

**Автономная некоммерческая организация высшего образования
«МОСКОВСКИЙ МЕЖДУНАРОДНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Рабочая программа дисциплины

Договор гостиничного обслуживания

<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

Москва
2021

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

Группа компетенций	Категория компетенций	Код
Профессиональные	-	ПК-6
Профессиональные	-	ПК-7

2. Компетенции и индикаторы их достижения

Код компетенции	Формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции
ПК-6	Способен организовывать взаимодействие с заинтересованными сторонами по вопросам управления рисками с точки зрения критериев качества, определяемыми выбранными подходами	ПК 6.2. Оценивает предпринимательскую деятельность и выявляет критерии качества в развитии предприятия ПК 6.3. Выявляет взаимосвязи проектов с точки зрения выработки управленческих решений в современных условиях рынка
ПК-7	Способен осуществлять документирование процесса управления рисками в рамках отдельных бизнес-процессов и функциональных направлений структурных подразделений организации	ПК 7.1. Использует навыки документирования результатов в рамках отдельных бизнес-процессов ПК 7.2. Применяет навыки управления рисками в рамках отдельных бизнес-процессов для развития структурных подразделений организации

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-6		
	-основы нормативно-правовых документов - ведения баз данных по различным показателям и формирования	- использовать методы принятия решений в своей профессиональной деятельности анализировать информацию внутреннего документооборота	-навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности - навыками анализа информации о функционировании системы внутреннего документооборота организации
Код компетенции	ПК-7		
	- распорядительные документы, необходимых для создания новых предпринимательских структур	-оценить организационные и распорядительные документы	-навыками подготовки организационных и распорядительных документов, необходимых для создания новых предпринимательских структур

4. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана ОПОП.

Данная дисциплина взаимосвязана с другими дисциплинами, такими как: «Правоведение», «Административно-правовое обеспечение в гостиничном и ресторанном бизнесе», «Документационное обеспечение управления».

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:	3 ЗЕТ/108	3 ЗЕТ/108		
Контактная работа:				
Занятия лекционного типа	10	12		
Занятия семинарского типа	10	12		
Промежуточная аттестация: Зачет с оценкой	0,15	0,15		
Самостоятельная работа (СРС)	87,85	83,85		

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.	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала	2			1			14
2.	Требования к обслуживающему персоналу	2			1			14
3.	Изучение нормативной документации, регламентирующая деятельность гостиниц	2			2			14
4.	Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ	2			2			14

5.	Процесс поселения в гостиницу	1			2			14
6.	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	1			2			17,85
	Итого	10			10			87,85
	Промежуточная аттестация	0,15						

6.1.2 Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Раздел/тема	Виды учебной работы (в часах)						
		Контактная работа						Самостоя тельная работа
		Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа				
		Лекции	Иные учебные занятия	Практи ческие занятия	Семи нары	Лабор аторн ые раб.	Ины е заня тия	
1.	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала	2			2			14
2.	Требования к обслуживающему персоналу	2			2			14
3.	Изучение нормативной документации, регламентирующая деятельность гостиниц	2			2			14
4.	Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ	2			2			14
5.	Процесс поселения в гостиницу	2			2			14
6.	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	2			2			13,85
	Итого	12			12			83,85
	Промежуточная аттестация	0,15						

6.1.3 Очно-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.	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала							
2.	Требования к обслуживающему персоналу							
3.	Изучение нормативной документации, регламентирующая деятельность гостиниц							
4.	Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ							
5.	Процесс поселения в гостиницу							
6.	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы							
	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.	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала							

2.	Требования к обслуживающему персоналу							
3.	Изучение нормативной документации, регламентирующая деятельность гостиниц							
4.	Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ							
5.	Процесс поселения в гостиницу							
6.	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы							
	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.	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала	Проблемы службы приема и размещения. Рабочие смены. Секции: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения
2.	Требования к обслуживающему персоналу	Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.
3.	Изучение нормативной документации, регламентирующая деятельность гостиниц	Виды гостиничных услуг предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. Понятие и значение договора. Различные подходы к определению договора. Теории толкования договора. Существенные условия договора. Порядок определения существенных условий.

		Классификация договоров. Преддоговорные споры. Предварительный договор. Публичный договор. Договор присоединения. Основания для изменения и расторжения договора. Порядок расторжения и изменения договора.
4.	Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ	Категории гостей. Ознакомление со стандартами качества обслуживания при приеме гостей. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Дополнительные услуги.
5.	Процесс поселения в гостиницу	Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.
6.	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. Каналы коммуникации. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. Изучение коммуникационных барьеров.

6.2.2 Содержание практических занятий

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание практического занятия
1.	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала	1. Принципы современного сервиса. 2. Виды сервисной деятельности. 3. Организационные основы сервисной деятельности.
2.	Требования к обслуживающему персоналу	1. Этикет телефонных разговоров 2. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения
3.	Изучение нормативной документации, регламентирующая деятельность гостиниц	1. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. 2. Виды гостиничных услуг предлагаемых гостю
4.	Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ	1. Категории гостей. 2. Ознакомление со стандартами качества обслуживания при приеме гостей. 3. Понятие и значение договора. Различные подходы к определению договора. Теории толкования договора. Существенные условия договора. Порядок определения существенных условий. Классификация договоров. Преддоговорные споры.

		Предварительный договор. Публичный договор. Договор присоединения. Основания для изменения и расторжения договора. Порядок расторжения и изменения договора.
5.	Процесс поселения в гостиницу	1. Демонстрация и назначение номера. 2. Поселение в номер
6.	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	1. Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. 2. Каналы коммуникации.

6.2.3 Содержание самостоятельной работы

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание самостоятельной работы
1.	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала	Проблемы службы приема и размещения. Рабочие смены. Секции: регистрации, кассовых операций, почты и информации, телефонная служба. Стандартное оборудование секций службы приема и размещения
2.	Требования к обслуживающему персоналу	Функции портье, кассира и консьержа. Ознакомление с организацией рабочего места службы приема и размещения. Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения. Телефонная служба. Этикет телефонных переговоров.
3.	Изучение нормативной документации, регламентирующая деятельность гостиниц	Виды гостиничных услуг предлагаемых гостю. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. Системы и технологии службы приема и размещения: неавтоматизированные, полуавтоматизированные и автоматизированные. Понятие и значение договора. Различные подходы к определению договора. Дефекты в определении договора по ГК РФ. Предмет и объект договора. Элементы и признаки договора. Теории толкования договора. Существенные условия договора. Порядок определения существенных условий. Классификация договоров. Преддоговорные споры. Предварительный договор. Публичный договор. Договор присоединения. Основания для изменения и расторжения договора. Порядок расторжения и изменения договора.

4.	Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ	Категории гостей. Ознакомление со стандартами качества обслуживания при приеме гостей. Система контроля доступа в помещения гостиницы. Организация хранения личных вещей. Дополнительные услуги
5.	Процесс поселения в гостиницу	Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер. Особенности работы с постоянными и VIP гостями.
6.	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	Коммуникационный процесс взаимодействия службы приема и размещения с другими службами гостиницы: назначение, виды передаваемой информации. Каналы коммуникации. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы. Информационные потоки и документооборот между службой приема и размещения и другими отделами гостиницы. Изучение коммуникационных барьеров.

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.	Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала	Опрос, интерактивные задания, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
2.	Требования к обслуживающему персоналу	Опрос, информационный проект, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
3.	Изучение нормативной документации,	Опрос, комплексное проблемно-аналитическое задание. Реализация программы с применением ДОТ:

	регламентирующая деятельность гостиниц	Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
4.	Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ	Опрос, интерактивные задания, контрольная работа, тестирование Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
5.	Процесс поселения в гостиницу	Опрос, интерактивные задания, проблемные задачи Реализация программы с применением ДОТ: Тестирование, ситуационные задачи, проблемные задачи
6.	Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы	Опрос, интерактивные задания, тестирование 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. Службы приема и размещения: цели, основные функции, состав персонала
2. Требования к обслуживающему персоналу
3. Изучение нормативной документации, регламентирующая деятельность гостиниц.
4. Понятие и значение договора.
5. Различные подходы к определению договора.
6. Теории толкования договора.
7. Существенные условия договора. Порядок определения существенных условий.
8. Классификация договоров.
9. Преддоговорные споры. Предварительный договор.
10. Публичный договор. Договор присоединения.
11. Основания для изменения и расторжения договора.
12. Порядок расторжения и изменения договора.
13. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ
14. Процесс поселения в гостиницу
15. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы
16. Ресторанный сервис. Структура и классификация услуг ресторана.
17. Методы, формы, особенности организации обслуживания и предоставления услуг в ресторанах.
18. Требования к составлению и оформлению меню, преискурантов, карт вин.
19. Виды меню и их последовательность расположения.
20. Основные элементы ресторанного сервиса.
21. Порядок обслуживания банкетов и приемов с элементами аксессуарного сервиса.
22. Структура рекламного процесса в ресторанном сервисе.
23. Особенности организации обслуживания и питания иностранных туристов.
24. Порядок приема заказов и составление меню, карт вин для банкетов.
25. Правила подачи блюд и закусок, напитков, сладких блюд (подбор столовой посуды и приборов, подготовка стола для подачи).

26. Культура поведения персонала в ресторане. Этика делового общения в сфере ресторанного сервиса.

Ситуационные, проблемные задачи

1. Подготовьте с помощью ГК РФ проект договора обслуживания между постояльцем и гостиницей.

2. В договор о сотрудничестве и совместной деятельности включают разделы, которые отражают цель подписания документа:

- 1 О предмете соглашения.
- 2 О конфиденциальности.
- 3 О порядке взаимодействия.
- 4 О сроке действия соглашения.
- 5 Об ответственности сторон и порядке урегулирования споров.
- 6 О порядке взаиморасчетов.
- 7 О сфере сотрудничества сторон договора.

Укажите правильный порядок разделов в представленном договоре.

Комплексное проблемно-аналитическое задание

Важным разделом договора партнерства между организациями является раздел о конфиденциальности. Здесь указывают:

- какую информацию относят к коммерческой тайне.
- каким способом контрагенты используют конфиденциальные сведения,
- какую ответственность несут за нарушение коммерческой тайны.

Укажите главы конституции и ФЗ, которые регулируют данные положения договоров.

Темы информационных проектов и творческих заданий

Информационные проекты

1. Изучение нормативной документации, регламентирующая деятельность гостиниц.
2. Понятие и значение договора.
3. Различные подходы к определению договора.
4. Теории толкования договора.
5. Существенные условия договора. Порядок определения существенных условий.
6. Классификация договоров.
7. Преддоговорные споры. Предварительный договор.
8. Публичный договор. Договор присоединения.
9. Основания для изменения и расторжения договора.
10. Порядок расторжения и изменения договора.
11. Изучение правил предоставления гостиничных услуг в РФ
12. Процесс поселения в гостиницу
13. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы
14. Ресторанный сервис. Структура и классификация услуг ресторана.
15. Методы, формы, особенности организации обслуживания и предоставления услуг в ресторанах.
16. Требования к составлению и оформлению меню, преysкурантов, карт вин.
17. Виды меню и их последовательность расположения.
18. Основные элементы ресторанного сервиса.
19. Односторонний договор: особенности и правовые последствия
20. Какие требования к переговорам о заключении договора предъявляет закон

21. Трехсторонний договор цессии между юридическими лицами: проблемы и пути решения
22. Договор о сотрудничестве: как составить и какие условия включить в документ

Творческие задания

- 1 Понятный договор. Что это такое и как его сделать.
- 2 Какие условия включать в договоры бессмысленно: свобода договора не сработает.
- 3 Договорная подсудность. Каких ошибок нужно избегать в договоре.
- 4 Несправедливые условия договора. Когда суд их аннулирует
- 5 Контрагент отказался от договора. Как оспорить его действия и взыскать компенсацию.

Типовые задания к интерактивным занятиям

1. Действующее гражданское законодательство договор предоставления гостиничных услуг относит к группе договоров по оказанию услуг (см. гл. 39 ГК РФ, ст. 426 ГК РФ, Правила предоставления гостиничных услуг в РФ).

**как известно, помимо гостиниц существуют и другие средства размещения, на которые могут распространяться правила, предусмотренные для гостиниц (например, п. 5 ст. 925 ГК РФ «Хранение в гостинице» предусматривает, что правила настоящей статьи соответственно применяются в отношении хранения вещей граждан в мотелях, домах отдыха, пансионатах, санаториях и других подобных организациях).*

Исходя из этого, Л.К. Садардинова считает, что договор возмездного предоставления гостиничных услуг является разновидностью договора возмездного оказания услуг, в соответствии с которым одна сторона (гостиница) обязуется оказать другой стороне - постояльцу (потребителю) гостиничные услуги своими средствами в соответствии с присвоенной ей категорией, а другая сторона обязуется их оплатить.

М.И. Брагинский полагает, что «...договор по поводу проживания в гостинице является смешанным, включающим в себя, помимо прочего, непосредственное оказание различных по характеру услуг, в том числе и хранение в гостинице». Он полагает, что договор предоставления гостиничных услуг включает в себя элементы договоров оказания услуг и договора хранения.

Е.Л. Писаревский тоже рассматривает данный договор как смешанный с элементами договора коммерческого найма жилого помещения и договоров возмездного оказания услуг (услуги общественного питания, услуги связи, услуги бытового обслуживания).

Все же думается, что в основе гостиничного обслуживания лежит предоставление помещения для временного проживания граждан. Это основная обязанность лица, осуществляющего данный вид деятельности. Услуги, предоставляемые гражданину при проживании в гостинице, являются по своему характеру дополнительными. Их характер, перечень и качество зависят, прежде всего, от самого помещения.

Предметом данного договора выступает гостиничная услуга. Договор возмездного предоставления гостиничных услуг является:

- консенсуальным;
- взаимным;
- возмездным;
- публичным;
- договором присоединения.

Представьте развернутое определение данных юридических понятий.

2. Заключению договора на предоставление гостиничных услуг может предшествовать договор на бронирование гостиницы. В законодательстве установлен

открытый перечень средств, с помощью которых может быть заключен договор на бронирование гостиницы: почтовая, телефонная и иная связь, в том числе Интернет (см. п. 6 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ).

Договор предоставления гостиничных услуг характеризуется особым субъектным составом. В силу профессионального характера гостиничной услуги (услуги иного средства размещения) к ее исполнителю предъявляются особые повышенные требования.

Изучив ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» укажите эти требования.

3. Рассмотрите ситуацию и ответьте на вопрос.

В гостинице потребителю отказали приносить кипяток в номер, не меняли постельное белье и полотенца. Потребитель может потребовать неустойку в размере ____% (указать) от суточной стоимости номера за каждый час просрочки, если

Укажите в течение какого периода и при каких условиях потребитель в праве потребовать неустойку.

Типовые тесты

1. В какую службу входит отдел благоустройства территории:

- а) в состав дополнительных служб
- б) в состав инженерных служб
- в) в состав службы приема и размещения
- г) в состав административной службы

2. Современная процедура классификации отелей состоит из:

- а) двух этапов
- б) четырех этапов
- в) трех этапов
- г) пяти этапов

3. Автоматизированная система управления рестораном обеспечивает автоматизацию:

- а) стратегического уровня управления рестораном
- б) процесса обслуживания гостей
- в) всех функций управления рестораном
- г) работы официанта

4. Продукт, созданный на базе научного исследования и существенно отличающийся от предыдущих, - это:

- а) стратегия
- б) инновация
- в) обновление
- г) перспектива

5. Что входит в группу индивидуальных средств размещения туристов?

- а) оздоровительные заведения
- б) арендуемые комнаты
- в) конгресс-центры
- г) лагеря труда и отдыха

6. По режиму эксплуатации гостиницы различают:

- а) годовые
- б) месячные
- в) квартального действия
- г) круглогодичные, сезонные

7. Деловая гостиница должна располагаться в :

- а) тихом городском районе
- б) административном, торговом и других центрах города
- в) на природе
- г) районах аэропорта, ж\д вокзала, автовокзала

8. В какой модели организации гостиничного дела делается упор на большую гибкость в удовлетворении потребностей клиента, в сочетании с поддержанием достаточно высоких стандартов обслуживания?

- а) модели Ритца
- б) «добровольные» гостиничные цепочки
- в) КемонсаУильсона
- г) модели Статлера

9. На какие две группы по функциональному назначению разделяют гостиницы?

- а) транзитные и целевые
- б) транзитные и вокзальные
- г) курортные и туристские
- д) для отдыха и делового назначения

10. Туристский комплекс, расположенный в живописном месте и обычно принимающий участников активных видов туризма:

- а) картинг-центр
- б) туристская база
- в) туристский приют
- г) гостиница

11. Правовое обеспечение - ?

- а) представляет собой совокупность информационной базы предметной области и средств и методов ее обработки
- б) представляет собой те средства и методы, с помощью которых реализуются эти процедуры в различных информационных системах
- в) включает в себя комплекс правовых норм и прав пользователей информационной системы
- г) комплекс технических средств, обеспечивающих функционирование информационных систем

12. Где находится центральный офис сети системы Amadeus?

- а) во Франции (Париж)
- б) в Казахстане (Алматы)
- в) в США (Вашингтон)
- г) в Германии (около Мюнхена)

13. Гостиничные консорциумы представляют собой - ...

- а) отели, находящиеся под управлением самого владельца
- б) гостиницы, объединенные по принципу франчайзинга
- в) объединяющие отели, отвечающие определенным требованиям
- г) объединение нескольких отелей и небольших гостиничных групп

14. Семейства или ассоциации представляют собой - ...

- а) гостиницы, объединенные по принципу франчайзинга
- б) объединение нескольких отелей и небольших гостиничных групп
- в) объединяющие отели, отвечающие определенным требованиям
- г) объединение гостиниц, управляемое профессиональными гостиничными компаниям

15. Номер в отеле – это...

- а) площадь со спальным местом, предназначенная для пользования одним человеком

- б) жилое помещение, которое оборудовано в соответствии с требованиями, предъявляемые к отелю данной категории
- в) жилое помещение без удобств
- г) площадь со спальным местом, предназначенная для пользования несколькими гостями

16. Койко-место – это...

- а) площадь со спальным местом, которая оборудована в соответствии с требованиями, предъявляемыми к отелю данной категории
- б) площадь со спальным местом, имеющая обязательные атрибуты кабинета
- в) площадь со спальным местом, предназначенная для пользования одним человеком
- г) жилое помещение без удобств

17. По параметрам Европейской классификации номеров, Unior suite– это...

- а) двухместный однокомнатный номер, имеющий улучшенную планировку
- б) номер с двумя кроватями и диваном, на котором может спать ребенок
- в) номер, который имеет гостиную и спальню с дорогой мебелью и оборудованием
- г) номер, имеющий две кровати

18. По параметрам Европейской классификации номеров, Business – это..

- а) номер, имеющий две кровати
- б) номер с двумя кроватями и диваном, на котором может спать ребенок
- в) просторный номер, оснащенный компьютером и факсом, необходимыми для работы бизнесмена
- г) номер, который имеет гостиную и спальню с дорогой мебелью и оборудованием

19. Базовыми составляющими качественных услуг являются:

- а) система, отвечающая за подбор персонала и обучение
- б) квалифицированный персонал и материальная база
- в) система мониторинга удовлетворенности клиентов
- г) эффективное маркетинговое управление

20. Особенностью российской индустрии при Александре 2 было существование:

- а) кабаков
- б) трактиров
- в) чайных заведений
- г) постоянных дворов

21. В какую службу входит отдел благоустройства территории:

- а) в состав дополнительных служб
- б) в состав инженерных служб
- в) в состав службы приема и размещения
- г) в состав административной службы

22. Главной функцией коридорного является:

- а) встреча гостей на неофициальном уровне
- б) сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты
- в) консультации о планировки гостиницы, обзорные экскурсии
- г) выполнение деловых поручений

23. Функции характерные для консьержа:

- а) сопровождение на деловые переговоры
- б) сопровождение гостей, доставка багажа в их комнаты
- в) организация столика в ресторане, бронирование мест на авиарейсы, организация покупок
- г) встреча гостей на неофициальном уровне

24. Лобби - это часть:

- а) административных помещений
- б) общественных помещений
- в) хозяйственно-технических помещений
- г) подсобных помещений

25. Размещение с трехразовым питанием называется:

- а) полупансион
- б) ВВ
- в) полный пансион (FB)
- г) континентально

Типовые вопросы к контрольным работам

1. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории пять звезд.
2. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории пять звезд.
3. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории четыре звезд.
4. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории четыре звезды.
5. Сравнительный анализ технологических производственных операций в гостинице категории три звезды.
6. Современная организация приема и обслуживания в гостиницах категории три звезды.
7. Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиниц вашего региона).
8. Анализ работы службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
9. Анализ процедуры подготовки и проведения расчетов за проживание.
10. Особенности организации службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
11. Проблемы службы приема и размещения и пути их решения (на примере конкретной гостиницы).
12. Анализ основных функциональных обязанностей персонала службы приема и размещения (на примере конкретной гостиницы).
13. Организация обеспечения безопасности для проживающих в гостинице (на конкретном примере).
14. Анализ процесса документооборота в службе приема и размещения (на конкретном примере).
15. Анализ процедуры выписки гостя (на конкретном примере).
16. Организация деятельности службы ночного аудита (на конкретном примере).
- Организация обслуживания клиентов в гостиницах делового назначения.
17. Организация обслуживания клиентов в гостиницах для отдыха.
18. Анимационный сервис отеля.
19. Дополнительный сервис в гостиницах и туристских комплексах Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия. Обслуживающий персонал гостиницы и требования к его квалификации
20. Культура поведения персонала гостиничного предприятия Организация транспортного обслуживания в гостиницах и туристских комплексах (на конкретном примере) Основные этапы развития гостиничного хозяйства
21. Виды менеджмента на предприятиях индустрии гостеприимства
22. Принципы функционирования основных служб гостиницы

23. Управление безопасностью гостиницы (на конкретном примере)
24. Организационные структуры управления гостиницей (на конкретном примере)
25. Методы оценки качества обслуживания в гостиницах.
26. Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице
27. Организация работы службы дополнительных и сопутствующих услуг (на конкретном примере)
28. История развития индустрии гостеприимства.

Реализация программы с применением ДОТ

.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. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/75213.html>

2. Роберт, Кристи Управление рестораном : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «Экономика и управление на предприятии (в сфере сервиса)», «Менеджмент в сфере услуг», «Управление персоналом» / Милл Кристи Роберт. — 3-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 536 с. — ISBN 978-5-238-01589-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81705.html>

8.2 Дополнительная учебная литература:

1. Захарова, Н. А. Нормативно-правовые основы туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 183 с. — ISBN 978-5-4497-0352-1. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93540.html>

2. Захаркина, А. В. Договорное право : учебное пособие / А. В. Захаркина. —

Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 118 с. — ISBN 978-5-4486-0243-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/72541.html>

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.