

Рабочая программа дисциплины

Сервисология в ресторанном и гостиничном бизнесе

<i>Направление подготовки</i>	Менеджмент
<i>Код</i>	38.03.02
<i>Направленность (профиль)</i>	Менеджмент в ресторанном и гостиничном бизнесе
<i>Квалификация выпускника</i>	бакалавр

1. Перечень кодов компетенций, формируемых дисциплиной в процессе освоения образовательной программы

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные	-	ПК-13
Профессиональные	-	ПК-14

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-13	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон	ПК 13.1. Определяет особенности проектирования организаций сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон ПК 13.2. Собирает, рассчитывает и анализирует экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в целях совершенствования их деятельности
ПК-14	Способен обеспечивать оценку и контроль эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений	ПК 14.1. Изучает подходы к использованию возможностей департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений ПК 14.3. Определяет особенности развития организаций сферы гостеприимства и общественного питания

3. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

3.1. Описание планируемых результатов обучения по дисциплине

Планируемые результаты обучения по дисциплине представлены дескрипторами (знания, умения, навыки).

Дескрипторы по дисциплине	Знать	Уметь	Владеть
Код компетенции	ПК-13		
	-особенности проектирования сферы сервиса гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями потребителей и иных заинтересованных сторон в организации ресторанного и гостиничного бизнеса	собирать, рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности в организации сервиса в гостеприимстве и общественном питании ресторанного и гостиничного бизнеса	- навыками оценки инфраструктуры составляющей ресурсный потенциал сферы гостеприимства и общественного питания в рамках современной рыночной экономики
ПК-14			
	-подходы в организации эффективной деятельности основных служб и сервиса в гостеприимстве и общественном питании ресторанного и гостиничного бизнеса; - методы оценки, контроля и организации эффективной деятельности служб сервиса сферы гостеприимства и общественного питания.	-эффективно организовать деятельность основных служб и сервиса в гостеприимстве и общественном питании ресторанного и гостиничного бизнеса; -эффективно использовать методы оценки, контроля и организации деятельности служб сервиса сферы гостеприимства и общественного питания.	-навыками эффективной организации деятельности основных служб и сервиса в гостеприимстве и общественном питании ресторанного и гостиничного бизнеса; -эффективными методами оценки, контроля и организации деятельности служб сервиса сферы гостеприимства и общественного питания.

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана ОПОП.

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как: Экономика, Гостиничный и ресторанный бизнес в современной России, Оборудование и автоматизация гостиничного и ресторанного предприятия, управление гостиничным предприятием и рестораном.

Изучение дисциплины позволит обучающимся реализовывать универсальные компетенции в профессиональной деятельности.

В рамках освоения программы бакалавриата выпускники готовятся к решению задач

профессиональной деятельности следующих типов: информационно-аналитический, организационно-управленческий, финансовый.

Профиль (направленность) программы установлена путем её ориентации на сферу профессиональной деятельности выпускников: менеджмент в ресторанном и гостиничном бизнесе.

5. Объем дисциплины

Виды учебной работы	Форма обучения			
	Очная	Очно-заочная	Очно-заочная с применением ДОТ	Заочная с применением ДОТ
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы:	2 /72	2 /72		
Контактная работа:				
Занятия лекционного типа	10	16		
Занятия семинарского типа	10	16		
Промежуточная аттестация: Зачет	0,1	0,1		
Самостоятельная работа (СРС)	51,9	39,9		

6. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам / разделам с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

6.1 Распределение часов по разделам/темам и видам работы

6.1.1 Очная форма обучения

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самостоятельная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практические занятия	Семинары	Лабораторные раб.	Иные занятия	
1.	Сервисология как новая наука.	2			2			10
2.	Развитие сервисологии в России.	2			2			10
3.	Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель,	2			2			10

	потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.							
4.	Понятие и классификация услуг. Потребители услуг и их категории.	2			2			10
5.	Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса	2			2			11,9
Итого		10			10			51,9
Промежуточная аттестация		0,1						

6.1.2 Очно-заочная форма обучения

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самостоят ельная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практи ческие занятия	Семи нары	Лабор аторн ые раб.	Иные заняти я	
1.	Сервисология как новая наука.	2			2			8
2.	Развитие сервисологии в России.	2			2			8
3.	Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.	4			4			8
4.	Понятие и классификация услуг. Потребители услуг и их категории.	4			4			8
5.	Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса	4			4			7,9
Итого		16			16			39.9
Промежуточная аттестация		0,1						

6.1.3 Очно-заочная форма обучения с применением ДОТ

		Виды учебной работы (в часах)
--	--	-------------------------------

№ п/ п	Раздел/тема	Контактная работа						Самостоят ельная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практи ческие занятия	Семи нары	Лабор аторн ые раб.	Иные заняти я	
1.	Сервисология как новая наука.							
2.	Развитие сервисологии в России.							
3.	Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.							
4.	Понятие и классификация услуг. Потребители услуг и их категории.							
5.	Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса							
Итого								
Промежуточная аттестация								

6.1.4 Заочная форма обучения с применением ДОТ

№ п/ п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самостоятельная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практические занятия	Семинары	Лабораторные раб.	Иные занятия	
1.	Сервисология как новая наука.							
2.	Развитие сервисологии в России.							
3.	Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.							

4.	Понятие и классификация услуг. Потребители услуг и их категории.							
5.	Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса							
Итого								
Промежуточная аттестация								

6.2 Программа дисциплины, структурированная по темам / разделам

6.2.1 Содержание лекционного курса

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание лекционного занятия
1.	Сервисология как новая наука.	Сервисология как новая наука. Предпосылки её возникновения. Связь сервисологии с другими дисциплинами. Современные тенденции развития сервисологии в России и за рубежом.
2.	Развитие сервисологии в России.	Этапы зарождения и развития сервисологии в России. Факторы, влияющие на потребности людей и развитие сервисологии в России.
3.	Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.	Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги. Бизнес сектор сферы услуг.
4	Понятие и классификация услуг. Потребители услуг и их категории.	Понятие «услуга», её толкование отечественными и зарубежными учёными. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара. Классификация услуг. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению. Идеальные и реальные услуги. Платные, смешанные и социальные услуги. Государственные и муниципальные платные услуги. Потребители услуг. Их категории.
5	Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса	Потребности в специалистах сферы услуг. Специфика рынка услуг Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса. Кадровые проблемы в подготовке специалистов сферы услуг.

6.2.2 Содержание практических занятий

№	Наименование темы	Содержание практического занятия
---	-------------------	----------------------------------

п/п	(раздела) дисциплины	
1.	Сервисология как новая наука.	Сервисология как новая наука. Предпосылки её возникновения. Связь сервисологии с другими дисциплинами. Современные тенденции развития сервисологии в России и за рубежом.
2.	Развитие сервисологии в России.	Этапы зарождения и развития сервисологии в России. Факторы, влияющие на потребности людей и развитие сервисологии в России.
3.	Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.	Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги. Бизнес сектор сферы услуг.
4	Понятие и классификация услуг. Потребители услуг и их категории.	Понятие «услуга», её толкование отечественными и зарубежными учёными. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара. Классификация услуг. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению. Идеальные и реальные услуги. Платные, смешанные и социальные услуги. Государственные и муниципальные платные услуги. Потребители услуг. Их категории.
5	Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса	Потребности в специалистах сферы услуг. Специфика рынка услуг Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса. Кадровые проблемы в подготовке специалистов сферы услуг.

6.2.3 Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Сервисология как новая наука.	Сервисология как новая наука. Предпосылки её возникновения. Связь сервисологии с другими дисциплинами. Современные тенденции развития сервисологии в России и за рубежом.
2.	Развитие сервисологии в России.	Этапы зарождения и развития сервисологии в России. Факторы, влияющие на потребности людей и развитие сервисологии в России.
3.	Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.	Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги. Бизнес сектор сферы услуг.

4	Понятие и классификация услуг. Потребители услуг и их категории.	Понятие «услуга», её толкование отечественными и зарубежными учёными. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара. Классификация услуг. Развитие российского рынка услуг. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению. Идеальные и реальные услуги. Платные, смешанные и социальные услуги. Государственные и муниципальные платные услуги. Потребители услуг. Их категории.
5	Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса	Потребности в специалистах сферы услуг. Специфика рынка услуг Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса. Кадровые проблемы в подготовке специалистов сферы услуг.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Предусмотрены следующие виды контроля качества освоения конкретной дисциплины:

- текущий контроль успеваемости
- промежуточная аттестация обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине оформлен в **ПРИЛОЖЕНИИ** к РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины в процессе обучения.

7.1 Паспорт фонда оценочных средств для проведения текущей аттестации по дисциплине (модулю)

№ п/п	Контролируемые разделы (темы)	Наименование оценочного средства
1.	Сервисология как новая наука.	Опрос, интерактивные задания Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
2.	Развитие сервисологии в России.	Опрос, ситуационные, проблемные задачи Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи

3.	Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель, качество услуги, результат услуги, назначение услуги.	Опрос, творческие задания, информационный проект, интерактивные задания Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
4.	Понятие и классификация услуг. Потребители услуг и их категории.	Опрос, информационный проект, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
5.	Особенности кадрового обеспечения сферы сервиса	Опрос, комплексное проблемно-аналитическое задание Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи

7.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности в процессе текущего контроля

Типовые вопросы:

1. Понятие и система ценностей
2. Сервисология как новая наука.
3. Предпосылки возникновения сервисологии. Её связь с другими дисциплинами.
4. Тенденции развития сервисологии в Европе и Америке
5. Развитие сервисологии в России.
6. Основные понятия сервисологии: услуга, запрос, исполнитель, потребитель
7. Основные понятия сервисологии: качество услуги, результат услуги, назначение услуги.
8. Понятие «услуга», её толкование отечественными и зарубежными учёными.
9. Сходство услуги с товаром. Четыре отличия услуги от товара.
10. Потребители услуг. Их категории
11. Классификация услуг и сервисной деятельности
12. Классификация услуг: по ОКУН; по сферам применения; по функциональному назначению.
13. Важнейшие признаки сервисной деятельности как хозяйственно-экономического явления и как производства сервисных продуктов
14. Типы классификации услуг и сервисной деятельности
15. Индивидуальное обслуживание как сфера профессиональной деятельности
16. Методы селекции обслуживаемой продукции

Ключи к тестовым заданиям

Ситуационные, проблемные задачи

Формирование российских национальных сетей в гостиничном бизнесе.

Как показывает практика, цепь — наиболее эффективный способ ведения хозяйства в гостиничном бизнесе. Ее главные преимущества — снижение издержек за счет общего управления, снабжения, маркетинга; общие стандарты качества; централизованное обучение персонала и, как следствие всего этого, повышение производительности труда. Статистика говорит о том, что входящие в цепь отели имеют на 60 % больше средний доход и на 8 % больше загрузку, чем самостоятельные предприятия. По экспертной оценке, сетевой бренд увеличивает рыночную стоимость гостиничного бизнеса в среднем на 30 %.

В России в настоящее время уже сформированы и активно развиваются несколько гостиничных сетей (см. табл.). Лидером рынка российских цепей является сеть отелей «Гелиопарк Групп», занимающая около 1,5 % рынка. Около 1 % принадлежит сети «Амакс Гранд Отель» и ВАО «Интурист».

Таблица

Данные о российских гостиничных цепях (по состоянию на сентябрь 2019 г.)

Гостиничная сеть	Количество отелей, ед.	Количество номеров, ед.
«Амакс Гранд отель»	14	1900
«Гелиопарк Групп»	11	1200
«Азимут»	8	3000
«Интурист»	8	2700

В ближайшей перспективе лидерами рынка могут стать и другие операторы:

- «Орандж Ринг Отель Менеджмент» (строит сеть из 9 отелей);
- «Русские отели» (инвестируют в создание региональной сети из 10 гостиниц);
- группа «Русское золото» (объявила о намерении вывести на рынок 200 отелей).

Лидерами обычно используется экономный подход к изменению гостиниц — после приобретения их не закрывают, а проводят реконструкцию отдельных этажей («Амакс Гранд Отель», «Азимут»). При этом проводится реконструкция не только номеров, но и коммуникаций (вплоть до установки

котельной и вентиляции), а также осуществляется внутренняя перепланировка. В результате цена такого ремонта может на 50—100 % повысить цену сделки. Так, гостиница «Советская» была приобретена «Азимутом» за 30 млн дол., а с учетом ремонта цена выросла до 50 млн дол.

1. Почему гостиничная сеть отелей «Гелиопарк Групп» стала лидером рынка, хотя ни по номерному фонду, ни по количеству отелей лидером не является?

2. Какие стратегии развития реализуют российские национальные гостиничные сети?

3. Как вы оцениваете реальность планов развития компаний «Орандж Ринг Отель Менеджмент», «Русские отели» и других?

Комплексное проблемно-аналитическое задание

Проанализируйте представленные ниже диаграммы (рис. 1, 2).

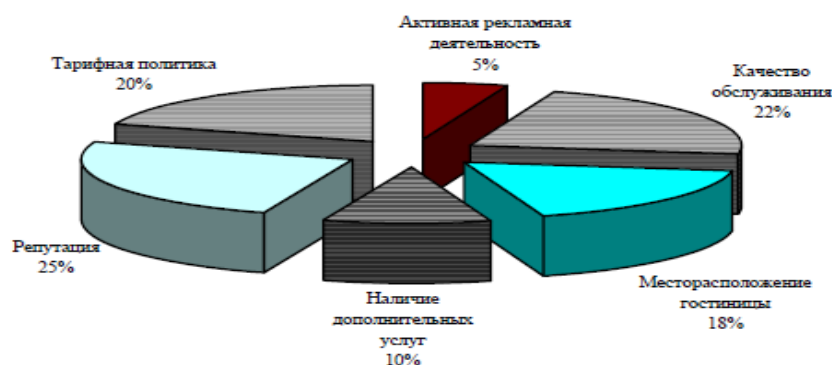


Рис. 1. Влияние факторов, определяющих, по мнению экспертов, рыночную позицию гостиниц в Московской области, 2019 г.

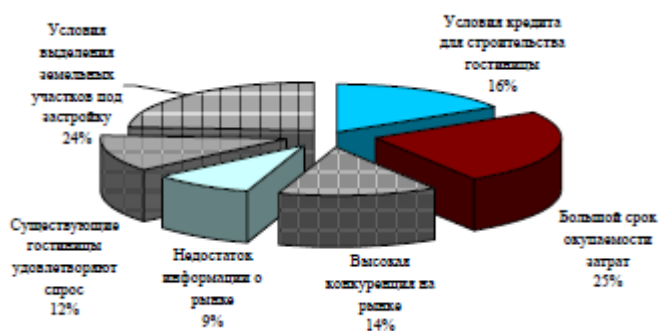


Рис. 2. Конкурентные ограничения, существующие, по мнению экспертов, на гостиничном рынке в Московской области, 2019 г.

Дайте ответы на следующие вопросы:

1. Что вы можете сказать о состоянии конкуренции на рынке средств размещения Калининградской области?
2. Чем можно объяснить тот факт, что незначительное количество средств размещения ведет активную рекламную кампанию?
3. Чем можно объяснить то, что дополнительные услуги не являются существенным фактором, определяющим рыночную позицию гостиницы на рынке?
4. Какие можно предложить варианты поведения гостиницы на рынке для упрочения существующего конкурентного положения и завоевания большей рыночной доли?

Темы информационных проектов и творческих заданий

Информационные проекты

1. Сервис как деятельность.
2. Сервис как потребность.
3. Сервис как услуга.
4. Принципы современного сервиса.
5. Задачи современного сервиса.
6. Виды сервисной деятельности.
7. Варианты формирования сервисного пакета.

8. Понятие услуг и его рынок.
9. Характеристика услуг.
10. Рыночные предприятия сферы услуг.
11. Нерыночные предприятия сферы услуг.
12. Классификация услуг.
13. Критерии качества услуг.
14. Сервисная деятельность в процессе формирования потребностей.
15. Формы удовлетворения потребности человека.
16. Особенности обращения в сервисной деятельности.
17. Виды общения и их характеристики.
18. Понятие «контактной зоны»
19. Этика как элемент культуры.
20. Основы корпоративной культуры.
21. Показатели качества услуг.
22. Качество сервисных услуг.

Типовые задания к интерактивным занятиям

Выскажите свое мнение по следующим вопросам об индустрии гостеприимства:

1. Проблемы развития сервисной деятельности в России.
2. Зарубежный опыт сервисной деятельности (привести примеры успешной деятельности предприятий)
3. Варианты формирования сервисного пакета привести примеры успешной деятельности предприятий)
4. Понятие услуг и его рынок: проблемы и пути решения.
5. Сервисная деятельность в процессе формирования потребностей. Роль и значение маркетинга в данном процессе.
6. Основные направления компьютеризации бизнес-процессов предприятий.
7. Компьютерные системы бронирования в сфере сервиса услуг.
8. Охарактеризуйте личностные и психологические факторы в мотивации потребительского поведения.
9. Раскройте влияние рода занятий, экономического положения, возраста на потребление.
10. Охарактеризуйте типологию потребителя с учётом стиля жизни.
11. Дайте характеристику соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж.
12. Проведите сравнительный анализ теоретических подходов, объясняющих поведение работников сервиса в процессе продаж.

Типовые тесты

1. Услуга – это:
 - а) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо;
 - б) осязаемые действия, направленные на товар или человека;
 - в) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.
2. Сервис — это:

а) это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;

б) любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;

в) предпродажное и гарантийное обслуживание.

3. Сервисная деятельность – это:

а) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;

б) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);

продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

4. Услуга обладает следующими качествами:

а) способность к хранению и транспортировке;

б) неотделимость от своего источника;

в) неизменностью качества.

5. Производственные услуги – это:

а) услуги банков, страховых компаний;

б) инжиниринг, обслуживание оборудования, лизинг;

в) пассажирский транспорт, торговля, образование.

6. Распределительные услуги включают:

а) массовые коммуникации;

б) услуги транспорта, торговли, связи;

в) консалтинг, инжиниринг.

7. Профессиональные услуги оказывают:

а) развлекательные учреждения;

б) организации общественного питания;

в) рекламные компании.

8. Общественными услугами являются:

а) телевидение, радио, образование;

б) услуги, связанные с досугом;

в) услуги, связанные с транспортом.

9. Материальные услуги направлены на:

а) формирование отдельных требований потребителей;

б) удовлетворение материальных потребностей;

в) удовлетворение духовных потребностей.

10. Непроизводственные услуги – это:

а) транспортировка грузов;

б) техническое обслуживание оборудования;

в) услуги здравоохранения, культуры.

11. К некоммерческим услугам относят:

а) услуги предприятий туризма и отдыха;

б) услуги организаций общественного питания;

в) услуги благотворительных фондов.

12. Услуги по регистрации транспортных средств являются:

а) государственными;

б) идеальными;

в) смешанными.

13. Идеальная услуга – это:

а) абстрактная теоретическая модель вида сервисной деятельности;

б) сопровождение товарно-материальных ценностей, облегчая их обращение;

в) все виды производственных услуг.

14.К легитимным услугам относят:

- а) нелегальные услуги;
- б) слуги, имеющие криминальный оттенок;
- в) услуги, одобряемые государством и обществом.

15.Услуги хирурга являются:

- а) личностными;
- б) идеальными;
- в) нелегитимными.

16.Целью сервисной деятельности является:

- а) удовлетворение человеческих потребностей;
- б) исследование рынка услуг;
- в) производство услуг.

17.Контактная зона – это:

- а) любое место, где производится услуга;
- б) место, где услуга может храниться;
- в) определенное место контакта клиента и сотрудника сервисной сферы.

18.Контактной зоной может считаться:

- а) стойка администратора в гостинице;
- б) цех по ремонту оборудования;
- в) строительная площадка.

19.Контактной зоной не является:

- а) зона ремонта бытовой техники;
- б) рабочее место парикмахера;
- в) рабочее место стоматолога.

20.Предпродажный сервис – это:

- а) гарантийный сервис;
- б) послегарантийный сервис;
- в) консервация, проверка, демонстрация.

21.Гарантийный сервис:

- а) всегда бесплатный;
- б) всегда платный;
- в) выбирается потребителем.

22.Жесткий сервис – это:

- а) комплектация необходимой документацией перед продажей;
- б) услуги, связанные с поддержанием работоспособности товара;
- в) инновационные разработки, применяемые предприятием сервиса.

23.Мягкий сервис – это:

- а) ремонт и наладка оборудования;
- б) предварительная консультация потребителей;
- в) интеллектуальные услуги, связанные с совершенствованием определенного товара.

24.Прямой сервис направлен на:

- а) материальный продукт и пользователя;
- б) создание благоприятный условий при совершении торговых сделок;
- в) ремонт и обслуживание конкретного оборудования.

25.Культура сервиса - это:

- а) высокий квалификационный уровень сотрудника сферы сервиса;
- б) организационно-технологические условия труда сотрудника сферы сервиса;
- в) система эталонных трудовых норм, духовных ценностей и этики поведения.

26.Профессионально-служебная этика – это:

- а) честность и порядочность по отношению к окружающим;
- б) совокупность требований и норм нравственности по отношению к работникам сервисных фирм;
- в) соблюдение определенной дистанции в отношениях работник-клиент.

Реализация программы с применением ДОТ

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

Все задания, используемые для текущего контроля формирования компетенций условно можно разделить на две группы:

1. задания, которые в силу своих особенностей могут быть реализованы только в процессе обучения на занятиях (например, дискуссия, круглый стол, диспут, мини-конференция);
2. задания, которые дополняют теоретические вопросы (практические задания, проблемно-аналитические задания, тест).

Выполнение всех заданий является необходимым для формирования и контроля знаний, умений и навыков. Поэтому, в случае невыполнения заданий в процессе обучения, их необходимо «отработать» до экзамена. Вид заданий, которые необходимо выполнить для ликвидации «задолженности» определяется в индивидуальном порядке, с учетом причин невыполнения.

1.Требование к теоретическому устному ответу

Оценка знаний предполагает дифференцированный подход к студенту, учет его индивидуальных способностей, степень усвоения и систематизации основных понятий и категорий по дисциплине. Кроме того, оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение использовать в ответе практический материал. Оценивается культура речи, владение навыками ораторского искусства.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала, использование профессиональных терминов, культура речи, навыки ораторского искусства. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда материал излагается исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно, при этом раскрываются не только основные понятия, но и анализируются точки зрения различных авторов. Обучающийся не затрудняется с ответом, соблюдает культуру речи.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но при ответе на вопрос допускает несущественные погрешности.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

2. Творческие задания

Эссе – это небольшая по объему письменная работа, сочетающая свободные, субъективные рассуждения по определенной теме с элементами научного анализа. Текст

должен быть легко читаем, но необходимо избегать нарочито разговорного стиля, сленга, шаблонных фраз. Объем эссе составляет примерно 2 – 2,5 стр. 12 шрифтом с одинарным интервалом (без учета титульного листа).

Критерии оценивания - оценка учитывает соблюдение жанровой специфики эссе, наличие логической структуры построения текста, наличие авторской позиции, ее научность и связь с современным пониманием вопроса, адекватность аргументов, стиль изложения, оформление работы. Следует помнить, что прямое заимствование (без оформления цитат) текста из Интернета или электронной библиотеки недопустимо.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; адекватность аргументов при обосновании личной позиции, стиль изложения.

Оценка «хорошо» ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение с выводами, полученными в результате рассуждения); но не прослеживается наличие четко определенной личной позиции по теме эссе; не достаточно аргументов при обосновании личной позиции

Оценка «удовлетворительно» ставится, когда в целом определяется: наличие логической структуры построения текста (вступление с постановкой проблемы; основная часть, разделенная по основным идеям; заключение). Но не прослеживаются четкие выводы, нарушается стиль изложения

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если не выполнены никакие требования

3. Требование к решению ситуационной, проблемной задачи (кейс-измерители)

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся в целом выполнил все требования, но не совсем четко определяется опора на теоретические положения, изложенные в научной литературе по данному вопросу.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

При реализации программы с применением ДОТ:

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка «выполнено» ставится в случае, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи, а именно, когда обучающийся в целом выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические

навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «не выполнено» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

4. Интерактивные задания

Механизм проведения диспут-игры (ролевой (деловой) игры).

Необходимо разбиться на несколько команд, которые должны поочередно высказать свое мнение по каждому из заданных вопросов. Мнение высказывающейся команды засчитывается, если противоположная команда не опровергнет его контраргументами. Команда, чье мнение засчитано как верное (не получило убедительных контраргументов от противоположных команд), получает один балл. Команда, опровергнувшая мнение противоположной команды своими контраргументами, также получает один балл. Побеждает команда, получившая максимальное количество баллов.

Ролевая игра как правило имеет фабулу (ситуацию, казус), распределяются роли, подготовка осуществляется за 2-3 недели до проведения игры.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка «отлично» ставится в случае, выполнения всех критериев.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

5. Комплексное проблемно-аналитическое задание

Задание носит проблемно-аналитический характер и выполняется в три этапа. На первом из них необходимо ознакомиться со специальной литературой.

Целесообразно также повторить учебные материалы лекций и семинарских занятий по темам, в рамках которых предлагается выполнение данного задания.

На втором этапе выполнения работы необходимо сформулировать проблему и изложить авторскую версию ее решения, на основе полученной на первом этапе информации.

Третий этап работы заключается в формулировке собственной точки зрения по проблеме. Результат третьего этапа оформляется в виде аналитической записки (объем: 2-2,5 стр.; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерий оценивания - оценка учитывает: понимание проблемы, уровень раскрытия поставленной проблемы в плоскости теории изучаемой дисциплины, умение формулировать и аргументировано представлять собственную точку зрения, выполнение всех этапов работы.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

При реализации программы с применением ДОТ:

Студент должен уметь выделить основные положения из текста задачи, которые требуют анализа и служат условиями решения. Исходя из поставленного вопроса в задаче, попытаться максимально точно определить проблему и соответственно решить ее.

Задачи должны решаться студентами письменно. При решении задач также важно правильно сформулировать и записать вопросы, начиная с более общих и, кончая частными.

Критерии оценивания – оценка учитывает методы и средства, использованные при решении ситуационной, проблемной задачи.

Оценка «выполнено» ставится в случае, если обучающийся показал положительные результаты в процессе решения задачи, а именно, когда обучающийся в целом выполнил задание (решил задачу), используя в полном объеме теоретические знания и практические навыки, полученные в процессе обучения.

Оценка «не выполнено» ставится, если обучающийся не выполнил все требования.

6. Исследовательский проект

Исследовательский проект – проект, структура которого приближена к формату научного исследования и содержит доказательство актуальности избранной темы, определение научной проблемы, предмета и объекта исследования, целей и задач, методов, источников, историографии, обобщение результатов, выводы.

Результаты выполнения исследовательского проекта оформляется в виде реферата (объем: 12-15 страниц.; 14 шрифт, 1,5 интервал).

Критерии оценивания - поскольку структура исследовательского проекта максимально приближена к формату научного исследования, то при выставлении учитывается доказательство актуальности темы исследования, определение научной проблемы, объекта и предмета исследования, целей и задач, источников, методов исследования, выдвижение гипотезы, обобщение результатов и формулирование выводов, обозначение перспектив дальнейшего исследования.

Оценка «отлично» ставится в случае, когда обучающийся демонстрирует полное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «хорошо» ставится, если обучающийся демонстрирует значительное понимание проблемы, все требования, предъявляемые к заданию выполнены.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если обучающийся, демонстрирует частичное понимание проблемы, большинство требований, предъявляемых к заданию, выполнены

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если обучающийся демонстрирует непонимание проблемы, многие требования, предъявляемые к заданию, не выполнены.

7. Информационный проект (презентация)

Информационный проект – проект, направленный на стимулирование учебно-познавательной деятельности студента с выраженной эвристической направленностью (поиск, отбор и систематизация информации об объекте, оформление ее для презентации). Итоговым продуктом проекта может быть письменный реферат, электронный реферат с иллюстрациями, слайд-шоу, мини-фильм, презентация и т.д.

Информационный проект отличается от исследовательского проекта, поскольку представляет собой такую форму учебно-познавательной деятельности, которая отличается ярко выраженной эвристической направленностью.

Критерии оценивания - при выставлении оценки учитывается самостоятельный поиск, отбор и систематизация информации, раскрытие вопроса (проблемы), ознакомление

студенческой аудитории с этой информацией (представление информации), ее анализ и обобщение, оформление, полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда обучающийся полностью раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 5 профессиональных терминов, широко использует информационные технологии, ошибки в информации отсутствуют, дает полные ответы на вопросы аудитории с примерами.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающийся раскрывает вопрос (проблему), представляет информацию систематизировано, последовательно, логично, взаимосвязано, использует более 2 профессиональных терминов, достаточно использует информационные технологии, допускает не более 2 ошибок в изложении материала, дает полные или частично полные ответы на вопросы аудитории.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающийся, раскрывает вопрос (проблему) не полностью, представляет информацию не систематизировано и не совсем последовательно, использует 1-2 профессиональных термина, использует информационные технологии, допускает 3-4 ошибки в изложении материала, отвечает только на элементарные вопросы аудитории без пояснений.

Оценка *«неудовлетворительно»* ставится, если вопрос не раскрыт, представленная информация логически не связана, не используются профессиональные термины, допускает более 4 ошибок в изложении материала, не отвечает на вопросы аудитории.

8. Дискуссионные процедуры

Круглый стол, дискуссия, полемика, диспут, дебаты, мини-конференции являются средствами, позволяющими включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения. Задание дается заранее, определяется круг вопросов для обсуждения, группы участников этого обсуждения.

Дискуссионные процедуры могут быть использованы для того, чтобы студенты:

- лучше поняли усвояемый материал на фоне разнообразных позиций и мнений, не обязательно достигая общего мнения;

- смогли постичь смысл изучаемого материала, который иногда чувствуют интуитивно, но не могут высказать вербально, четко и ясно, или конструировать новый смысл, новую позицию;

- смогли согласовать свою позицию или действия относительно обсуждаемой проблемы.

Критерии оценивания – оцениваются действия всех участников группы. Понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Соответствие реальной действительности решений, выработанных в ходе игры. Владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе (умение слушать, конструктивно вести беседу, убеждать, управлять временем, бесконфликтно общаться), достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре). Ясность и стиль изложения.

Оценка *«отлично»* ставится в случае, когда все требования выполнены в полном объеме.

Оценка *«хорошо»* ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия полностью соответствуют заданным целям. Решения, выработанные в ходе игры, полностью соответствуют реальной действительности. Но некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены нормы общения, нарушены временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка *«удовлетворительно»* ставится, если обучающиеся в целом демонстрируют понимание проблемы, высказывания и действия в целом соответствуют заданным целям. Однако, решения, выработанные в ходе игры, не совсем соответствуют реальной действительности. Некоторые объяснения не совсем аргументированы, нарушены

временные рамки, нарушен стиль изложения.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если обучающиеся не понимают проблему, их высказывания не соответствуют заданным целям.

9. Тестирование

Является одним из средств контроля знаний обучающихся по дисциплине.

Критерии оценивания – правильный ответ на вопрос

Оценка «*отлично*» ставится в случае, если правильно выполнено 90-100% заданий

Оценка «*хорошо*» ставится, если правильно выполнено 70-89% заданий

Оценка «*удовлетворительно*» ставится в случае, если правильно выполнено 50-69% заданий

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если правильно выполнено менее 50% заданий

10. Требование к письменному опросу (контрольной работе)

Оценивается не только глубина знаний поставленных вопросов, но и умение изложить письменно.

Критерии оценивания: последовательность, полнота, логичность изложения, анализ различных точек зрения, самостоятельное обобщение материала. Изложение материала без фактических ошибок.

Оценка «*отлично*» ставится в случае, когда соблюдены все критерии.

Оценка «*хорошо*» ставится, если обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, знает практическую базу, но допускает несущественные погрешности.

Оценка «*удовлетворительно*» ставится, если обучающийся освоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении материала, затрудняется с ответами, показывает отсутствие должной связи между анализом, аргументацией и выводами.

Оценка «*неудовлетворительно*» ставится, если обучающийся не отвечает на поставленные вопросы.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

8.1. Основная учебная литература

1. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/72410.html>

2. Медлик С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / Медлик С., Инграм Х.. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71186.html>

8.2 Дополнительная учебная литература:

1. Маркетинг в гостиничном бизнесе : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки «Гостиничное дело» / составители О. В. Шпырня. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 41 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR

BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/77960.html>

3. Корнеевец, В. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебное пособие / В. С. Корнеевец, Л. В. Семенова. — Калининград : Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2008. — 172 с. — ISBN 978-5-88874-904-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/3168.html>

3. Автандилова Е.М. Гостиничный бизнес в сфере туризма (на французском языке) = Le business hôtelier en tourisme (dans la langue française) : учебное пособие / Автандилова Е.М., Кравцов С.М.. — Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. — 108 с. — ISBN 978-5-9275-2124-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/78669.html>

8.3. Перечень периодических изданий:

1. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745> Уокер Д. - Управление гостеприимством: Вводный курс - Москва: Юнити-Дана, 2012.
2. <http://hotel-rest.biz/about> - Журнал академия гостеприимства.
3. <https://restorator.chef.ru/> - Ресторатор Шеф

8.3. Периодические издания

1. Экономика и менеджмент систем управления <http://www.iprbookshop.ru/34060.html>
2. Экономика и современный менеджмент: теория и практика <http://www.iprbookshop.ru/48512.html>
3. Вестник Московского университета. Серия 24. Менеджмент <http://www.iprbookshop.ru/59554.html>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"), необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru/>
- Федеральное хранилище «Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов» - <http://school-collection.edu.ru/>
- Генеральный директор : персональный журнал руководителя - <http://www.gendir.ru>
- Корпоративный менеджмент – <http://www.cfin.ru>
- Технологии корпоративного управления – <http://www.iteam.ru/publications>

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Успешное освоение данного курса базируется на рациональном сочетании нескольких видов учебной деятельности – лекций, семинарских занятий, самостоятельной работы. При этом самостоятельную работу следует рассматривать одним из главных звеньев полноценного высшего образования, на которую отводится значительная часть учебного времени.

При реализации программы с применением ДОТ:

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайнрежиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

Самостоятельная работа студентов складывается из следующих составляющих:

- работа с основной и дополнительной литературой, с материалами интернета и конспектами лекций;
- внеаудиторная подготовка к контрольным работам, выполнение докладов, рефератов;
- выполнение самостоятельных практических работ;
- подготовка к экзаменам непосредственно перед ними.

Для правильной организации работы необходимо учитывать порядок изучения разделов курса, находящихся в строгой логической последовательности. Поэтому хорошее усвоение одной части дисциплины является предпосылкой для успешного перехода к следующей. Задания, проблемные вопросы, предложенные для изучения дисциплины, в том числе и для самостоятельного выполнения, носят междисциплинарный характер и базируются, прежде всего, на причинно-следственных связях между компонентами окружающего нас мира. В течение семестра, необходимо подготовить рефераты (проекты) с использованием рекомендуемой основной и дополнительной литературы и сдать рефераты для проверки преподавателю. Важным составляющим в изучении данного курса является решение ситуационных задач и работа над проблемно-аналитическими заданиями, что предполагает знание соответствующей научной терминологии и т.д.

Для лучшего запоминания материала целесообразно использовать индивидуальные особенности и разные виды памяти: зрительную, слуховую, ассоциативную. Успешному запоминанию также способствует приведение ярких свидетельств и наглядных примеров. Учебный материал должен постоянно повторяться и закрепляться.

При выполнении докладов, творческих, информационных, исследовательских проектов особое внимание следует обращать на подбор источников информации и методику работы с ними.

Для успешной сдачи экзамена рекомендуется соблюдать следующие правила:

1. Подготовка к экзамену должна проводиться систематически, в течение всего семестра.
2. Интенсивная подготовка должна начаться не позднее, чем за месяц до экзамена.
3. Время непосредственно перед экзаменом лучше использовать таким образом, чтобы оставить последний день свободным для повторения курса в целом, для систематизации материала и доработки отдельных вопросов.

Учитывая значительный объем теоретического материала, студентам рекомендуется регулярное посещение и подробное конспектирование лекций.

11. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Терминальный сервер, предоставляющий к нему доступ клиентам на базе Windows Server 2016
2. Семейство ОС Microsoft Windows
3. Libre Office свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом
4. Информационно-справочная система: Система КонсультантПлюс (Информационный комплекс)
5. Информационно-правовое обеспечение Гарант: Электронный периодический справочник «Система ГАРАНТ» (ЭПС «Система ГАРАНТ»)
6. Антивирусная система NOD 32
7. Adobe Reader. Лицензия проприетарная свободно-распространяемая.
8. Электронная система дистанционного обучения АНОВО «Московский международный университет». <https://elearn.interun.ru/login/index.php>

12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

1. компьютеры персональные для преподавателей с выходом в сети Интернет;
2. наушники;
3. вебкамеры;
4. колонки;
5. микрофоны.

13. Образовательные технологии, используемые при освоении дисциплины

Для освоения дисциплины используются как традиционные формы занятий – лекции (типы лекций – установочная, вводная, текущая, заключительная, обзорная; виды лекций – проблемная, визуальная, лекция конференция, лекция консультация); и семинарские (практическиЕ) занятия, так и активные и интерактивные формы занятий – деловые и ролевые игры, решение ситуационных задач и разбор конкретных ситуаций.

На учебных занятиях используются технические средства обучения мультимедийной аудитории: компьютер, монитор, колонки, настенный экран, проектор, микрофон, пакет программ MicrosoftOffice для демонстрации презентаций и медиафайлов, видеопроектор для демонстрации слайдов, видеосюжетов и др. Тестирование обучаемых может осуществляться с использованием компьютерного оборудования университета.

При реализации программы с применением ДОТ:

Все виды занятий проводятся в форме онлайн-вебинаров с использованием современных компьютерных технологий (наличие презентации и форума для обсуждения).

В процессе изучения дисциплины студенты выполняют практические задания и промежуточные тесты. Консультирование по изучаемым темам проводится в онлайнрежиме во время проведения вебинаров и на форуме для консультаций.

13.1. В освоении учебной дисциплины используются следующие традиционные образовательные технологии:

- чтение проблемно-информационных лекций с использованием доски и видеоматериалов;
- семинарские занятия для обсуждения, дискуссий и обмена мнениями;
- контрольные опросы;
- консультации;
- самостоятельная работа студентов с учебной литературой и первоисточниками;
- подготовка и обсуждение рефератов (проектоВ), презентаций (научно-исследовательская работА);
- тестирование по основным темам дисциплины.

13.2. Активные и интерактивные методы и формы обучения

Из перечня видов: (*«мозговой штурм», анализ НПА, анализ проблемных ситуаций, анализ конкретных ситуаций, инциденты, имитация коллективной профессиональной деятельности, разыгрывание ролей, творческая работа, связанная с освоением дисциплины, ролевая игра, круглый стол, диспут, беседа, дискуссия, мини-конференция и др.*) используются следующие:

- диспут
- анализ проблемных, творческих заданий, ситуационных задач
- ролевая игра;
- круглый стол;
- мини-конференция
- дискуссия

- беседа.

13.3. Особенности обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При организации обучения по дисциплине учитываются особенности организации взаимодействия с инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья (далее – инвалиды и лица с ОВЗ) с целью обеспечения их прав. При обучении учитываются особенности их психофизического развития, индивидуальные возможности и при необходимости обеспечивается коррекция нарушений развития и социальная адаптация указанных лиц.

Выбор методов обучения определяется содержанием обучения, уровнем методического и материально-технического обеспечения, особенностями восприятия учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ограниченными возможностями здоровья и т.д. В образовательном процессе используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение и дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.