённые на сайте информационных ресурсов <a href="http://www.polpred.com">www.polpred.com</a>
Электронный каталог Научной библиотеки АГУ на базе MARK SQL НПО «Информ-систем» <a href="https://library.asu.edu.ru/catalog/">https://library.asu.edu.ru/catalog/</a>
Электронный каталог «Научные журналы АГУ» <a href="https://journal.asu.edu.ru/">https://journal.asu.edu.ru/</a>
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. <a href="http://mars.arbicon.ru">http://mars.arbicon.ru</a>
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. <a href="http://www.consultant.ru">http://www.consultant.ru</a>

## **7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **7.1. Паспорт фонда оценочных средств**

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине «Социально-культурная деятельность 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 (модулей) 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 (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
Тема 1. Теория технологического обеспечения социально-культурной деятельности в сфере гостеприимства	ПК-3	Опрос
Тема 2. Управление социально-культурными технологиями в сфере гостеприимства.	ПК-3	Опрос
Тема 3. Сущность и классификация социально-культурных технологий.	ПК-3	реферат
Тема 4. Субъекты влияния социально-культурных технологий в сфере гостеприимства.	ПК-3	Опрос
Тема 5. Организационные структуры	ПК-3	реферат

Контролируемый раздел, тема дисциплины (модуля)	Код контролируемой компетенции	Наименование оценочного средства
управления предприятиями индустрии гостеприимства, организация взаимодействия		
Тема 6. Деятельность и общение в структуре социально- культурных технологий в сфере гостеприимства.	ПК-3	Опрос
Тема 7. Возможности организации мероприятий в гостеприимстве	ПК-3	Опрос
Тема 8. Планирование и организация мероприятий в различных социально- культурных условиях.	ПК-3	Опрос
Тема 9. Организация и управление социально- культурными технологиями в сфере гостеприимства.	ПК-3	Опрос
Тема 10. Современные социально-культурные технологии в сфере гостеприимства.	ПК-3	Опрос

## 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	демонстрирует способность применять знание теоретического материала

Шкала оценивания	Критерии оценивания
«отлично»	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. Теория технологического обеспечения социально-культурной деятельности в индустрии гостеприимства**

##### ***Вопросы для обсуждения***

##### **1. Этнокультурные особенности гостеприимства**

(Прием гостя безошибочно распознается как типичная этикетная ситуация. В обществах традиционного типа гостеприимство представляет собой скорее определенный морально- религиозный и социально-правовой институт, а прием гостя разворачивается как достаточно сложный ритуал.)

##### **2. Из чего состоит режиссерский анализ?**

(режиссерский анализ состоит из: обоснование выбора пьесы (темы сценария); определение темы, идеи, сверхзадачи; изучение явлений действительности; изучение предлагаемых обстоятельств; метод действенного анализа; метод физических действий.)

##### **3. Что относят к социально-культурным услугам в гостиничном сервисе?**

(Социально-культурная услуга-это услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя. К социально-культурным услугам относят медицинские, образовательные услуги, услуги культуры, туристские и гостиничные услуги.)

##### **4. На достижениях чего основаны современные технологии**

(на достижениях научно-технического прогресса, на достижениях информационных технологий)

##### **5. социокультурный потенциал сферы туризма-это ...**

(Наличие возможностей для удовлетворения социокультурных потребностей людей в туруслугах)

## **Тема 2. Технология как система управления социально-культурными процессами**

### ***Вопросы для обсуждения***

#### 1. Гостиничный сервис в России XVIII-XIX вв

(Гостиничная индустрия России развивалась в контексте общеевропейского процесса и повторяла в основных чертах этапы становления европейских гостиниц. Известные с древнейших времен на Руси, постоянные дворы располагались на важнейших дорогах и в городах и содержались частными лицами. В России по указу Петра I в 1700 году все постоянные дворы были переписаны и обложены специальным сбором. Гостиничный сервис в России XVIII-XIX вв.)

#### 2. Формы организации ресторанного дела в гостиницах.

(питание, оплаченное клиентом; питание, не включенное в стоимость номера; питание, предоставляемое за дополнительную плату.)

#### 3. Роль, место и значение туризма в жизни культуры и общества определяются его основными функциями

(удовлетворением потребностей в самоактуализации; познавательной, через данную деятельность открываются возможности для активного приобретения новых знаний о культуре; коммуникативной, связанной с расширением и укреплением границ общения; социализацией и инкультурацией личности, связанной с возможностью усвоения социальных и культурных норм; мотивационной, то есть данная деятельность способна сформировать в сознании человека определенные идеалы и образцы поведения, и даже стиль жизни.)

## **Тема 3. Сущность и классификация социально-культурных технологий**

### ***Примерные темы рефератов:***

1. Культуроохранные технологии.
2. Культуротворческие технологии.
3. Виды социально-культурных ремесленных технологий.
4. Рекреативные (восстановительные) технологии
5. Игровая деятельность. Методы игры и игрового тренинга.

## **Тема 4. Субъекты влияния социально-культурных технологий в индустрии гостеприимства**

### ***Вопросы для обсуждения***

1. Глобализация технологий в социально-культурном сервисе и туризме.
2. Технологии, используемые в индустрии гостеприимства и повышающие качество обслуживания клиентов.
3. Реализация «социальных технологий» на предприятиях индустрии гостеприимства.
4. Гостеприимство – социальный технологический процесс обслуживания гостей.

5. Технологии гостеприимства.

### **Тема 5. Организационные структуры управления предприятиями индустрии гостеприимства, организация взаимодействия**

#### ***Примерные темы рефератов:***

1. Технологии – мощный фактор конкурентоспособности предприятия.
2. Технологии как экономический фактор развития предприятия.
3. Технологии управления предприятием.
4. Технологии продажи услуг в туризме.
5. Информационные технологии – одно из важнейших направлений инновационной политики в туризме и гостеприимстве.

### **Тема 6. Деятельность и общение в структуре социально-культурных технологий в индустрии гостеприимства**

#### ***Вопросы для обсуждения***

1. Управление процессами труда в индустрии гостеприимства.

(Содержание труда включает в себя функции работника и необходимые для их выполнения образовательные и профессиональные знания. В данном контексте содержание труда рассматривается как совокупность производственных и органических факторов (интенсивность труда, режим труда, санитарно-гигиенические условия, эстетика рабочего места, элементы труда, рассматриваемые со стороны вовлечения в трудовой процесс различных характеристик способностей работника). Содержание труда является индивидуальной характеристикой деятельности, а, следовательно, по содержанию управленческий и неуправленческий труд различаются.)

2. Компоненты социально-культурной деятельности

(в числе основных компонентов социально-культурной деятельности: культурно-воспитательная, культурно-просветительная, культурно-развивающая, художественно-творческая, культурно-рекреационная и культурно-досуговая деятельность.)

3. В чем состоит сущность гостиничного продукта?

(В необходимости удовлетворения конкретных потребностей гостя)

### **Тема 7. Возможности организации мероприятий в гостеприимстве**

#### ***Примерные темы эссе:***

1. Технология перевозки туристов на железнодорожном (водном, автомобильном) транспорте.
2. Технология проведения и подготовки экскурсий.
3. Передовые технологии в туристской отрасли.

4. Передовые технологии в отелях нового тысячелетия.
5. Техника и технологии создания комфорта в индустрии гостеприимства.

### **Тема 8. Мастерство технолога социально-культурной деятельности как условие профессиональной деятельности в социокультурной сфере**

#### *Вопросы для обсуждения*

1. К особенностям полусервисных отелей относят (сосредоточение внимания на ночлеге гостей)
2. Социальные технологии делятся на... (интеллектуальные, рутинные, инновационные, педагогические)
3. Структура управления современного гостиничного предприятия.
  - (1) Руководители высшего звена или управляющий персонал
  - 2) Служба приема и размещения гостей — дежурные администраторы, кассир, портье
  - 3) Служба обслуживания гостей — носильщики, швейцары, курьеры, парковщики
  - 4) Хозяйственная служба — горничные, прачечная, уборщики территории и общественных мест
  - 5) Служба питания — шеф-повар, повара, бармены, официанты, стюарды на кухне
  - 6) Служба безопасности — охранники
  - 7) Инженерная служба — электрики, сантехники, ремонтники
  - 8) закупок — административно-хозяйственный отдел или снабженцы
  - 9) Кадровая и финансовая службы — HR-менеджеры, бухгалтер)
4. перечислите средства социально-культурной деятельности. (живое слово, печать, радио, телевидение, наглядные и технические средства, искусство и спорт, литература и художественная самодеятельность.)

### **Тема 9. Организация и управление в социально-культурных технологиях**

#### *Примерные темы эссе:*

1. Современная технология диктует человеку способ мысли и действия — обезличивает его.
2. Оснащенность предприятий питания столовой посудой, столовыми приборами, инвентарем, мебелью – показатель культуры обслуживания.
3. Эстетика интерьера, создание комфортных условий обслуживания, безопасность и экологичность при обслуживании – составляющие корпоративной культуры на предприятии.
4. Назначение технологии управлять какой-либо деятельностью через создание инструментария для достижения цели.
5. Экологические технологии.

### **Тема 10. Инновационная направленность социально-культурных технологий в гостеприимстве**

#### *Примерные темы эссе:*

1. Технологии использования текстиля в оформлении гостинично-ресторанных комплексов.

2. Автоматизация ресторанного (гостиничного) бизнеса.
3. Коммуникационные технологии в туризме.
4. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов.

### **Перечень вопросов и заданий,**

#### **выносимых на зачет:**

1. . Индустрия гостеприимства – собирательное понятие для многочисленных форм предпринимательства, характеризующихся.  
(предложением услуг, связанных с приемом и обслуживанием гостей)
2. Этнокультурные особенности гостеприимства.  
  
(Прием гостя безошибочно распознается как типичная этикетная ситуация. В обществах традиционного типа гостеприимство представляет собой скорее определенный морально-религиозный и социально-правовой институт, а прием гостя разворачивается как достаточно сложный ритуал.)
3. Роль, место и значение туризма в жизни культуры и общества определяются его основными функциями...  
(1) удовлетворением потребностей в самоактуализации;  
2) познавательной, через данную деятельность открываются возможности для активного приобретения новых знаний о культуре;  
3) коммуникативной, связанной с расширением и укреплением границ общения;  
4) социализацией и инкультурацией личности, связанной с возможностью усвоения социальных и культурных норм;  
5) мотивационной, то есть данная деятельность способна сформировать в сознании человека определенные идеалы и образцы поведения, и даже стиль жизни.)
4. Гостиничный сервис в России XVIII-XIX вв.  
(Гостиничная индустрия России развивалась в контексте общеевропейского процесса и повторяла в основных чертах этапы становления европейских гостиниц. Известные с древнейших времен на Руси, постоялые дворы располагались на важнейших дорогах и в городах и содержались частными лицами. В России по указу Петра I в 1700 году все постоялые дворы были переписаны и обложены специальным сбором.)
5. Гостиничный бизнес в России в начале XX в  
(В начале 90-х гг. число гостиниц и их загрузки существенно уменьшилось из-за негативного влияния перестроечных процессов в стране. Гостиницы заполнялись лишь на треть. Основной причиной этого является резкое сокращение централизованного финансирования гостиничного хозяйства.)
6. гостиничная анимация это...  
(Комплексная рекреационная услуга, основанная на личных человеческих контактах тураниматора с туристом и совместном участии в развлечениях, предлагаемых анимационной программой туркомплекса)
7. Что относят к социально-культурным услугам в гостиничном сервисе?  
(Социально-культурная услуга - это услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя. К социально-культурным услугам относят медицинские, образовательные услуги, услуги культуры, туристские и гостиничные услуги.)

8. Основные требования к построению анимационные программ в гостиничной анимационной концепции  
(охват всех способов досуга, обеспечение расслабляющей, приятной обстановки)
9. В чем состоит сущность гостиничного продукта?  
(В необходимости удовлетворения конкретных потребностей гостя)

**Таблица 9. Примеры оценочных средств с ключами правильных ответов**

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
<b>ПК-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере</b>				
1.	Задания закрытого типа	1. Индустрия гостеприимства – собирательное понятие для многочисленных форм предпринимательства, характеризующихся. а) предложением услуг, связанных с приемом и обслуживанием гостей б) использованием современных технологий и личного мастерства в предложении гостям услуг питания в) щедрым и дружелюбным отношением к гостям на предприятиях размещения и туризма	а	3
2.		2. Свободные номера отеля демонстрируют следующее качество услуги в индустрии гостеприимства. а) гостиничную услугу нельзя ощутить б) изменчивость качества сервиса в) несохраняемость услуги	а	3
3.		3. Верным является следующее утверждение об истории развития гостиничного дела в г. Екатеринбурге: а) «Старейшая из существующих гостиниц города – «Екатеринбург Центральная» б) «Первые гостиницы появились в Екатеринбурге в 20 веке» в) «Коммерческий гостиничный номер в начале XX в. в Екатеринбурге предоставлял гостям только ночлег»	б	3
4.		4. Основные признаки гостиничного предприятия - это а) наличие номеров, перечень основных и дополнительных услуг б) наличие номеров, ресторана (кафе), службы безопасности в) наличие номерного фонда, отделения питания, технической службы	б	3

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
5.		5. Критерии выбора гостиницы организаторами совещаний подразумевают а) наличие на предприятии размещения помещений для совещаний б) наличие сертификата гостиничных услуг не ниже пяти звезд в) состояние номерного фонда, соответствующее потребностям	в	3
6.		6. К особенностям полусервисных отелей относят а) широкий спектр услуг размещения, досуга при ограниченных ресторанных возможностях б) сосредоточение внимания на ночлеге гостей в) предоставление скидок гостям в зависимости от срока проживания	б	3
7.		7. Американский стиль ресторанного обслуживания предполагает, что а) используется самообслуживание б) пища доводится до готовности в зале на глазах у гостей в) пища раскладывается по тарелкам на кухне и подносится гостям	в	3
8.		8. К категориям классификации средств размещения туристов относятся а) коллективные и индивидуальные средства размещения б) коллективные и специализированные средства размещения в) гостиницы и прочие специализированные заведения	а	3
9.		9. Началом технологий человека можно считать а) изобретение человеком космических аппаратов б) научно-технический бум с) момент перехода от искусства к технологиям д) первый опыт улучшения свойств первых инструментов (палка-копалка или кремневый нож, добыча огня).	б	3
10.		10. Современные технологии основаны на достижении... а) научно-технического прогресса б) научно-теоретических знаний с) информационных технологий д) «а» и «с»	д	3

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
11.		11. Технология прогнозирования – это а) совокупность приёмов, применяемых в каком - либо деле мастерстве б) способ, метод развития какой - либо деятельности в) взгляд в будущее на развитие и использование технологий, определение пространства их перемещения г) совокупность последовательных операций, процедур направленного воздействия и реализации ранее намеченных планов и получение оптимального социального результата	б	3
12.		12. Социальные технологии делятся на: а) глобальные, региональные, социальные, технология понятия, интеллектуальные б) глобальные, социальные, технология понятия, интеллектуальные в) глобальные, региональные, локальные, социальные г) интеллектуальные, рутинные, инновационные, педагогические	д	3
13.	Задание комбинированного типа (с выбором и обоснованием ответа)	13. Гостеприимство как социально-культурный феномен: а) Категории гостей (званные и незванные гости, странники). Социальные функции гостеприимства. Трапеза в структуре гостеприимства. б) глобальные, социальные, технология понятия, интеллектуальные в) коллективные и индивидуальные средства размещения г) щедрым и дружелюбным отношением к гостям на предприятиях размещения и туризма	А Категории гостей (званные и незванные гости, странники). Социальные функции гостеприимства. Трапеза в структуре гостеприимства.	3
14.	Задания открытого типа	Этнокультурные особенности гостеприимства.	Прием гостя безошибочно распознается как типичная этикетная ситуация. В обществах традиционного типа гостеприимство представляет собой скорее определенный морально- религиозный и социально-правовой институт, а прием гостя разворачивается как достаточно сложный ритуал.	3
15.		Что относят к социально-культурным услугам в гостиничном сервисе?	Социально-культурная услуга - это услуга по удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			нормальной жизнедеятельности потребителя. К социально-культурным услугам относят медицинские, образовательные услуги, услуги культуры, туристские и гостиничные услуги.	
16.		Основные требования к построению анимационные программ в гостиничной анимационной концепции	охват всех способов досуга, обеспечение расслабляющей, приятной обстановки	5
17.		В чем состоит сущность гостиничного продукта?	В необходимости удовлетворения конкретных потребностей гостя	5
18.		Наличие возможностей для удовлетворения социокультурных потребностей людей в туруслугах – это ...	социокультурный потенциал сферы туризма	3
19.		Анимационные программы на протяжении всего периода пребывания туриста в отеле должны обеспечить ...	ощущение исполнения желания, достижение цели путешествия, мечты	3
20.		Классическая схема предоставления туристских услуг для удовлетворения потребностей туристов?	размещение+ питание+ отдых	3
21.		Гостиничный сервис в России XVIII-XIX вв.	Гостиничная индустрия России развивалась в контексте общеевропейского процесса и повторяла в основных чертах этапы становления европейских гостиниц. Известные с древнейших времен на Руси, постоянные дворы располагались на важнейших дорогах и в городах и содержались частными лицами. В России по указу Петра I в 1700 году все постоянные дворы были переписаны и обложены специальным сбором.	3
22.		Гостиничный бизнес в России в начале XX в.	В начале 90-х гг. число гостиниц и их загрузки существенно уменьшилось из-за негативного влияния перестроечных процессов в стране. Гостиницы заполнялись лишь на треть. Основной причиной этого является резкое сокращение централизованного финансирования гостиничного хозяйства.	5
23.		Комплексная рекреационная услуга, основанная на личных человеческих	гостиничная анимация	3

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		контактах тураниматора с туристом и совместном участии в развлечениях, предлагаемых анимационной программой туркомплекса – это ...		
24.		Апарт – отель (гостиница – апартамент) – это:	гостиница, характеризующаяся большой численностью персонала, высоким уровнем обслуживания	3
25.		Роль, место и значение туризма в жизни культуры и общества определяются его основными функциями:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) удовлетворением потребностей в самоактуализации;</li> <li>2) познавательной, через данную деятельность открываются возможности для активного приобретения новых знаний о культуре;</li> <li>3) коммуникативной, связанной с расширением и укреплением границ общения;</li> <li>4) социализацией и инкультурацией личности, связанной с возможностью усвоения социальных и культурных норм;</li> <li>5) мотивационной, то есть данная деятельность способна сформировать в сознании человека определенные идеалы и образцы поведения, и даже стиль жизни.</li> </ol>	3
26.		Государственная политика в сфере туризма.	это направление государственной политики, призванное регулировать организацию и функционирование туристской отрасли, обеспечивать условия для развития туризма и привлечение туристов из других стран.	3
27.		Структура управления современного гостиничного предприятия.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Руководители высшего звена или управляющий персонал</li> <li>2) Служба приема и размещения гостей — дежурные администраторы, кассир, портье</li> <li>3) Служба обслуживания гостей — носильщики, швейцары, курьеры, парковщики</li> <li>4) Хозяйственная служба — горничные, прачечная, уборщики территории и общественных мест</li> <li>5) Служба питания — шеф-повар, повара, бармены, официанты, стюарды на кухне</li> <li>6) Служба безопасности — охранники</li> </ol>	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			7) Инженерная служба — электрики, сантехники, ремонтники 8) закупок — административно-хозяйственный отдел или снабженцы 9) Кадровая и финансовая службы — HR-менеджеры, бухгалтер	
28.		Средства социально-культурной деятельности.	живое слово, печать, радио, телевидение, наглядные и технические средства, искусство и спорт, литература и художественная самодеятельность.	5
29.		Управление процессами труда в индустрии гостеприимства.	Содержание труда включает в себя функции работника и необходимые для их выполнения образовательные и профессиональные знания. В данном контексте содержание труда рассматривается как совокупность производственных и органических факторов (интенсивность труда, режим труда, санитарно-гигиенические условия, эстетика рабочего места, элементы труда, рассматриваемые со стороны вовлечения в трудовой процесс различных характеристик способностей работника). Содержание труда является индивидуальной характеристикой деятельности, а, следовательно, по содержанию управленческий и неуправленческий труд различаются.	5
30.		К числу основных средств социально-культурной деятельности относятся:	слово, печать, радио, телевидение, наглядные и технические средства, искусства и спорт, литература и художественная самодеятельность.	5
31.		Создание и разработка сценариев мероприятия, текстов экскурсий, подбор спортивных игр и соревнований, составление маршрутов походов с последующей разработкой методических рекомендаций на основе обобщения опыта – это ...	инструкторско-методическая функция анимационной программы	3
32.		Гостиничный комплекс санаторно-курортной организации: типовая	В структуре санатория можно	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		структура.	<p>выделить следующие комплексы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Жилой комплекс - • Лечебный комплекс • Комплекс питания -</li> <li>• Спортивный комплекс -</li> <li>• Культурно-развлекательный комплекс.</li> </ul> <p>Кроме этих основных составляющих в санаторном комплексе имеются бухгалтерия, регистратура, архив для хранения данных о пациентах, склады для хранения лекарственных препаратов, продуктов питания, запасной мебели, приборов освещения, технического инвентаря и т.д.</p>	
33.		Функция туранимации, позволяющая приобрести и закрепить в результате ярких впечатлений новые знания об окружающем мире?	образовательная	3
34.		Службы дополнительных услуг в гостиничном бизнесе.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Предложение групповых и индивидуальных экскурсий;</li> <li>- Персональный переводчик и гид;</li> <li>- Продажа билетов на культурно-массовые мероприятия;</li> <li>- Обмен валюты;</li> <li>- Ремонт одежды, обуви, химическая чистка и глажка;</li> <li>- Сувенирная продукция;</li> <li>- Аренда площади для деловых переговоров и конференций;</li> <li>- Сауны, бани, спа-салоны, массажные салоны, косметологические кабинеты, парикмахеры;</li> <li>- Покупка и доставка цветов</li> </ul> Заказ такси.	5
35.		Особенности современного гостиничного сервиса в странах Европы.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- общее число мест ночевки превышает некоторый минимум,</li> <li>- объект размещения имеет руководство,</li> <li>- управление объектом строится на коммерческой основе.</li> </ul>	5
36.		Особенности современного гостиничного сервиса в США.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- под одной гостиничной крышей работают специалисты разных специальностей (от 5 до 9 специальностей).</li> <li>- большинство массовых профессий в отеле не требуют высокой квалификации от</li> </ul>	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			<p>работников.</p> <p>- работа персонала гостиницы, особенно тех, кто непосредственно контактирует с клиентами, требует умения и желания находить общий язык с самыми разными людьми</p> <p>- работа отеля - это своего рода непрерывное производство: отель работает 24 часа в сутки, 365 дней в году.</p>	
37.		Особенности современного гостиничного сервиса в странах Азии.	Азиатская модель противоположна европейской, что отражается в любви азиатов к роскоши, показному богатству, гигантизму.	5
38.		Специфика гостиничного сервиса в малых отелях.	Основная особенность и преимущество перед конкурентами у любой небольшой гостиницы - это индивидуальное отношение к каждому клиенту.	5
39.		Формы организации ресторанного дела в гостиницах.	<p>- питание, оплаченное клиентом;</p> <p>- питание, не включенное в стоимость номера;</p> <p>- питание, предоставляемое за дополнительную плату.</p>	5
40.		Система подготовки кадров для индустрии гостеприимства	Это планомерная и организованная подготовка квалифицированных специалистов гостиниц и иных средств размещения, объектов и средств отдыха, общественного питания, а также объектов делового, оздоровительного, спортивного, познавательного назначения	3
41.		Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице.	<p>До прибытия в гостиницу (бронирование номера, предварительная оплата).</p> <p>Прибытие в отель, регистрация и размещение нового постояльца.</p> <p>Обслуживание гостя в процессе проживания.</p> <p>Выезд из отеля, включая окончательный расчет.</p>	3
42.		Проблемы развития гостиничного сервиса	Основные проблемы развития гостиничного сервиса - дороговизна земли, отсутствие удобных мест для застройки гостиниц, бюрократические препоны, съемные квартиры с посуточной оплатой –	5

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
			апартаменты, рынок мини-гостиниц пока развивается медленно.	
43.		Что является основой имиджа отеля, отражает идеологию компании и ее подход к бизнесу, а наличие фирменного стиля гарантирует высокое качество услуг, так как оно свидетельствует об уверенности его владельца в положительном впечатлении, которое он производит на потребителя?	Фирменный стиль	7
44.		Вид анимации, удовлетворяющий потребность молодежи в духовном развитии личности через приобщение к культурно-историческим памятникам и современным образцам культуры страны, региона, народа, нации?	культурная	3
45.		Отель, который имеет обычно от 3 до 30 номеров или для отеля, который предоставляет своим гостям не весь набор услуг, т.е. есть какая-то ограниченность. Так же иногда к этой категории относят Bed&Breakfast и Guest House, это - ...	мини-отель, небольшие отели которые предлагают только ночлег и завтрак и гостевые дома, которыми как правило управляет и владеет семья.	3
46.		Такие гостиницы, как правило, предлагают много эксклюзивных идей. К примеру, номер можно найти с помощью надписи на нем, а не по цифрам. Мебель группируют по цветам. К каждому номеру прикреплен персонал, который работает исключительно для посетителей номера. О каких гостиницах идет речь?	Бутик-отель.	3
47.		Функция туранимации, которая позволяет через анимационные программы сделать туриста носителем рекламы о стране, регионе, турфирмы, отеле?	рекламная	3
48.		Сегменты на рынке гостиничных услуг	Среди основных критериев сегментации на рынке гостиничных услуг выделяют географические, поведенческие, демографические, психографические, в зависимости от уровня лояльности гостей, возраста потребительских сегментов и ожидания клиентов уровня качества гостиничных услуг	3
49.		Одно из эффективных форм привлечения туристов в отель,	Анимация в гостиничном сервисе.	3

№ п/п	Тип задания	Формулировка задания	Правильный ответ	Время выполнения (в минутах)
		влияющее и на позитивную оценку работы отеля в целом. Она включает дополнительные услуги клиенту, направленные на пробуждение в нем положительных эмоций, осознание чувства удовлетворения от отдыха и желания приехать в этот отель еще раз.		
50.		Компоненты социально-культурной деятельности	в числе основных компонентов социально-культурной деятельности: культурно-воспитательная, культурно-просветительная, культурно-развивающая, художественно-творческая, культурно-рекреационная и культурно-досуговая деятельность.	3

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

#### 7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине (модулю)

**Таблица 10. Технологическая карта рейтинговых баллов по дисциплине (модулю)**

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Количество мероприятий/ баллы	Максимальное количество баллов	Срок предоставления
<b>Основной блок</b>				
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
<b>Всего</b>			<b>90</b>	

5.		Блок бонусов		
5.1.	Посещение занятий	0,2 балла за занятие, но не более 4	<b>10</b>	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		
<b>Всего</b>			<b>10</b>	
<b>Итого:</b>			<b>100</b>	

**Таблица 11. Система штрафов (для одного занятия)**

Показатель	Балл
<i>Опоздание на занятие</i>	-1
<i>Нарушение учебной дисциплины</i>	-1
<i>Неготовность к занятию</i>	-3
<i>Пропуск занятия без уважительной причины</i>	-2

**Таблица 12. Шкала перевода рейтинговых баллов в итоговую оценку за семестр по дисциплине (модулю)**

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 (модуля) 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 (МОДУЛЯ)**

### **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. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимый для освоения дисциплины (модуля)**

1. ЭБС "Консультант студента": [сайт]. - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN5279022640.html>

## **9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Для проведения занятий по дисциплине имеются лекционные аудитории, оборудованные мультимедийной техникой с возможностью презентации обучающих материалов, фрагментов фильмов; аудитории для проведения семинарских и практических

занятий, оборудованные учебной мебелью и средствами наглядного представления учебных материалов; библиотека с местами, оборудованными компьютерами, имеющими доступ к сети Интернет.

## **10. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) ПРИ ОБУЧЕНИИ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ**

Рабочая программа дисциплины (модуля) 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).