

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
«Институт пищевых технологий и дизайна» - филиал
Государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
(ИПТД – филиал ГБОУ ВО НГИЭУ)

УТВЕРЖДАЮ
Директор _____ Козлов В.А.
« » 2024 г.

ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

по направлению подготовки
43.04.01 «СЕРВИС»

направленность (профиль) программы:
«Управление в сфере гостеприимства и туризма»

магистратура
(уровень подготовки)

Форма обучения
Очная

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Козлов Василий Александрович
Должность: Директор ИПТД - филиал ГБОУ ВО НГИЭУ
Дата подписания: 27.05.2024 12:18:30
Уникальный программный ключ:
Pq9v18WmkDYULdtiv9PkAbf

Нижегород
2024 г.

Основная профессиональная образовательная программа (ОПОП) составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО магистратура по направлению подготовки 43.04.01 «Сервис», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. №518 и зарегистрированный Минюстом России 29.06.2017 №47234, с учетом ПрООП Профессиональный стандарт 33.005 «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 марта 2015 г. № 187н, профессиональный стандарт 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «07» мая 2015 г. № 282н, Профессиональный стандарт 04.005 Экскурсовод (гид), утвержденный приказом Министерством труда и социальной защиты РФ от 04.08.14 г. № 539н и согласована с представителями работодателей:

1. Государенкова М.В., директор по персоналу ООО «Маринс Парк Отель Нижний Новгород» _____

(Ф.И.О., должность, подпись (заверяется печатью), дата)

2. Еремина Л.И., начальник отдела кадров отеля «Sheraton Nizhny Novgorod Kremlin»
ООО «Весенние инвестиции» _____

(Ф.И.О., должность, подпись (заверяется печатью), дата)

3. Булычев А.М., директор ООО фирма «Ли́ра» (отель «Ибис Нижний Новгород») _____

(Ф.И.О., должность, подпись (заверяется печатью), дата)

Программа рассмотрена на заседании Совета Филиала

Протокол № от « » 2024 г.

Разработчик ОПОП ВО магистратура:
Зав.кафедрой туризма
и гостеприимства

(подпись)

Ю.С. Ключева

Согласовано:
Декан
факультета сервиса
(наименование факультета)

(подпись)

Е.Ю. Саляева

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Основная профессиональная образовательная программа (определение)
- 1.2. Нормативные документы для разработки программы магистратуры
- 1.3. Общая характеристика программы магистратуры
- 1.4. Требования к уровню подготовки, необходимому для освоения программы магистратуры

2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКА

- 2.1. Область профессиональной деятельности выпускника
- 2.2. Объекты профессиональной деятельности выпускника
- 2.3. Виды профессиональной деятельности выпускника
- 2.4. Задачи профессиональной деятельности выпускника

3. КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКА ОПОП ВО, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4. ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ОПОП ВО

- 4.1. Календарный учебный график
- 4.2. Рабочий учебный план
- 4.3. Матрица компетенций по направлению подготовки
- 4.4. Аннотации рабочих программ дисциплин
- 4.5. Программы практик и организация научно-исследовательской работы студентов
- 4.6. Рабочая программа воспитания
- 4.7. Календарный план воспитательной работы

5. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ МАГИСТРАТУРЫ

- 5.1. Кадровое обеспечение
- 5.2. Материально-техническое обеспечение
- 5.3. Информационно-библиотечное обеспечение

6. ХАРАКТЕРИСТИКИ СРЕДЫ ВУЗА, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕЙ РАЗВИТИЕ СОЦИАЛЬНО-ЛИЧНОСТНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКОВ

7. НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИХСЯ

- 7.1. Фонды оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
- 7.2. Государственная итоговая аттестация выпускников ОПОП

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Основная профессиональная образовательная программа (определение)

Основная профессиональная образовательная программа высшего образования (далее – ОПОП ВО) – программа магистратуры, реализуемая в «Институте пищевых технологий и дизайна» - филиале ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет» (далее ИПТД – филиал ГБОУ ВО НГИЭУ) по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (направленность (профиль) программы – Управление в сфере гостеприимства и туризма), представляет собой систему нормативно-методических документов, разработанную на основе ФГОС ВО с учетом требований рынка труда.

Программа магистратуры включает в себя: учебный план, рабочие программы учебных дисциплин, фонды оценочных средств и другие материалы, обеспечивающие качество подготовки обучающихся, а также программы учебной и производственных практик, рабочую программу воспитания, календарный учебный график, календарный план воспитательной работы, методические материалы.

1.2. Нормативно-правовая база разработки программы магистратуры Нормативно-правовую базу разработки ОПОП ВО составляют:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. (в редакции 03.08.18 г.) № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ Минобрнауки России от 19.12.2013 № 1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;
- ФГОС ВО – магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. №518.
- Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования от 27.11.2015 г. № 1383;
- иные нормативно-методические документы Министерства образования и науки Российской Федерации;
- локальные нормативные акты института, регламентирующие порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам магистратуры;
- Профессиональные стандарты: «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 марта 2015 г. № 187н, Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц, утвержденный приказом Министерством труда и социальной защиты РФ от 07.05.15 г. № 282н; Экскурсовод (гид), утвержденный приказом Министерством труда и социальной защиты РФ от 04.08.14 г. № 539н.

1.3. Общая характеристика программы магистратуры

1.3.1. Цель (миссия) программы магистратуры

Цель (миссия) ОПОП магистратуры по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (направленность (профиль) программы – Управление в сфере гостеприимства и туризма) состоит в создании в институте конкурентоспособной системы высшего образования в области экскурсионного и гостиничного дела, способной оказать существенное влияние на инновационное развитие в сфере туризма и гостеприимства, исходя из стратегических интересов Нижегородского региона.

Программа магистратуры имеет своей целью формирование универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, предоставление образовательных услуг высшего образования (уровень магистратуры), позволяющего выпускнику успешно работать в сфере гостиничного, экскурсионного бизнеса и способствующего его социальной мобильности и востребованности на рынке труда.

Особенностью программы является объединение в образовательном процессе обучения и воспитания студентов, что позволяет сформировать у них личностные и деловые качества профессиональных управленцев.

1.3.2. Срок получения образования по программе магистратуры

Обучение по образовательной программе осуществляется в очной форме. Срок обучения в очной форме, включая каникулы, предоставляемые после прохождения государственной итоговой аттестации, составляет 2 года.

При обучении по индивидуальному учебному плану инвалидов и лиц с ОВЗ может быть увеличен по их заявлению не более чем на полгода по сравнению со сроком получения образования, установленным для соответствующей формы обучения.

1.3.3. Трудоемкость программы магистратуры

Объем образовательной программы составляет 120 зачетных единиц. Объем программы магистратуры в очной форме обучения, реализуемый за первый год обучения составляет 60 зачетных единиц, за второй год обучения – 60 зачетных единиц.

Максимальный объем учебной нагрузки обучающихся составляет не более 54 академических часов в неделю, включая все виды аудиторной и внеаудиторной (самостоятельной) учебной работы по освоению программы.

1.3.4. Практическая подготовка в рамках реализации ООП

Образовательная деятельность в форме практической подготовки организована при реализации учебных дисциплин и практик, предусмотренных учебным планом.

1.4. Требования к уровню подготовки, необходимому для освоения программы магистратуры

Для освоения программы магистратуры абитуриент должен иметь документ государственного образца о высшем образовании любого уровня. Язык обучения – русский.

2. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ, ОСВОИВШИХ ПРОГРАММУ МАГИСТРАТУРЫ

2.1. Область профессиональной деятельности выпускников

Области профессиональной деятельности и сферы профессиональной деятельности, в которых выпускники, освоившие программу магистратуры (далее - выпускники), могут осуществлять профессиональную деятельность:

04 Культура и искусство.

33 Сервис, оказание услуг населению.

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

2.2. Объекты профессиональной деятельности выпускника

Объектами профессиональной деятельности выпускников, освоивших программу магистратуры, являются:

- сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги,
- организации сферы сервиса,
- технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы,
- потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности,
- первичные трудовые коллективы.
- образовательные организации, занимающиеся подготовкой кадров для сферы сервиса.

2.3. Виды профессиональной деятельности выпускника

Профессиональные стандарты, соответствующие профессиональной деятельности выпускников программы магистратуры по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (направленность (профиль) программы – Управление в сфере гостеприимства и туризма) представлены в таблице.

| <i>Код профессионального стандарта</i> | <i>Наименование профессионального стандарта</i> |
|---|--|
| <i>33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.)</i> | |
| 33.005 | «Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 марта 2015 г. № 187н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 апреля 2015 г., регистрационный № 37055) |
| 33.007 | «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 7 мая 2015 г. № 282н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г., регистрационный № 37395) |
| <i>04 Культура и искусство</i> | |
| 04.005 | «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерством труда и социальной защиты РФ от 04.08.14 г. № 539н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 01.09.2014 г., регистрационный № 33924) |

2.4. Задачи профессиональной деятельности

В рамках освоения программы магистратуры выпускники готовятся к решению задач профессиональной деятельности следующего типа:

- организационно-управленческий
- проектный
- научно-исследовательский

Основные задачи профессиональной деятельности выпускников:

- организовывать работу сервисного предприятия и его структурных подразделений;
- разрабатывать стратегию сервисной деятельности, прогнозировать развитие предприятия в

зависимости от конъюнктуры рынка услуг; обеспечивать экономическую эффективность процесса предоставления услуг; осуществлять управление проектами предоставления услуг;

- руководство проектами по разработке документации с применением систем компьютерного моделирования и проектирования; оптимизация процессов предоставления услуг сервисного предприятия;

- осуществлять исследования и производить анализ конкурентной среды; разрабатывать инновационные решения процессов предоставления услуг.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ВЫПУСКНИКА ОПОП ВО, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Результаты освоения ОПОП ВО определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т. е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с типами задач профессиональной деятельности. В результате освоения программы магистратуры у выпускника должны быть сформированы следующие компетенции.

Универсальные компетенции (УК):

| <i>Наименование категории (группы) УК</i> | <i>Код и содержание компетенции</i> | <i>Индикаторы достижения компетенции</i> |
|---|--|--|
| Системное и критическое мышление | УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий | УК-1.1. Проводит исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды. УК-1.2. Критически анализирует проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия УК-1.3. Применяет системный подход для выявления и оценки проблемных ситуаций |
| Разработка и реализация проектов | УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла | УК-2.1. Определяет цель и задачи проекта УК-2.2. Разрабатывает стратегические решения по реализации проекта, исходя из требований нормативных правовых актов, имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.3. Определяет виды работ и распределяет их между участниками проекта |
| Командная работа и лидерство | УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | УК-3.1. Умеет организовывать и руководить работой команды с учетом особенностей поведения членов трудовых коллективов УК-3.2. Разрабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели УК-3.3. Демонстрирует лидерские качества в управлении работой команды |

| | | |
|---|--|--|
| Коммуникация | УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном (ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | УК-4.1. Определяет особенности академического и профессионального делового общения, учитывает их в производственной или образовательной деятельности УК-4.2. Эффективно применяет вербальные и невербальные средства взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках в производственной или образовательной деятельности УК-4.3. Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно |
| Межкультурное взаимодействие | УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия | УК-5.1. Проводит анализ разнообразия культур, их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия УК-5.2. Использует в производственной или образовательной деятельности необходимую информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп УК-5.3. Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп общества и производственного коллектива |
| Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение) | УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки | УК-6.1. Умеет проводить самоанализ и самооценку, определять направления повышения личной эффективности УК-6.2. Демонстрирует умение определять приоритеты собственной профессиональной деятельности, проводить их ранжирование УК-6.3. Применяет системное и критическое мышление для оценки путей и способов совершенствования собственной профессиональной деятельности |

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

| <i>Наименование категории (группы) ОПК</i> | <i>Код и содержание компетенции</i> | <i>Индикаторы достижения компетенции</i> |
|--|---|---|
| Технологии | ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса) | ОПК-1.1. Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса ОПК-1.2. Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса ОПК-1.3. Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере |

| | | |
|------------|---|---|
| Управление | ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса) | ОПК-2.1. Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса ОПК-2.2.Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций ОПК-2.3. Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций |
| Качество | ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере) | ОПК-3.1. Умеет формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы ОПК-3.2. Умеет оценивать качество оказания иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон услуг в сфере сервиса ОПК-3.3. Умеет оценивать качество оказания иных средств размещения в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения |
| Маркетинг | ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса) | ОПК-4.1. Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса ОПК-4.2. Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса ОПК-4.3. Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет |
| Экономика | ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений) | ОПК-5.1.Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса ОПК-5.2. Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций ОПК-5.3. Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса |

| | | |
|---------------------------------------|---|--|
| <p>Научно-прикладные исследования</p> | <p>ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности)</p> | <p>ОПК-6.1. Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности ОПК-6.2. Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности ОПК-6.3. Умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях</p> |
| <p>Педагогика</p> | <p>ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам)</p> | <p>ОПК-7.1. Понимает виды деятельности по реализации научной педагогической деятельности, направленной на изучение совокупности отношений, возникающих в педагогической сфере, новых образовательных технологий, активных и интерактивных форм обучения ОПК-7.2. Демонстрирует умение осуществлять практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной ОПК-7.3. Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам</p> |

Профессиональные компетенции (ПК) (на основе профессиональных стандартов):

| <i>Задача ПД</i> | <i>Объект или область знания</i> | <i>Код и наименование ПК</i> | <i>Код и наименование индикаторов достижения ПК</i> | <i>Основание</i> |
|--|--|---|---|--|
| <i>Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий</i> | | | | |
| <p>организовывать работу сервисного предприятия и его структурных подразделений; разрабатывать стратегию сервисной деятельности, прогнозировать развитие предприятия в зависимости от конъюнктуры рынка услуг; обеспечивать экономическую эффективность процесса предоставления услуг; осуществлять управление проектами предоставления услуг;</p> | <p>Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, первичные трудовые коллективы</p> | <p>ПКО-1. Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации</p> | <p>ПКО-1.1. Умеет проводить исследование и оценивать результаты, выявлять факторы конкурентоспособности предприятия сферы сервиса ПКО-1.2. Научно обосновывает направления деятельности по разработке и реализации конкурентоспособной стратегии, программ развития предприятий ПКО-1.3. Проводит анализ и обосновывает необходимость внедрения перспективных инноваций в сфере сервиса</p> | <p>33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц.</p> |
| <i>Тип задач профессиональной деятельности: проектный</i> | | | | |

| | | | | |
|---|--|---|--|--|
| <p>руководство проектов по разработке документации с применением систем компьютерного моделирования и проектирования; оптимизация процессов предоставления услуг сервисного предприятия</p> | <p>Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, первичные трудовые коллективы</p> | <p>ПКО-2. Способен проводить исследования и научно обосновывать применение прогрессивных технологий разработки и управления проектами</p> | <p>ПКО - 2.1. Проводит исследования передового российского и зарубежного опыта применения технологий разработки и управления проектами ПКО-2.2. Научно- обосновывает направления деятельности по совершенствованию управления проектами в сфере сервиса ПКО-2.3. Научно-обосновывает применение прогрессивных технологий разработки и управления проектами</p> | <p>33.005 Специалист по техническому диагностированию и контролю технического состояния автотранспортных средств при периодическом техническом осмотре 33.007 Руководитель/ управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц. 04.005 Экскурсовод (гид).</p> |
| <p>осуществлять исследования и производить анализ конкурентной среды; разрабатывать инновационные решения процессов предоставления услуг</p> | <p>Сервисные системы, включающие разработку и проектирование услуг по сервисному сопровождению, основные, дополнительные и сопутствующие услуги, технологические процессы предоставления услуг, технологическая документация и информационные ресурсы, потребители услуг, их запросы, потребности и ключевые ценности, первичные трудовые коллективы</p> | <p>ПКО-3.Способен применять научные концепции исследования и моделирования для анализа конкурентной среды</p> | <p>ПКО-3.1. Умеет производить выбор научных концепций и методов исследования и моделирования ПКО-3.2. Умеет производить анализ конкурентной среды на основе научных концепций ПКО-3.2. Умеет производить анализ конкурентной среды на основе современных методов исследования и моделирования</p> | <p>33.007 Руководитель / управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц</p> |

4. ДОКУМЕНТЫ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ СОДЕРЖАНИЕ И ОРГАНИЗАЦИЮ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ОПОП

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» №273-ФЗ от 29 декабря 2012 года, Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам магистратуры, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №301 от 05.04.2017 года и ФГОС ВО по данному направлению подготовки, содержание и организация образовательного процесса при реализации ОПОП регламентируется учебным планом; рабочими программами учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей); программами учебных и производственных практик; программой ГИА, другими материалами, обеспечивающими качество подготовки и воспитания обучающихся, а также методическими материалами, обеспечивающими реализацию соответствующих образовательных технологий.

4.1. Календарный учебный график

Календарный учебный график устанавливает последовательность и продолжительность реализации теоретического обучения, экзаменационных сессий, практик, итоговой государственной аттестации, каникул. График разрабатывается в соответствии с требованиями ФГОС ВО - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис.

Общий объем теоретического обучения составляет 35 2/6 недель, экзаменационные сессии – 5 2/6 недель, практики – 34 недели, ГИА – 6 недель, каникулы – 23 недели.

Календарный учебный график приведен в *приложении 1*.

4.2. Учебный план

В плане указывается общая трудоемкость дисциплин, модулей, практик в зачетных единицах, а также формы промежуточной аттестации, трудоемкость каждого учебного курса, дисциплины указывается в академических часах и в зачетных единицах.

Учебный план приведен в *приложении 2*.

4.3. Матрица компетенций

Матрица соответствия требуемых компетенций и формирующих их составных частей ОПОП ВО - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, профиль - Сервис в сфере гостеприимства и туризма, представлена в *приложении 3*.

4.4. Аннотации рабочих программ дисциплин

Рабочие программы по направлению подготовки 43.04.01 Сервис разработаны для всех дисциплин в полном объеме (см. приложение 10). В *приложении 4* к ОПОП приводятся их аннотации.

4.5. Программы практик и организация научно-исследовательской работы студентов В

Блок 2 "Практики" входят учебная и производственная практики.

Рабочие программы по направлению подготовки 43.04.01 Сервис разработаны для всех практик в полном объеме. В *приложении 5* к ОПОП приводятся их аннотации.

4.6. Рабочая программа воспитания

Рабочая программа воспитания представляет собой комплекс основных характеристик воспитательной работы, включающий: цель, задачи, основные направления воспитательной работы, возможные формы, средства и методы воспитания, подходы к индивидуализации содержания воспитания с учетом особенностей обучающихся. Рабочая программа воспитания является составной частью ОПОП ВО и представлена в *приложении 6*.

4.7. Календарный план воспитательной работы

Календарный план воспитательной работы составлен с целью конкретизации форм и видов воспитательных мероприятий, проводимых в НГИЭУ на весь период освоения ОПОП ВО. Календарный план воспитательной работы разделен на модули, которые отражают направления воспитательной работы.

Календарный план воспитательной работы содержит перечень событий и мероприятий воспитательной направленности, которые организуются и проводятся университетом или в которых университет принимает участие, в соответствии с основными направлениями (модулями) воспитательной деятельности (деятельность студенческого самоуправления, научно-исследовательская деятельность, творческая деятельность, спортивная и здоровье сберегающая деятельность, волонтерская (добровольческая) деятельность, профессиональная деятельность, культурно-просветительская деятельность). Календарный план воспитательной работы представлен в *приложении 7*.

5. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОГРАММЫ МАГИСТРАТУРЫ

5.1. Кадровое обеспечение

Реализация программы магистратуры обеспечивается педагогическими работниками университета, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы магистратуры на иных условиях в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.04.01 Сервис.

Не менее 70 % численности педагогических работников Организации, участвующих в реализации программы магистратуры, и лиц, привлекаемых Организацией к реализации программы магистратуры на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), ведут научную, учебно-методическую и (или) практическую работу, соответствующую профилю преподаваемой дисциплины.

Не менее 10 % численности педагогических работников Организации, участвующих в реализации программы магистратуры, и лиц, привлекаемых Организацией к реализации программы магистратуры на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), являются руководителями и (или) работниками иных организаций, осуществляющими трудовую деятельность в профессиональной сфере, соответствующей профессиональной деятельности, к которой готовятся выпускники (иметь стаж работы в данной профессиональной сфере не менее 3 лет).

Не менее 60 % численности педагогических работников Организации и лиц, привлекаемых к образовательной деятельности Организации на иных условиях (исходя из количества замещаемых ставок, приведенного к целочисленным значениям), имеют ученую степень и (или) ученое звание.

Общее руководство научным содержанием программы магистратуры осуществляется научно-педагогическим работником Организации, имеющим ученую степень, осуществляющим самостоятельные научно-исследовательские (творческие) проекты (участвующим в осуществлении таких проектов) по направлению подготовки, имеющим ежегодные публикации по результатам указанной научно-исследовательской (творческой) деятельности в ведущих отечественных и (или) зарубежных рецензируемых научных журналах и изданиях, а также осуществляющим ежегодную апробацию результатов указанной научно-исследовательской (творческой) деятельности на национальных и международных конференциях.

5.2. Материально-техническое обеспечение

С учетом требований ФГОС ВО по данному направлению подготовки учебный процесс обеспечен материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной подготовки, лабораторной, практической и научно-исследовательской работы обучающихся, предусмотренных учебным планом по направлению 43.04.01 Сервис, и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой магистратуры, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин. Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечивают доступ к электронной информационно-образовательной среде Организации.

Организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определяется в рабочих программах дисциплин и подлежит обновлению при необходимости).

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в рабочих программах дисциплин и подлежит обновлению (при необходимости).

5.3. Информационно-библиотечное обеспечение

Основная профессиональная образовательная программа обеспечена учебно-методической документацией и материалами по всем учебным дисциплинам программы магистратуры.

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде Университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории Университета, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда Университета обеспечивает: доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин, программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин, программах практик; формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации программы магистратуры с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий электронная информационно-образовательная среда Организации дополнительно может обеспечивать: фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы магистратуры; проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий; взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

Источниками комплектования библиотеки являются: ООО «Образовательно-издательский центр «Академия», ООО «Издательство «КНОРУС», ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М», ООО «Питер Пресс», ООО «Издательство Альянс», ЗАО «Издательский дом МЭИ», ООО «Издательский центр ЮРАЙТ», ООО «ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА», ООО «Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», ООО «Издательство Лань», ООО «Торговый дом «Феникс». Состав фонда систематически анализируется на предмет пополнения и обновления. Финансирование библиотеки достаточное, осуществляется за счет бюджетных и внебюджетных средств университета. Единый библиотечный фонд формируется в соответствии с учебными планами и образовательными программами, картотекой книгообеспеченности учебного процесса, тематическим планом комплектования и информационными запросами читателей. Библиотека приобретает отечественные издания учебной, научной, справочной литературы, аудиовизуальные и электронные документы, подписывается на периодические издания по профилю образовательных программ в печатном и электронном виде.

6. ХАРАКТЕРИСТИКИ СРЕДЫ ВУЗА, ОБЕСПЕЧИВАЮЩЕЙ РАЗВИТИЕ СОЦИАЛЬНО-ЛИЧНОСТНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ ВЫПУСКНИКОВ

Важнейшей функцией образования в институте является воспитание студенческой молодежи, которое оказывает существенное влияние на жизнедеятельность общества и его развитие, содействует: сохранению, воспроизводству и развитию национальной культуры; реализации преемственности поколений в социокультурной сфере; созданию условий для свободного развития

личности, владеющей новейшими знаниями в области будущей профессиональной и социальной деятельности.

6.1. Структурные подразделения и студенческие общественные объединения института, участвующие в формировании социокультурной среды

Социокультурная среда вуза обладает высоким воспитательным потенциалом, создает условия для активного включения обучающегося в социальное взаимодействие, для развития и проявления творческих способностей, успешного овладения обучающимся универсальными компетенциями (перечислены в разделе 3 настоящей ОПОП), включающими в себя:

- профессиональное и трудовое воспитание;
- духовно-нравственное и культурно-эстетическое воспитание;
- гражданско-патриотическое воспитание;
- проектная деятельность;
- волонтерская и добровольческая деятельность;
- развитие студенческого самоуправления;
- самоорганизацию и саморазвитие (в т.ч. здоровьесбережение);
- формирование основ безопасности жизнедеятельности;
- профилактика негативных проявлений в студенческой среде,
- межкультурное взаимодействие,
- формирование экономической культуры и финансовой грамотности,
- формирование гражданской позиции,
- формирование нетерпимого отношения к коррупционному поведению.

Формирование УК у обучающихся в течение всего периода обучения в институте обеспечивается за счет создания социокультурной среды и проведения систематической и планомерной воспитательной работы.

6.2. Компоненты социокультурной среды вуза

Характерными чертами социокультурной среды Института являются:

- Наличие нормативной базы для организации социальной и воспитательной деятельности;
- Широкий спектр направлений внеучебной деятельности и высокая степень участия в них студентов;
- Гармоничное интегрирование внеучебной работы в образовательный процесс;
- Эффективная деятельность студенческих объединений и органов студенческого самоуправления.

6.2.1. Нормативная база для организации социальной и воспитательной деятельности в вузе.

а) Законодательные и иные нормативные правовые акты Российской Федерации по вопросам государственной молодежной политики;

б) внутренние локальные акты института:

- Концепция воспитательной работы,
- Правила внутреннего распорядка обучающихся,
- Кодекс этики и поведения обучающихся,
- Положение о стипендиальном обеспечении и других формах материальной поддержки студентов,
- Положение о кураторе академической группы,
- Положение о студенческом общежитии,
- Правила внутреннего распорядка общежития,
- Положение о студенческом объединении «Студенческий театр моды»,
- Положение о студенческом объединении «Центр волонтерства и добровольчества»,

- Положение о защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и (или) развитию,
- Положение об охране здоровья обучающихся
- Положение о запрете курения в здании и на прилегающей территории
- Положение о профилактике и запрещения курения, употребления алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, наркотических средств и психотропных веществ, их прекурсоров и аналогов и других одурманивающих веществ
- Положение о совете по профилактике правонарушений
- Положение о профилактике аддиктивного поведения

6.2.2. Направления внеучебной деятельности в вузе

Для реализации направлений воспитания в соответствии с Концепцией воспитательной работы Института ежегодно разрабатывается комплексный план воспитательной работы с учетом мероприятий структурных подразделений, анализа отчетов за прошедший учебный год, анкетирования и социологических опросов участников воспитательного процесса.

Воспитательная миссия – создание условий для развития востребованных профессиональных, лично значимых компетентностей студентов, формирования их духовно-нравственных, гражданских основ, обогащения личного и профессионального опыта, конструктивного решения общественных и личных проблем, а также условий для содействия социальной и творческой самореализации обучающихся, приобщения их к здоровому образу жизни, развития позитивной культуры студента Института пищевых технологий и дизайна.

Основной целью воспитания обучающегося в Институте пищевых технологий и дизайна является создание условий для развития личности, обладающей качествами гражданина-патриота, высокой культурой, интеллигентностью, социальной активностью, физическим здоровьем, конкурентоспособного на современном рынке труда, стремящейся к самореализации и саморазвитию, имеющей потребность в постоянном преобразовании окружающей действительности.

7. НОРМАТИВНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ЗНАНИЙ ОБУЧАЮЩИМИСЯ

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации», ФГОС ВО и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №301 от 05.04.2017 года оценка качества освоения обучающимися основных образовательных программ включает текущий контроль успеваемости, промежуточную и государственную итоговую аттестацию обучающихся.

Нормативно-методическое обеспечение текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программе магистратуры осуществляется в соответствии с нормативными документами университета.

7.1. Фонды оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей ОПОП (текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация) созданы фонды оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации. Оценочные средства формируются в соответствии с Положением о фонде оценочных средств в ИПТД – филиале ГБОУ ВО НГИЭУ.

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине или практике, входящий в состав соответственно рабочей программы дисциплины или программы практики, включают в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценочные средства для государственной итоговой аттестации включают в себя:

- перечень компетенций, которыми должны овладеть обучающиеся в результате освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций, а также шкал оценивания; - типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.

Оценочные средства включают: контрольные вопросы и типовые задания для практических занятий, зачетов и экзаменов; тесты; примерную тематику курсовых работ, ВКР и т.п., а также иные формы контроля, позволяющие оценить степень сформированности компетенций обучающихся.

7.2. Государственная итоговая аттестация выпускников ОПОП ВО

Государственная итоговая аттестация (ГИА) выпускника высшего учебного заведения является обязательной и осуществляется после освоения образовательной программы в полном объеме. ГИА включает в себя подготовку к процедуре защиты и защиту выпускной квалификационной работы.

ГИА представляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы и проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся. ГИА проводится в форме защиты выпускной квалификационной работы (магистерской диссертации).

ВКР представляет собой выполненную обучающимися (несколькими обучающимися совместно) работу, демонстрирующую уровень подготовленности выпускника к самостоятельной профессиональной деятельности.

Темы, по которым готовятся и защищаются выпускные квалификационные работы, определяются областью, объектами, видами профессиональной деятельности и содержанием подготовки, потребностями заинтересованных работодателей.

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

«Институт пищевых технологий и дизайна» - филиал ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

И. о. ректора _____ Фамилия И.О.
"___" ____ "___" 20__ г."

План одобрен Советом Филиала

Протокол № _____ от _____

по программе магистратуры

43.04.01

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере туризма и гостеприимства

Кафедра: туризма и гостеприимства

Факультет: Факультет сервиса

| |
|---|
| Квалификация: магистр |
| Программа подготовки: прикладная магистратура |
| Форма обучения: Очная форма |
| Срок получения образования: 2 г. |

Год начала подготовки (по учебному плану) 2024
Учебный год 2024-2025
Образовательный стандарт (ФГОС) № 518 от 08.06.2017

| Основной | Типы задач профессиональной деятельности |
|----------|--|
| + | организационно-управленческий |
| + | проектный |
| + | научно-исследовательский |

СОГЛАСОВАНО

Директор

/ Козлов Василий Александрович/

| Считать в плане | Индекс | Наименование | Форма контроля | | | | з.е. | | Итого академ.часов | | | | | | | Курс 1 | | | | Курс 2 | | | | Закрепленная кафедра | |
|---|---------------|--|----------------|-------|-------------|----|-------|------|--------------------|----------|------------|------|-----|-----------|-------------|--------|------|------|------|--------|------|---|-------------------------|----------------------|--|
| | | | Зна мен | Зачет | Зачет с оз. | КР | Зачет | Факт | Зачет | По плану | Конт. раб. | Ауд. | СР | Конт роль | Пр. подгот. | з.е. | з.е. | з.е. | з.е. | з.е. | з.е. | Код | Наименование | | |
| Блок 1. Дисциплины (модули) | | | | | | | | | | | | | | | 21 | 18 | 21 | | | | | | | | |
| Обязательная часть | | | | | | | | | | | | | | | 10 | 10 | 15 | | | | | | | | |
| + | Б1.О.01 | Организация научно-исследовательской деятельности | | | 1 | | 2 | 2 | 72 | 72 | 22 | 22 | 30 | | 2 | | | | | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| + | Б1.О.02 | Положения и регламенты | 1 | | | | 4 | 4 | 144 | 144 | 44 | 44 | 64 | 36 | 4 | | | | | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| + | Б1.О.03 | Информационные технологии в гостиничной и туристической бизнесе | 1 | | | | 4 | 4 | 144 | 144 | 44 | 44 | 64 | 36 | 4 | | | | | | 4 | информационных и естественнонаучных дисциплин | | | |
| + | Б1.О.04 | Современные технологии продажи услуг | | | 3 | | 2 | 2 | 72 | 72 | 24 | 24 | 48 | | | | | | 2 | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| + | Б1.О.05 | Инновационная деятельность в сфере туризма и гостеприимства | 2 | | | | 3 | 3 | 108 | 108 | 44 | 44 | 28 | 36 | | | | 3 | | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| + | Б1.О.06 | Организация и управление коммерческой деятельностью на предприятиях туризма и гостеприимства | 2 | | | 2 | 5 | 5 | 180 | 180 | 66 | 66 | 78 | 36 | | | | 5 | | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| + | Б1.О.07 | Стратегический маркетинг в сфере сервиса | 3 | | | | 3 | 3 | 108 | 108 | 34 | 34 | 38 | 36 | | | | | 3 | | 2 | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | | | |
| + | Б1.О.08 | Мониторинг и прогнозирование потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере | | 2 | | | 2 | 2 | 72 | 72 | 20 | 20 | 52 | | | | | 2 | | | 2 | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | | | |
| + | Б1.О.09 | Менеджмент качества на предприятиях туризма и гостеприимства | 3 | | | | 3 | 3 | 108 | 108 | 34 | 34 | 74 | | | | | | 3 | | 2 | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | | | |
| + | Б1.О.10 | Экономический анализ деятельности предприятий туризма и гостеприимства | | | 3 | | 2 | 2 | 72 | 72 | 24 | 24 | 48 | | | | | | 2 | | 2 | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | | | |
| + | Б1.О.11 | Стратегическое управление в сфере сервиса | 3 | | | 3 | 3 | 3 | 108 | 108 | 33 | 33 | 19 | 36 | | | | | 3 | | 2 | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | | | |
| + | Б1.О.12 | Экспертиза и диагностика объектов в гостиничной и туристической сфере | | 3 | | | 2 | 2 | 72 | 72 | 24 | 24 | 48 | | | | | | 2 | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| Часть, формируемая участниками образовательных отношений | | | | | | | | | | | | | | | 11 | 8 | 6 | | | | | | | | |
| + | Б1.В.01 | Конечная работа и лидерство | 1 | | | | 4 | 4 | 144 | 144 | 44 | 44 | 64 | 36 | 4 | | | | | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| + | Б1.В.02 | Системный анализ в сервисе | 1 | | | | 4 | 4 | 144 | 144 | 44 | 44 | 64 | 36 | 4 | | | | | | 2 | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | | | |
| + | Б1.В.03 | Иностранский язык в профессиональной деятельности | | | 12 | | 5 | 5 | 180 | 180 | 47 | 47 | 133 | | 3 | 2 | | | | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| + | Б1.В.04 | Бизнес-проектирование в сфере туризма и гостеприимства | | | 3 | | 2 | 2 | 72 | 72 | 24 | 24 | 48 | | | | | | 2 | | 2 | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | | | |
| + | Б1.В.05 | Управление конкурентоспособностью предприятия в сфере туризма и гостеприимства | | 3 | | | 2 | 2 | 72 | 72 | 18 | 18 | 54 | | | | | | 2 | | 2 | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | | | |
| + | Б1.В.06 | Управление клиентурными отношениями | | 3 | | | 2 | 2 | 72 | 72 | 18 | 18 | 54 | | | | | | 2 | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| + | Б1.В.ДВ.01 | Дисциплины (модули) по выбору 1 (ДВ-1) | | | 2 | | 3 | 3 | 108 | 108 | 33 | 33 | 75 | | | | | | 3 | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| + | Б1.В.ДВ.01.01 | Положения и основы конфликтологии в индустрии туризма и гостеприимства | | | 2 | | 3 | 3 | 108 | 108 | 33 | 33 | 75 | | | | | | 3 | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| - | Б1.В.ДВ.01.02 | Положения профессиональной карьеры | | | 2 | | 3 | 3 | 108 | 108 | 33 | 33 | 75 | | | | | | 3 | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| + | Б1.В.ДВ.02 | Дисциплины (модули) по выбору 2 (ДВ-2) | | | 2 | | 3 | 3 | 108 | 108 | 44 | 44 | 64 | | | | | | 3 | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| + | Б1.В.ДВ.02.01 | Межкультурное взаимодействие в туризме | | | 2 | | 3 | 3 | 108 | 108 | 44 | 44 | 64 | | | | | | 3 | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| - | Б1.В.ДВ.02.02 | Кросс-культурные коммуникации в сервисе | | | 2 | | 3 | 3 | 108 | 108 | 44 | 44 | 64 | | | | | | 3 | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| Блок 2. Практика | | | | | | | | | | | | | | | 8 | 13 | 8 | 22 | | | | | | | |
| Обязательная часть | | | | | | | | | | | | | | | 8 | 13 | 8 | 22 | | | | | | | |
| + | Б2.О.01(У) | Ознакомительная практика | | | 1 | | 8 | 8 | 288 | 288 | 288 | 288 | | | 8 | | | | | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| + | Б2.О.02(П) | Организационно-управленческая практика | | | 2 | | 13 | 13 | 468 | 468 | 468 | 468 | | | | | | 13 | | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| + | Б2.О.03(И) | Научно-исследовательская работа | | | 3 | | 8 | 8 | 288 | 288 | 288 | 288 | | | | | | | 8 | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| + | Б2.О.04(П) | Сервисная практика | | | 4 | | 12 | 12 | 432 | 432 | 432 | 432 | | | | | | | | 12 | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| + | Б2.О.05(Пд) | Преддипломная практика | | | 4 | | 10 | 10 | 360 | 360 | 360 | 360 | | | | | | | | 10 | 1 | туризм и гостеприимства | | | |
| Блок 3. Государственная итоговая аттестация | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 | | | | | | | |
| + | Б3.01(Д) | Государственная итоговая аттестация | | | | | 9 | 9 | 324 | 324 | 324 | 324 | | | | | | | | | 9 | 1 | туризм и гостеприимства | | |
| ФТД. Факультативы | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Часть, формируемая участниками образовательных отношений | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| + | ФТД.В.01 | Логистический сервис в сфере туризма и гостеприимства | | 2 | | | 1 | 1 | 36 | 36 | 20 | 20 | 16 | | | | | | | | 1 | туризм и гостеприимства | | | |

Матрица компетенций по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (профиль – Управление в сфере туризма и гостеприимства)

| Индекс | Наименование | Формируемые компетенции |
|---------------|--|--|
| Б1 | Дисциплины (модули) | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-5.3; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-7.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-2.3; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-3.3 |
| Б1.О | Обязательная часть | ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-5.3; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-7.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-3.3 |
| Б1.О.01 | Организация научно-исследовательской деятельности | ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-3.3 |
| Б1.О.02 | Психология и педагогика | ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-7.3 |
| Б1.О.03 | Информационные технологии в гостиничном и туристическом бизнесе | ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3 |
| Б1.О.04 | Современные технологии продажи услуг | ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3 |
| Б1.О.05 | Инновационная деятельность в сфере туризма и гостеприимства | ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3 |
| Б1.О.06 | Организация и управление коммерческой деятельностью на предприятиях туризма и гостеприимства | ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3 |
| Б1.О.07 | Стратегический маркетинг в сфере сервиса | ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3 |
| Б1.О.08 | Мониторинг и прогнозирование потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере | ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3 |
| Б1.О.09 | Менеджмент качества на предприятиях туризма и гостеприимства | ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3 |
| Б1.О.10 | Экономический анализ деятельности предприятий туризма и гостеприимства | ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-5.3 |
| Б1.О.11 | Стратегическое управление в сфере сервиса | ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3 |
| Б1.О.12 | Экспертиза и диагностика объектов в гостиничной и туристической сфере | ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3 |
| Б1.В | Часть, формируемая участниками образовательных отношений | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-2.3; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-3.3 |
| Б1.В.01 | Командная работа и лидерство | УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3 |
| Б1.В.02 | Системный анализ в сервисе | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3 |
| Б1.В.03 | Иностранный язык в профессиональной деятельности | УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3 |
| Б1.В.04 | Бизнес-проектирование в сфере туризма и гостеприимства | УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-2.3 |
| Б1.В.05 | Управление конкурентоспособностью предприятия в сфере туризма и гостеприимства | УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-3.3 |
| Б1.В.06 | Управление клиентурными отношениями | УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3 |
| Б1.В.ДВ.01 | Дисциплины (модули) по выбору 1 (ДВ.1) | УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3 |
| Б1.В.ДВ.01.01 | Психология и основы конфликтологии в индустрии туризма и гостеприимства | УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3 |
| Б1.В.ДВ.01.02 | Психология профессиональной карьеры | УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3 |
| Б1.В.ДВ.02 | Дисциплины (модули) по выбору 2 (ДВ.2) | УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3 |
| Б1.В.ДВ.02.01 | Межкультурное взаимодействие в туризме | УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3 |
| Б1.В.ДВ.02.02 | Кросс-культурные коммуникации в сервисе | УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3 |

| | | |
|-------------|--|--|
| Б2 | Практика | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-5.3; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-7.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-2.3; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-3.3 |
| Б2.О | Обязательная часть | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-5.3; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-7.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-2.3; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-3.3 |
| Б2.О.01(У) | Ознакомительная практика | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3 |
| Б2.О.02(П) | Организационно-управленческая практика | УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3 |
| Б2.О.03(Н) | Научно-исследовательская работа | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-2.3; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-3.3 |
| Б2.О.04(П) | Сервисная практика | ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3 |
| Б2.О.05(Пд) | Преддипломная практика | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-5.3; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-7.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-2.3; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-3.3 |
| Б2.В | Часть, формируемая участниками образовательных отношений | |
| Б3 | Государственная итоговая аттестация | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-5.3; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-7.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-2.3; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-3.3 |
| Б3.01(Д) | Государственная итоговая аттестация | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-5.3; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-7.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-2.3; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-3.3 |
| ФТД | Факультативы | ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3 |
| ФТД.В | Часть, формируемая участниками образовательных отношений | ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3 |
| ФТД.В.01 | Логистический сервис в сфере туризма и гостеприимства | ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3 |

Приложение 4

АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ ДИСЦИПЛИН

Обязательная часть

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.О.01 «Организация научно-исследовательской деятельности»

Целью дисциплины «Организация научно-исследовательской деятельности» является получение знаний об основных принципах организации научных исследований и проектного управления при решении научно-исследовательских, технологических и проектных задач в области связи, информационных и коммуникационных технологий.

Задачи дисциплины: получение знаний об основных принципах организации научных исследований и проектного управления; получение умений использования современных коммуникативных технологий при решении научно-исследовательских, технологических и проектных задач; получение навыков определения и реализации приоритетов собственной деятельности при решении научно-исследовательских, технологических и проектных задач; получение навыков использования информационных технологий при решении научно-исследовательских, технологических и проектных задач.

Содержание дисциплины

Основы организации научно-исследовательской деятельности. Управление и организация процессов прохождения НИОКР. Основы организации научной работы исследователя. Технологии планирования проектной деятельности.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 часа).

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.О.02 «Педагогика и психология»

Целью дисциплины «Педагогика и психология» является повышение общей и психолого-педагогической культуры слушателей, формирование целостного представления об основных тенденциях развития высшего образования в России и за рубежом, его содержании, о технологиях обучения, методах формирования системного профессионального мышления, основах подготовки широкопрофильного специалиста и воспитание его гармоничной, гуманной и креативной личности.

Задачи дисциплины: приобретение системы знаний об основных направлениях развития педагогической и психологической науки; формирование опыта анализа профессиональных и учебных проблемных ситуаций, организации профессионального общения и взаимодействия, принятия индивидуальных и совместных решений, рефлексии и развития деятельности; опыта учета индивидуально-психологических и личностных особенностей людей, стилей их познавательной и профессиональной деятельности; усвоение теоретических основ проектирования, организации и осуществления совместного образовательного процесса, диагностики его хода и результатов;

Содержание дисциплины

Краткая история и современное состояние высшего образования в России. Дидактика высшей школы. Педагогическая деятельность. Педагогическое общение.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач. ед. (144 часа).

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.О.03

«Информационные технологии в гостиничном и туристическом бизнесе»

Цель дисциплины «Информационные технологии в гостиничном и туристическом бизнесе»: овладение слушателями общими навыками решения профессиональных задач на основе знания экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, современной техники и методик сбора данных, продвинутых методов их обработки и анализа, в том числе использования интеллектуальных информационно-аналитических систем при решении управленческих и исследовательских задач.

Задачи дисциплины: сформировать у студентов знание основных понятий экономической, организационной и управленческой теории, привить навык выбора наиболее подходящих теоретических моделей для решения практической задачи в процессе управления; развитие способности составлять план и решать реальные экономические ситуации с применением изученных инновационных подходов, обобщения и критического анализа практик управления; развить навык работы с национальными и международными базами данных с целью поиска необходимой информации об исследуемых явлениях и процессах, а также навык обработки и анализа информации, в том числе с использованием интеллектуальных информационно-аналитических систем.

Содержание дисциплины

История развития информационного бизнеса. Понятие информации и информатизации менеджмента. Системы планирования ресурсов (ERP). Системы управления взаимоотношениями с клиентами (CRM). Системы информационной поддержки аналитической деятельности. Виды и функции информационных технологий. Технологии сбора, обработки и хранения информации. Базы данных. Распределенные вычисления. Облачные технологии. Информационные ресурсы. Развитие ИС и обеспечение её обслуживания. Планирование в среде информационной системы. Формирование организационной структуры в области информатизации. Управление персоналом в сфере информатизации. Управление капиталовложениями в сфере информатизации. Управление информационными потоками.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач. ед. (144 часа).

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.О.04

«Современные технологии продажи услуг»

Цель дисциплины «Современные технологии продажи услуг»: формирование целостного представления о продажах в сфере туризма и гостеприимства, а также раскрытие методики презентаций услуг, изучение механизма технологий продаж туристических и гостиничных услуг.

Задачи дисциплины: дать характеристику понятия туристской услуги и гостиничной услуги; рассмотрение модели технологий формирования туров; изучение содержания процесса обслуживания и продажи туристского и гостиничного продукта.

Содержание дисциплины

Туристский рынок: проблемы и перспективы развития. Сбытовая политика туристической компании и гостиничного предприятия. Формы продажи турпродуктов. Выбор посредников. Роль туроператоров и турагентов в продаже турпродукта. Факторы, влияющие на уровень обслуживания клиентов. Этапы продажи услуги. Документальное оформление взаимоотношений турфирмы с клиентом. Организация расчетов. Технология продвижения стимулирования продаж.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 часов).

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.О.05 «Инновационная деятельность в сфере туризма и гостеприимства»

Цель дисциплины «Инновационная деятельность в сфере туризма и гостеприимства»: обучение способностям самостоятельно принимать обоснованные организационно-управленческие решения, оценивать их операционную и организационную эффективность, социальную значимость, обеспечивать их реализацию в условиях сложной (в том числе кросс-культурной) и динамичной среды, а также руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций.

Задачи дисциплины: определять организационно-управленческие цели деятельности организации (предприятия) и формирует на их основе необходимые для решения задачи; разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций; контролировать ход реализации проектной и процессной деятельности в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков.

Содержание дисциплины

Концептуальные основы в инновационной деятельности. Инновационный проект, порядок разработки инновационного проекта. Методы совершенствования инновационных бизнес-процессов. Методы оценки стоимости инноваций.

Программа рассчитана на 108 ч., что составляет 3 зачетных единицы.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.О.06 «Организация и управление коммерческой деятельностью на предприятиях туризма и гостеприимства»

Цель дисциплины «Организация и управление коммерческой деятельностью на предприятиях туризма и гостеприимства»: формирование способности осуществлять организацию и управление коммерческой деятельности на предприятиях туризма и гостеприимства».

Задачи дисциплины: формирование навыков планирования и организации коммерческой деятельности гостиничного и туристического предприятия; проведение анализа системы ценообразования и тарифной политики организаций сферы туризма и гостеприимства; оценка факторов, оказывающих влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и туризма; разработка программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и туризма.

Содержание дисциплины

Планирование и организация коммерческой деятельности гостиничного и туристического предприятия. Система ценообразования и тарифная политика организаций сферы туризма и гостеприимства. Продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и туризма. Разработка программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и туризма.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 180 ч. (5 зач. ед.).

Форма промежуточной аттестации – экзамен, курсовая работа.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.О.07 «Стратегический маркетинг в сфере сервиса»

Цель дисциплины «Стратегический маркетинг в сфере сервиса» – научить студентов осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий, анализировать и оценивать деятельность гостиничного комплекса (туристического предприятия).

Задачи дисциплины: научить анализировать проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними, определять пробелы в информации, необходимой для решения проблемной ситуации, и проектирует процессы по их устранению; критически оценивать надежность источников информации, работать с противоречивой информацией из разных источников; собирать, обрабатывать и анализировать информацию о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса (туристического предприятия), необходимой для принятия стратегических и оперативных управленческих решений; руководить подготовкой предложений по формированию и совершенствованию гостиничного/туристского продукта, продукции и обслуживания в соответствии с изменением конъюнктуры рынка.

Содержание дисциплины

Цель, задачи, объекты и предмет маркетинговых исследований. Направления и общая характеристика маркетинговых исследований. Сущность и составляющие маркетинговой информации. Цели формирования маркетинговой информации. Особенности маркетинговой информации. Метод кабинетных исследований: определение, источники информации, условия применения, достоинства и недостатки. Методы качественных исследований. Анализ проблемных ситуаций как системы, выявление ее составляющих и связей между ними.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 ч. (3 зач. ед.).

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.О.08 «Мониторинг и прогнозирование потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере»

Цель дисциплины «Мониторинг и прогнозирование потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере» – формирование комплексного представления о задачах, направлениях и методах мониторинга и прогнозирования потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере.

Задачи дисциплины: формирование теоретических основ мониторинга и прогнозирования потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере; изучение методов анализа, поиска, моделирования и принятия конструктивных решений в деятельности предприятий туристской и гостиничной деятельности; овладение навыками диагностирования и выявления различных типов проблемных ситуаций в туристской и гостиничной индустрии.

Содержание дисциплины

Теоретические аспекты мониторинга и прогнозирования потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере. Основы планирования на предприятиях туризма и гостеприимства. Сущность и методы прогнозирования потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере. Направления мониторинга и прогнозирования в туризме и гостеприимстве.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 ч. (2 зач. ед.).
Форма промежуточной аттестации – зачет.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.О.09 «Менеджмент качества на предприятиях туризма и гостеприимства»

Цель дисциплины «Менеджмент качества на предприятиях туризма и гостеприимства»: формирование общих представлений о менеджменте качества; ознакомлении студентов с лучшими практическими достижениями в отечественной и зарубежной практике управления качеством; демонстрации необходимости использования менеджмента качества для любой компании, предприятия и организации независимо от их размера и формы собственности.

Задачи дисциплины: изучение системного подхода к качеству, что означает умение представлять любую организационную деятельность в виде процесса; определять затраты на качество; знать методы контроля качества; умение использовать на практике современные инструменты управления качеством; знать документальную и законодательную базу управления качеством, а также основы стандартизации и сертификации продукции, услуг и систем качества на предприятиях туризма и гостеприимства.

Содержание дисциплины

Основные понятия, сущность и принципы управления качеством. Эволюционный путь развития менеджмента качества и общего менеджмента. Этапы развития управления качеством. Технические условия. Стандарты и стандартизация. Документальная основа требований к качеству. Проектирование систем менеджмента качества в гостиничном и туристическом бизнесе. Проектирование качества гостиничных услуг. Проектирование качества туристических услуг. Затраты на качество. Цена низкого качества. Управление затратами на качество. Модели: «стоимостная», «предупреждения, оценки, отказов». Модель Тагучи. Отчёт о затратах. Опорные точки. Контроль качества. Виды контроля. Организация работы в области контроля качества.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108 ч. (3 зач. ед.).
Форма промежуточной аттестации – экзамен.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.О.10 «Экономический анализ деятельности предприятий туризма и гостеприимства»

Цель дисциплины «Экономический анализ деятельности предприятий туризма и гостеприимства»: формирование у студентов теоретических знаний и практических навыков по организации и проведению экономического анализа различных аспектов деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства, а также по обоснованию принимаемых решений для реализации финансово-инвестиционной политики и управлению предприятием.

Задачи дисциплины: изучение теоретических и прикладных аспектов экономического анализа в современных условиях; изучение ключевых понятий, концепций, методов, приемов и процедур экономического анализа; формирование логики экономических расчетов в их взаимосвязи с данными финансовой отчетности и целями пользователей аналитической информации, изучение анализа финансовой отчетности для оценки финансово-экономического состояния предприятия, освоение навыков составления аналитических отчетов.

Содержание дисциплины

Виды экономического анализа, их краткая характеристика. Классификация видов экономического анализа. Метод экономического анализа. Система показателей анализа хозяйственной деятельности предприятий индустрии туризма и гостеприимства, ее классификация по различным признакам. Анализ спроса на продукцию, анализ конкурентоспособности продукции, услуг. Анализ организационно-технического уровня производства, порядок его проведения. Анализ использования трудовых ресурсов предприятия индустрии туризма и гостеприимства, основные этапы его проведения. Анализ производительности труда на предприятии индустрии туризма и гостеприимства. Анализ организации и оплаты труда на предприятии индустрии туризма и гостеприимства. Анализ основных фондов предприятия индустрии туризма и гостеприимства. Анализ затрат на производство и себестоимость продукции, услуг, порядок его проведения. Анализ финансовых результатов и финансового состояния предприятия индустрии туризма и гостеприимства, порядок его проведения.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 ч. (2 зач. ед.).

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.О.11 «Стратегическое управление в сфере сервиса»

Целью дисциплины «Стратегическое управление в сфере сервиса» служит формирование способности к анализу внешней среды, эффективности действующей в организации стратегии, определения сильных и слабых сторон, ресурсного потенциала организации, выявления ее компетенций и возможностей, создания базы для определения миссии и целей организации, выработки стратегии ее поведения и достижения оптимального взаимодействия с внешней средой.

Задачами дисциплины являются: изучение классических и современных моделей стратегического анализа во взаимосвязи с эволюцией теоретических концепций, тенденциями и проблемами развития и управления организацией; освоение базовых моделей и методов, используемых в практике стратегического планирования и управления; приобретение знаний и навыков, необходимых для постановки и практического решения актуальных задач стратегического управления развитием компаний; развитие у обучающихся индивидуального потенциала, способностей к творческому, системному и стратегическому мышлению.

Содержание дисциплины

Основы стратегического анализа. Ресурсы и способности: роль ресурсов и способностей, ресурсы фирмы, способности фирмы, оценка ресурсов и способностей, активизация ресурсов и способностей, развитие ресурсов и способностей. Организационные структуры и системы управления: эволюция фирм, принципы организационной структуры, иерархия, построение организационной структуры, альтернативные формы организационной структуры, управленческие системы координации и контроля. Анализ и его ловушки. Система FAROUT.

Стратегический анализ отрасли и конкуренции. Анализ конкурентного преимущества. Отраслевой стратегический анализ. Корпоративный стратегический анализ.

Интернационализация и новые тенденции стратегического анализа.

Программа рассчитана на 108 часов, что составляет 3 зачетные единицы. Форма промежуточной аттестации – курсовая работа, экзамен.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.О.12 «Экспертиза и диагностика объектов в гостиничной и туристической сфере»

Целью дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов в гостиничной и туристической сфере» является формирование у студентов комплекса знаний об основных видах экспертиз, проводимых при проектировании гостиничных и туристических предприятий, их технической эксплуатации, классификации и сертификации гостиниц и гостиничных услуг.

Задачами дисциплины являются: изучить основные понятия и определения экспертизы и диагностики, сферы их применения в гостиничном хозяйстве; разбираться в законодательстве и нормативно-правовой документации экологической, санитарно-эпидемиологической, строительно-технической экспертиз и государственной экспертизы проектной документации; знать общие положения, принципы и критерии проведения классификации, сертификации гостиничных предприятий и гостиничных услуг; изучить требования и критерии диагностики гостиничных номеров гостиниц и других средств размещения; знать методы санитарной экспертизы систем освещения, отопления и вентиляции, их соответствие нормам и правилам.

Содержание дисциплины

Основные виды экспертиз, применяемых в гостиничном хозяйстве. Законодательство и нормативно-правовая документация экологической экспертизы. Гостиница как объект экологической экспертизы. Органы государственной экспертизы и эксперты. Диагностика инженерных систем и коммуникаций гостиницы. Нормативно-правовая документация по санитарно-эпидемиологическому благополучию населения. Санитарные правила и нормы гостиниц. Санитарные требования к участку расположения и планировке зданий гостиниц. Гигиеническая оценка системы освещения и отопления: основные параметры. Этапы сертификации гостиниц. Сертификация гостиничных номеров.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 ч. (2 зач. ед.).

Форма промежуточной аттестации –зачет.

Часть, формируемая участниками образовательных отношений

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.В.01 «Командная работа и лидерство»

Целью дисциплины «Командная работа и лидерство» является формирование у студентов навыков и умений, необходимых для успешной работы в команде профессионалов; выработать у них лидерские качества, научить студентов разбираться в вопросах группового поведения, умение работать с людьми, грамотно управлять командной работой сотрудников организации.

Задачами дисциплины являются: изучить современные концепции эффективного лидерства; определить основы командообразования; выявить условия результативности команды в организации; выявить технологии анализа индивидуальной и групповой работы; выявить технологии группового принятия решений; определить условия формирования авторитета лидера; определить условия эффективности коммуникации; выявить содержание коммуникативной компетентности менеджера, претендующего на роль лидера.

Содержание дисциплины

Лидерство и менеджмент. Характеристики рабочей команды. Создание команды. Роль руководства командой. Управление коммуникациями в команде. Поведение в команде. Командное развитие.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 144 ч. (4 зач. ед.).

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.В.02 «Системный анализ в сервисе»

Целью дисциплины «Системный анализ в сервисе» является изучение методов анализа систем обслуживания различных типов и назначения, овладение основными результатами классической теории массового обслуживания; создание системы знаний о вопросах теории и практики системного анализа в сервисе.

Задачами дисциплины являются: ознакомление с основными типами систем теории массового обслуживания; овладение приемами применения методов и моделей теории массового обслуживания для анализа и синтеза реальных систем обслуживания; изучение основополагающих принципов теории систем и системного анализа; ознакомление с основами методами качественного и количественного оценивания систем; получение навыков использования моделей качественного и количественного оценивания систем; выработка умения самостоятельного решения задач, связанных с принятием решений в экономических системах на основе методов и методологий системного анализа; изучение различных областей применения системного анализа в современном обществе.

Содержание дисциплины

Введение в системный анализ. Понятие и типы систем. Характеристика этапов системного анализа. Сбор данных о функционировании системы. Построение моделей систем. Исследование ресурсных возможностей.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 144 ч. (4 зач. ед.).

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.В.03 «Иностранный язык в профессиональной деятельности»

Целью освоения дисциплины «Иностранный язык в профессиональной деятельности» является: формирование у магистров способности применять современные коммуникативные технологии на иностранном языке для академического и профессионального взаимодействия.

Задачами данного курса являются: научить составлять, переводить и редактировать различные академические тексты (рефераты, эссе, обзоры, статьи и т.д.); аргументированно и конструктивно отстаивать свои позиции и идеи в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке.

Содержание дисциплины

Иностранный язык в сфере деловой коммуникации. Составление резюме. Рабочий день делового человека. Социально-экономический портрет страны изучаемого языка. Ситуации повседневного общения. Основные экономические категории. Понятие менеджмента, виды менеджмента. Виды и формы предприятия. Ведение деловых переговоров. Письменные и телефонные переговоры (диалоги по теме), составление жалобы, рекламации, заявления, анонса, понятие косвенной речи.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зач. ед. (180 часов).

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.В.04 «Бизнес-проектирование в сфере туризма и гостеприимства»

Цель дисциплины «Бизнес-проектирование в сфере туризма и гостеприимства»: обучение способностям управления бизнес-проектом на всех этапах его жизненного цикла, а также руководства проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления.

Задачи дисциплины: формулировать на основе поставленной проблемы проектную бизнес-задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления; разрабатывать концепцию проекта в рамках обозначенной проблемы: формулирует цель, задачи, обосновывает актуальность, значимость, ожидаемые результаты и возможные сферы их применения; планировать необходимые ресурсы, в том числе с учетом их заменимости; разрабатывать план реализации проекта с использованием инструментов планирования; осуществлять мониторинг хода реализации проекта, корректирует отклонения, вносит дополнительные изменения в план реализации проекта, уточняет зоны ответственности участников проекта; осуществлять контроль хода реализации проектной и процессной деятельности в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков.

Содержание дисциплины

Различие в подходах к понятию управления бизнес-проектом. Классификация бизнес-проектов. Управление программой. Управление портфелем проектов и программ. Основные понятия сетевых моделей. Правила построения сетевых моделей. Методы расчета сетевых моделей. Построение масштабных сетевых графиков. Матрицы ответственности. Базовые показатели метода освоения объема, анализ состояния проекта. Управление рисками. Управление качеством.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 часов).

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.В.05 «Управление конкурентоспособностью предприятия в сфере туризма и гостеприимства»

Цель дисциплины «Управление конкурентоспособностью предприятия в сфере туризма и гостеприимства»: получение студентами теоретических знаний и приобретение необходимых практических навыков в области анализа, оценки и направлений повышения конкурентоспособности предприятия ресторанного бизнеса и туризма.

Задачи дисциплины: оценка конкурентного потенциала организации; использование знаний и умений в проведении конкурентного анализа; анализ и оценка конкурентоспособности предприятия в сфере туризма и гостеприимства; разработка конкретных направлений действий, пути достижения конкурентоспособности предприятия в сфере туризма и гостеприимства; способствовать приобретению практических навыков определения форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) предприятия туризма, гостиничного комплекса.

Содержание дисциплины

Основные теории конкуренции. Характеристика конкурентоспособности и конкурентных преимуществ. Анализ конкурентоспособности предприятия сферы туризма и гостеприимства. Методы оценки конкурентоспособности предприятия сферы туризма и гостеприимства. Исследование конъюнктуры рынка. Основные типы конкурентных стратегий. Сущность стратегического управления конкурентоспособностью.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 зач. ед. (72 часов).

Форма промежуточной аттестации – зачет.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.В.06 «Управление клиентурными отношениями»

Целью дисциплины «Управление клиентурными отношениями» является приобретение знаний и умений в области взаимоотношений потребителей и субъектов рынка, формирование знаний о системе маркетинговых, рекламных и др. инструментов, позволяющих компании поддерживать и расширять прочные взаимовыгодные отношения с партнерами, клиентами и другими заинтересованными лицами.

Задачами дисциплины являются: представить студентам стратегическую ориентацию предприятия, фокусирующуюся на удержании и улучшении обслуживания потребителей; дать представление о принципах маркетинга с учетом внешней и внутренней среды; научить студентов проводить характеристики рынков выбранных отраслей и сфер деятельности, анализировать внешнюю и внутреннюю маркетинговую среду, используя источники маркетинговой информации; привить студентам практические навыки маркетинговой стратегии на основе сегментации и комплекса маркетинга для предприятий выбранных отраслей.

Содержание дисциплины

Теоретические основы управления взаимоотношений с клиентами в современном маркетинге. Роль клиента в маркетинге взаимоотношений. Методы исследования ценности клиентов. Удовлетворенность клиентов в маркетинге взаимоотношений. Управление взаимоотношениями с клиентами. Управление взаимоотношениями с клиентами на различных рынках.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 72 ч. (2 зач. ед.).

Форма промежуточной аттестации –зачет.

Дисциплины (модули) по выбору

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.В.ДВ.01.01 «Психология и основы конфликтологии в индустрии туризма и гостеприимства»

Целью освоения дисциплины «Психология и основы конфликтологии в индустрии туризма и гостеприимства» является формирование способности анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

Задачи дисциплины: анализ важнейших ценностных систем, сформировавшихся в ходе исторического развития; обоснование актуальности их использования при социальном и профессиональном взаимодействии; научить выстраивать социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп; научить обеспечивать создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач; научить разрешать конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон.

Содержание дисциплины

Введение в психологию делового общения. Психология личности. Особенности профессионального общения. Основы теории корпоративной культуры. Деловая этика и

корпоративные отношения. Этические стандарты корпоративного поведения. Основы конфликтологии.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 часов).

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 «Психология профессионального развития»

Целью освоения дисциплины «Психология профессионального развития» является рассмотрение общих проблем, связанных с психологическими особенностями профессионального развития, а также основ психологического сопровождения на разных этапах профессионального развития.

Задачи дисциплины: определить понятие и цели профессионального развития личности, изучить виды профессионального развития и саморазвития (самосовершенствования), сформировать представление о различных теоретических подходах к проблеме профессионального развития личности, познакомиться с основными причинами, феноменами, свойствами, закономерностями становления профессионального развития личности.

Содержание дисциплины

Введение в психологию профессионального развития. Основные понятия психологии профессионального развития личности. Психологические основы профессионального становления личности. Профессионально-личностное развитие в отечественных и зарубежных концепциях. Основные психологические подходы к исследованию становления профессионала. Психологические барьеры профессионального развития личности.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 часов).

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.В.ДВ.02.01 «Межкультурное взаимодействие в туризме»

Целью дисциплины «Межкультурное взаимодействие в туризме» является формирование способностей анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия, применять коммуникативные технологии.

Задачи изучения дисциплины: развитие навыков делового сотрудничества в условиях межкультурного взаимодействия, формирование толерантного отношения к представителям различных культур, освоение методов преодоления барьеров в процессе коммуникации с представителями «чужих» культур.

Содержание дисциплины

Теоретические аспекты межкультурного взаимодействия. Содержание основных понятий. Россия и Запад: проблемы взаимовосприятия народов. История и современность. Лингвистические и культурные аспекты коммуникации в современном мире. Организация работы по выявлению и анализу проблем в работе экскурсионного подразделения. Рассмотрение замечаний и предложений клиентов. Управление и разрешение конфликтных ситуаций.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 часов).

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины Б1.В.ДВ.02.02 «Кросс-культурные коммуникации в сервисе»

Целью дисциплины «Кросс-культурные коммуникации в сервисе» является формирование кросс-культурного подхода к ведению бизнеса, повышению эффективности деятельности и применение полученных знаний на практике в современных условиях глобализации.

Задачи изучения дисциплины: развитие навыков делового сотрудничества в условиях кросс-культурной среды, формирование толерантного отношения к представителям различных культур, освоение методов преодоления кросс-культурных барьеров в процессе коммуникации с представителями «чужих» культур.

Содержание дисциплины

Кросс-культурные коммуникации: современные тенденции и актуальные проблемы. Концепция деловой культуры в международной системе координат. Классификация и ранжирование деловых культур по типу ценностных ориентаций. Параметры национальной деловой культуры и критериальная база международных сопоставлений. Кросс-культурные коммуникации в межкультурном взаимодействии. Навыки ведения переговоров в международном контексте. Организация работы по выявлению и анализу проблем в работе экскурсионного подразделения. Рассмотрение замечаний и предложений клиентов. Управление и разрешение конфликтных ситуаций.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 часов).

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

Факультативные дисциплины

АННОТАЦИЯ рабочей программы дисциплины ФТД.01 «Логистический сервис в сфере туризма и гостеприимства»

Целью дисциплины «Логистический сервис в сфере туризма и гостеприимства» является формирование представлений, теоретических знаний, практических умений и навыков по рациональному управлению, планированию и построению деятельности логистических систем в сфере туризма и гостеприимства.

Задачи изучения дисциплины: изучение особенности организации функционирования логистики в сфере туризма и гостеприимства, изучение методов организации движения логистических потоков и определение их оптимального сочетания, использование теоретических знаний для решения практических задач в сфере логистики, применение логистического подхода к решению проблем планирования, организации, управления и контроля движения материальных, финансовых, информационных потоков и потоков услуг на предприятиях туристской и гостиничной индустрии, освоение навыков системного анализа рынка туристских и гостиничных услуг и прогнозирование его развития с целью обеспечения запросов потребителей.

Содержание дисциплины

Особенности организации функционирования логистики в сфере туризма и гостеприимства, методы организации движения логистических потоков, логистический подход к управлению движения потоков на предприятиях туристской и гостиничной индустрии, системный анализ рынка туристских и гостиничных услуг, прогнозирование развития рынка туристских и гостиничных услуг.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 1 зач. ед. (36 часов).

Форма промежуточной аттестации – зачет.

АННОТАЦИИ РАБОЧИХ ПРОГРАММ ПРАКТИК*Обязательная часть***АННОТАЦИЯ рабочей программы учебной практики Б2.О.01.(У)****«Ознакомительная практика»**

Целью учебной практики является первичное практическое знакомство с основами будущей профессиональной деятельности, а также закрепление теоретических знаний, практических умений и навыков, полученных в ходе освоения изученных уже дисциплин.

Задачи учебной практики: определение концепции и стратегии развития предприятия сферы туризма или гостеприимства; сбор, обработка и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды гостиничного комплекса, необходимой для разработки программы развития предприятия; сбор, обработка и анализ информации о факторах внешней и внутренней среды предприятия сферы туризма или гостеприимства, необходимой для разработки программы развития предприятия.

Содержание практики

Основы гостиничного менеджмента. Организация работы гостиничного предприятия. Методика разработки программы развития гостиничного предприятия.

Основы менеджмента на предприятиях сферы туризма. Организация работы предприятия туризма. Методика разработки программы развития предприятия туризма.

Программа рассчитана на 288 ч., что составляет 8 зачетных единиц. Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

АННОТАЦИЯ рабочей программы производственной практики Б2.О.02.(П)**«Организационно-управленческая практика»**

Целью производственной практики является участие в производственно-обслуживающем процессе предприятия туризма и гостеприимства, закрепление теоретических знаний на практике и приобретение необходимых компетенций в области организации и управления предприятиями в сфере туризма и гостеприимства.

Задачи производственной практики: изучение директивных и инструктивных материалов, используемых предприятием, организацией в сфере туристских и гостиничных услуг; овладение технологией делопроизводства в структурных подразделениях туристского и гостиничного предприятия; получение практических навыков управления структурными подразделениями предприятия на уровне среднего звена; овладение технологиями обслуживания клиентов с учетом особенностей различных возрастных, социальных, этнических и иных групп туристов; закрепление навыков культуры межличностного общения в процессе выполнения обязанностей в коллективе туристического и гостиничного предприятия.

Содержание практики

Разработка и реализация туристско-экскурсионных программ туристского предприятия, направленных на конкретный целевой сегмент туррынка; участие в мероприятиях, направленных на работу с клиентами в целях стимуляции реализации турпродуктов и туруслуг, анализ и расчёт стоимости туристского продукта или туристской услуги в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста.

Разработка и реализация программ обслуживания гостиничного предприятия, направленных на конкретный целевой сегмент гостиничного рынка; участие в мероприятиях,

направленных на работу с гостями в целях стимуляции реализации гостиничных услуг, анализ и расчёт стоимости гостиничного продукта или гостиничной услуги в соответствии с требованиями потребителя.

Программа рассчитана на 468 ч., что составляет 13 зачетных единиц. Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

АННОТАЦИЯ рабочей программы производственной практики Б2.О.03.(Н) «Научно-исследовательская работа»

Научно-исследовательская работа, как тип учебной практики, проводится в *целях* получения опыта выполнения научно-исследовательских проектов.

Задачами практики являются:

- оценка и сравнительный анализ научных исследований в менеджменте и смежных областях за последние десятилетия;
- формирование умений постановки проблемы исследования, определения целей и задач исследования;
- формирование умений осуществлять подбор методик, планирования проведения эмпирических исследований, анализ и интерпретация их результатов;
- формирование навыков по подготовки аналитических отчетов и публикаций по результатам выполненных исследований (научно-исследовательских проектов);
- формирование умений предоставлять результаты своей работы.

Содержание практики

Изучение научных исследований в менеджменте и смежных областях за последние десятилетия. Поиск проблемных вопросов. Формулировка темы исследования. Составление библиографического списка по теме исследования. Обзор достигнутых к настоящему времени результатов (научного задела), имеющихся в данной области. Сравнительный анализ и обобщение научных исследований по выбранной теме. Формирование задачи исследования. Описание конкретных прикладных задач, которые должны быть решены. Постановка задачи исследования. Построение задачи исследования. Оценка задачи исследования. Обоснование задачи. Обозначение задачи. Обоснование актуальности выбранной темы. Постановка научных целей. Определение ожидаемых научных результатов и области их использования. Сравнение ожидаемых результатов с достигнутым мировым или Российским уровнем. Выдвижение гипотезы. Оценка предполагаемого экономического эффекта. Разработка методики исследования. Проведение исследований согласно разработанной методике. Сбор эмпирического материала, анализ полученных результатов. Оформление результатов НИР в виде отчета, а также статьи и презентации по результатам проведенного исследования. Выступления с научно-исследовательскими работами.

Программа рассчитана на 288 ч., что составляет 8 зачетных единиц.

Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет.

АННОТАЦИЯ рабочей программы производственной практики Б2.О.04.(П) «Сервисная практика»

Целью производственной практики является закрепление и углубление теоретической подготовки обучающихся, приобретение ими практических навыков и компетенций, а также опыта самостоятельной профессиональной деятельности..

Задачи производственной практики: закрепление и углубление теоретических знаний, умений и навыков, полученных при обучении; формирование комплексного представления о специфике работы в сфере туризма и гостеприимства; изучение системы работы базы

практики, специфики и особенностей организационных и функциональных процессов и управления в сфере туризма и гостеприимства; совершенствование профессиональных умений и навыков до уровня, позволяющего самостоятельно решать практические задачи, связанные с деятельностью специализированных организаций в туристической и гостиничной индустрии; содействие формированию профессионально-значимых качеств личности, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе специалиста в сфере туризма и гостеприимства.

Содержание практики

Объём и ассортимент предоставляемых туристических услуг, степень их новизны и конкурентоспособности. Функциональные обязанности менеджера по продажам в турфирме. Организационная структура управления турпредприятием. Основные направления деятельности по предоставлению услуг. Характеристика ценовой политики предприятия.

Объём и ассортимент предоставляемых гостиничных услуг, степень их новизны и конкурентоспособности. Функциональные обязанности менеджера по сервису гостиничного предприятия. Организационная структура гостиничного предприятия, структура отдела сервиса. Основные направления деятельности по предоставлению основных и дополнительных услуг. Характеристика ценовой политики предприятия.

Программа рассчитана на 432 ч., что составляет 12 зачетных единиц.

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

АННОТАЦИЯ рабочей программы производственной практики Б2.О.05.

(Пд) «Преддипломная практика»

«Преддипломная практика» проводится с целью освоения и закрепления профессиональных умений и навыков, а также сбора информации для написания выпускной квалификационной работы.

Задачи практики:

- формирование профессиональной позиции будущего магистра сервиса, владеющего стратегией планирования и управления в сфере туризма и гостеприимства, а также самостоятельно ставящего задачи профессионального и личностного совершенствования;
- развитие профессиональных компетенций, которые включают: закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения в магистратуре, приобретение необходимых практических умений и навыков работы в соответствии с выбранным направлением профессиональной подготовки;
- сбор, обобщение и анализ практического материала, необходимого для выполнения выпускной квалификационной работы.

Содержание практики

Характеристика предприятия и видов его деятельности. Исследование организационной структуры предприятия. Исследование организационных основ индустрии гостеприимства, структуры отрасли, особенностей правовых и хозяйственных отношений между участниками соответствующей деятельности в России. Исследование функций менеджмента, форм управления предприятиями; видов управленческих решений; методов по управлению персоналом предприятия. Обзор рынка соответствующих услуг, основных участников рынка, конкурентной среды. Анализ и оценка состояния кадрового потенциала установленным требованиям в динамике за 2-3 последних года. Анализ соответствия качества предоставляемых услуг нормативно-правовым документам, нормативам и стандартам, которыми руководствуется предприятие в своей деятельности. Анализ и оценка показателей финансово-экономической деятельности предприятия за 2-3 последних года. Анализ товарной,

сбытовой, коммуникационной, ценовой политики. Направления, пути и мероприятия по совершенствованию деятельности предприятия в соответствии с тематикой ВКР. Предложений по совершенствованию, оптимизации, улучшению организационной структуры управления, и(или) процесса управления технологическим процессом, и(или) управления персоналом, информационной системы управления, финансово-экономической деятельности, и (или) управления маркетингом. Количественное и качественное обобщение собранного материала, позволяющего выработать конкретные предложения по совершенствованию деятельности предприятия. Систематизировать и структурировать собранный материал о деятельности предприятия в соответствии с заданием руководителя преддипломной практики.

Программа рассчитана на 360 ч., что составляет 10 зачетных единиц. Форма промежуточной аттестации – дифференцированный зачет.

АННОТАЦИЯ рабочей программы Б3.01. (Д) «Государственная итоговая аттестация»

Целью государственной итоговой аттестации является установление степени соответствия уровня качества подготовки выпускника высшего учебного заведения к выполнению профессиональных задач и соответствия его требованиям федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) и основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) по направлению подготовки магистрантов 43.04.01 Сервис направленность (профиль) «Управление в сфере туризма и гостеприимства» и степени овладения выпускниками необходимыми компетенциями.

Задачи государственной итоговой аттестации: комплексная оценка уровня подготовки выпускников, которая: оценивает уровень сформированности у выпускника необходимых компетенций, степени владения выпускником теоретическими знаниями, умениями и практическими навыками для профессиональной деятельности; учитывает возможность продолжения образования студентом на более высоких ступенях.

Формы и принципы государственной итоговой аттестации: к видам аттестационных испытаний государственной итоговой аттестации выпускников относится: защита выпускной квалификационной работы.

Общая трудоемкость государственной итоговой аттестации по направлению подготовки магистров 43.04.01 Сервис, направленность (профиль) «Управление в сфере туризма и гостеприимства» составляет 324 ч, что составляет 9.з.е., которая включает в себя подготовку и защиту выпускной квалификационной работы.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ВОСПИТАНИЯ

по направлению подготовки **43.04.01 СЕРВИС**

«Управление в сфере туризма и гостеприимства»

(наименование профиля подготовки, программы)

магистратура

(уровень подготовки)

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ВОСПИТАНИЯ

РАЗДЕЛ 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

РАЗДЕЛ 3. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ В ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЕ

РАЗДЕЛ 4. МАТРИЦА ВНЕДРЕНИЯ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ПРОГРАММУ

РАЗДЕЛ 5. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

РАЗДЕЛ 6. ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ВОСПИТАНИЯ

| Название | Содержание |
|------------------------------------|--|
| Наименование программы | Рабочая программа воспитания по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (программа Управление в сфере туризма и гостеприимства) |
| Основания для разработки программы | <p>Настоящая программа разработана на основе следующих нормативных правовых документов:</p> <ul style="list-style-type: none">- Конституция Российской Федерации;- Указ Президента Российской Федерации от 21.07.2020 № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 г.»;- Федеральный Закон от 31.07.2020 № 304-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» по вопросам воспитания обучающихся»;- распоряжение Правительства Российской Федерации от 12.11.2020 № 2945-р «Об утверждении Плана мероприятий по реализации в 2021–2025 гг. Стратегии развития воспитания в Российской Федерации на период до 2025 года»;- Распоряжением Правительства РФ от 27.12.2018 г. № 2950-р «Об утверждении Концепции развития добровольчества (волонтерства) в Российской Федерации до 2025 г.»;- Федеральный государственный образовательный стандарта высшего образования – магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. №518 |

| | |
|----------------------------|--|
| Цель программы | Цель рабочей программы воспитания – личностное развитие обучающихся и их социализация, проявляющиеся в развитии их позитивных отношений к общественным ценностям, приобретении опыта поведения и применения сформированных компетенций на практике |
| Задачи программы | Настоящая программа решает следующие задачи: - формирование единого воспитательного пространства, создающего равные условия для развития организации; |
| | <ul style="list-style-type: none"> - организация всех видов деятельности, вовлекающей обучающихся в общественно-ценностные социализирующие отношения; - формирование организации общих ценностей, моральных и нравственных ориентиров, необходимых для устойчивого развития государства; - усиление воспитательного воздействия благодаря непрерывности процесса воспитания. |
| Сроки реализации программы | Реализуется в течение всего срока освоения образовательной программы по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (программа Управление в сфере туризма и гостеприимства) |
| Исполнители программы | <ul style="list-style-type: none"> - директор института, заместитель директора, курирующий воспитательную работу, - руководитель магистерской программы, - научно-педагогические работники кафедры, - сотрудники учебно-методического управления - педагог-психолог, - педагоги-организаторы, - социальный педагог, - члены Студенческого совета, - представители Родительского комитета, - представители организаций-работодателей. |
| Ожидаемые результаты | <ul style="list-style-type: none"> - формирование у обучающихся духовных, социальных и профессиональных ценностей; - обогащение личного и социального опыта обучающихся; - совершенствование форм и методов воспитательной работы; - повышение степени вовлеченности обучающихся в организацию и проведение мероприятий воспитательного характера; - совершенствование системы контроля и оценки воспитательной работы; - расширение взаимодействия субъектов воспитательной работы с органами государственной власти и местного самоуправления, международными, всероссийскими, межрегиональными, региональными общественными объединениями, ключевыми стейкхолдерами; - развитие традиций корпоративной культуры Университета; - повышение эффективности и качества реализуемых мероприятий; - выпуск конкурентоспособных специалистов, обладающих высоким уровнем социально-личностных и профессиональных компетенций. |

РАЗДЕЛ 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Целью воспитательной работы является создание условий для активной жизнедеятельности обучающихся, их гражданского самоопределения, профессионального становления и индивидуально-личностной самореализации в созидательной деятельности для удовлетворения потребностей в нравственном, культурном, интеллектуальном, социальном и профессиональном развитии.

Задачи воспитательной работы:

- развитие мировоззрения и актуализация системы базовых ценностей личности;
- приобщение студенчества к общечеловеческим нормам морали, национальным устоям и академическим традициям;
- воспитание уважения к закону, нормам коллективной жизни, развитие гражданской и социальной ответственности; – воспитание положительного отношения к труду, воспитание социально значимой целеустремленности и ответственности в деловых отношениях;
- обеспечение развития личности и ее социально-психологической поддержки, формирование личностных качеств, необходимых для эффективной профессиональной деятельности;
- выявление и поддержка талантливой обучающихся, формирование организаторских навыков, творческого потенциала, вовлечение обучающихся в процессы саморазвития и самореализации; – формирование культуры и этики профессионального общения;
- воспитание внутренней потребности личности в здоровом образе жизни, ответственного отношения к природной и социокультурной среде;
- повышение уровня культуры безопасного поведения;
- развитие личностных качеств и установок, социальных навыков и управленческими способностями.

РАЗДЕЛ 3. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ВИДОВ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ В ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ СИСТЕМЕ

Таблица 1.

| № | Направления ВР | Воспитательные задачи |
|----|---------------------------------------|---|
| 1. | Гражданско-патриотическое | развитие общегражданских ценностных ориентаций и правовой культуры через включение в общественно-гражданскую деятельность; развитие чувства равнодушия к судьбе Отечества, к его прошлому, настоящему и будущему с целью мотивации обучающихся к реализации и защите интересов Родины |
| 2. | Духовно-нравственное | развитие ценностно-смысловой сферы и духовной культуры, нравственных чувств и крепкого нравственного стержня |
| 3. | Волонтерское (добровольческое) | общественно полезная деятельность на добровольных началах как инструмент формирования в молодежной среде общечеловеческие ценности добра, милосердия, взаимопомощи |
| 4. | Спортивно-оздоровительное | формирование культуры ведения здорового и безопасного образа жизни, развитие способности к сохранению и укреплению здоровья |

| | | |
|----|-------------------------------|--|
| 5. | Экологическое | развитие экологического сознания и устойчивого экологического поведения |
| 6. | Предпринимательское | формирование профессиональных и управленческих компетенций студентов, создания и развития выпускниками университета инновационного пояса малых предприятий трансфера технологий в бизнес-практику в условиях новой экономической парадигмы |
| 7. | Культурно-творческое | знакомство с материальными и нематериальными объектами человеческой культуры, приобщение к эстетическим ценностям, развитие способности к эстетическому восприятию, эстетического вкуса, к творчеству по законам красоты, к созданию эстетических ценностей. |
| 8. | Научно-образовательное | формирование исследовательского и критического мышления, мотивации к научно-исследовательской деятельности |

РАЗДЕЛ 4. МАТРИЦА ВНЕДРЕНИЯ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ В ОБРАЗОВАТЕЛЬНУЮ ПРОГРАММУ

Таблица 2

| <i>Дисциплины</i> | <i>Трудоемкость (в зач. ед./ часах)</i> | <i>Реализуемый вид воспитательной деятельности</i> | <i>Форма контроля</i> | <i>Код компетенции</i> |
|--|---|--|--------------------------|------------------------|
| Организация научно-исследовательской деятельности | 2/72 | Научно-образовательное | зачет с оценкой | ОПК-6; ПКО-3 |
| Педагогика и психология | 3/108 | Гражданско-патриотическое | зачет с оценкой | УК-6; ОПК-7 |
| Информационные технологии в гостиничном и туристическом бизнесе | 5/180 | Научно-образовательное | экзамен | ОПК-1 |
| Современные технологии продажи услуг | 2/72 | Предпринимательское | зачет с оценкой | ОПК-1 |
| Инновационная деятельность в сфере туризма и гостеприимства | 4/144 | Научно-образовательное Предпринимательское | зачет с оценкой | ПКО-1 |
| Организация и управление коммерческой деятельностью на предприятиях туризма и гостеприимства | 6/216 | Предпринимательское | экзамен, курсовая работа | ПКО-1 |
| Стратегический маркетинг в сфере сервиса | 4/144 | Научно-образовательное | Зачет с оценкой | ОПК-2; ОПК-4 |
| Мониторинг и прогнозирование потребительского спроса в гостиничной и | 3/108 | Научно-образовательное | зачет | ОПК-4; ПКО-1 |

| | | | | |
|--|-------|---|--------------------------|--------------------|
| туристической сфере | | | | |
| Менеджмент качества на предприятиях туризма и гостеприимства | 4/144 | Экологическое | экзамен | ОПК-3 |
| Экономический анализ деятельности предприятий туризма и гостеприимства | 2/72 | Научно-образовательное | зачет с оценкой | ОПК-5 |
| Стратегическое управление в сфере сервиса | 4/144 | Научно-образовательное | экзамен, курсовая работа | ОПК-2; ПКО-1 |
| Управление клиентурными отношениями | 2/72 | Гражданско-патриотическое, Культурно-творческое | зачет | УК-4; УК-5 |
| Экспертиза и диагностика объектов в гостиничной и туристической сфере | 2/72 | Экологическое | зачет | ОПК-3 |
| Системный анализ в сервисе | 5/180 | Научно-образовательное | экзамен | УК-1 |
| Командная работа и лидерство | 3/108 | Спортивно-оздоровительное | зачет с оценкой | УК-3 |
| Иностранный язык в профессиональной деятельности | 9/324 | Культурно-творческое | Экзамен, зачет с оценкой | УК-4 |
| Бизнес-проектирование в сфере туризма и гостеприимства | 2/72 | Предпринимательское | Зачет с оценкой | УК-2; ПКО-2 |
| Управление конкурентоспособностью предприятия в сфере туризма и гостеприимства | 2/72 | Предпринимательское | Зачет | УК-2; ОПК-4; ПКО-3 |
| Психология и основы конфликтологии в индустрии туризма и гостеприимства | 3/108 | Духовно-нравственное | зачет с оценкой | УК-6 |
| Психология профессионального развития | 3/108 | Духовно-нравственное | зачет с оценкой | УК-6 |
| Кросс-культурные коммуникации в сервисе | 2/72 | Волонтерское Культурно-творческое | зачет с оценкой | УК-4; УК-5 |
| Межкультурное взаимодействие в туризме | 2/72 | Волонтерское Культурно-творческое | зачет с оценкой | УК-4; УК-5 |
| Ознакомительная практика | 3/108 | Культурно-творческое | зачет с оценкой | УК-1 |

| | | | | |
|--|--------|------------------------|-----------------|---|
| Организационно-управленческая практика | 9/324 | Предпринимательское | зачет с оценкой | УК-3; ОПК-3; ПКО-1 |
| Научно-исследовательская работа | 8/288 | Научно-образовательное | зачет с оценкой | УК-1; ОПК-6; ПКО-2; ПКО-3 |
| Сервисная практика | 8/288 | Культурно-творческое | зачет с оценкой | ОПК-3 |
| Преддипломная практика | 14/504 | Научно-образовательное | зачет с оценкой | УК-2; ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ПКО-2; ПКО-3 |

РАЗДЕЛ 5. ФОРМЫ И МЕТОДЫ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Основные формы организации воспитательной работы в ГБОУ НГИЭУ:

- по количеству участников – индивидуальные (субъект-субъектное взаимодействие в системе преподаватель-обучающийся);
- групповые (творческие коллективы, спортивные команды, клубы, кружки по интересам и т.д.);
- массовые (фестивали, олимпиады, праздники, субботники и т.д.);
- по целевой направленности, позиции участников, объективным воспитательным возможностям – мероприятия, дела, игры;
- по времени проведения – кратковременные, продолжительные, традиционные;
- по видам деятельности – трудовые, спортивные, художественные, научные, общественные;
- по результату воспитательной работы – социально-значимый результат, информационный обмен, выработка решения.

Основные методы организации воспитательной работы:

Таблица 3.

| <i>Методы формирования сознания личности</i> | <i>Методы организации деятельности и формирования опыта поведения</i> | <i>Методы мотивации деятельности и поведения</i> |
|--|---|--|
| беседа, диспут, внушение, инструктаж, контроль, объяснение, пример, разъяснение, рассказ, самоконтроль, совет, убеждение | задание, общественное мнение, педагогическое требование, поручение, приучение, создание воспитывающих ситуаций, тренинг, упражнение | одобрение, поощрение социальной активности, порицание, создание ситуаций успеха, создание ситуаций для эмоционально-нравственных переживаний, соревнование |

РАЗДЕЛ 6. ТРЕБОВАНИЯ К РЕСУРСНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Ресурсное обеспечение воспитательной работы направлено на создание условий для осуществления воспитательной деятельности обучающихся, в том числе инвалидов и лиц с ОВЗ, в контексте реализации образовательной программы.

4.1. Нормативно-правовое обеспечение воспитательной работы

Рабочая программа воспитания разработана в соответствии с нормативно-правовыми документами федеральных органов исполнительной власти в сфере образования,

требованиями ФГОС ВО, с учетом сложившегося опыта воспитательной деятельности и имеющимися ресурсами в университете.

4.2. Кадровое обеспечение воспитательной работы

С целью реализации рабочей программы воспитания по направлению подготовки университет полностью укомплектован квалифицированными специалистами. Воспитательный отдел обеспечен кадровым составом, который несет ответственность за организацию и координацию воспитательной работы.

Для реализации рабочей программы воспитания могут привлекаться как преподаватели и сотрудники образовательной организации, так и иные лица, обеспечивающие работу кружков, студий, клубов, проведение мероприятий на условиях договоров гражданско-правового характера. Также субъектами воспитательного процесса могут быть представители профессионального сообщества (партнеры, работодатели) при их активном участии в воспитательной работе образовательной организации.

4.3. Материально-техническое обеспечение воспитательной работы

Содержание материально-технического обеспечения воспитательной работы соответствует требованиям к материально-техническому обеспечению ООП и включает технические средства обучения и воспитания, соответствующие поставленной воспитывающей цели, задачам, видам, формам, методам, средствам и содержанию воспитательной деятельности.

Материально-техническое обеспечение учитывает специфику ООП, специальные потребности обучающихся с ОВЗ и следует установленным государственным санитарноэпидемиологическим правилам и гигиеническим нормативам.

Университет использует материально-техническую базу, обеспечивающую проведение указанных в рабочей программе мероприятий. Основными условиями реализации рабочей программы воспитания являются соблюдение безопасности, выполнение противопожарных правил, санитарных норм и требований.

Для проведения воспитательной работы университет использует следующими ресурсами:

- кабинеты для работы кружков, студий, клубов, с необходимым для занятий материальнотехническим обеспечением (оборудование, программное обеспечение).
- в институте имеются аудитории и кабинеты для организации работы органов студенческого самоуправления, которые оснащены мебелью, оргтехникой, флипчартами и т.п.;
- для организации и проведения культурно-досуговых мероприятий имеется актовый зал, оснащённый звуковым и музыкальным оборудованием, видеопроектором;
- для проведения конференций, круглых столов, встреч имеется конференц-зал, оснащённый компьютерной техникой, видеопроектором, медиациентр;
- для организации работы социально-психологической службы предназначен отдельный кабинет;
- для организации и проведения спортивных мероприятий, спортивных секций, соревнований, систематических занятий физической культурой и спортом, выполнения требований норм ГТО имеется, оборудованный в соответствии с требованиями, спортивный зал, открытая спортивная площадка;
- библиотечный информационный центр;
- кабинеты и аудитории для самоподготовки и саморазвития с выходом в сеть «Интернет».

4.4. Информационное обеспечение воспитательной работы

Информационное обеспечение реализации рабочей программы воспитания по направлению подготовки обеспечивает результативность взаимодействия с обучающимися: оперативность ознакомления их с ожидаемыми результатами, представление в открытом доступе информации о текущих и предстоящих мероприятиях, организация внесения предложений, касающихся конкретных активностей, в рамках которых можно получить требуемый опыт и которые востребованы обучающимися.

Информационное обеспечение воспитательной работы имеет в своей инфраструктуре объекты, обеспеченные средствами связи, компьютерной и мультимедийной техникой, интернет-ресурсами и специализированным оборудованием.

Информационное обеспечение воспитательной работы направлено на:

- информирование о возможностях для участия обучающихся в социально значимой деятельности;
- информационную и методическую поддержку воспитательной работы;
- планирование воспитательной работы и её ресурсного обеспечения;
- мониторинг воспитательной работы;
- дистанционное взаимодействие всех участников (обучающихся, педагогических работников, органов управления в сфере образования, общественности, работодателей);
- дистанционное взаимодействие с другими организациями социальной сферы;
- студенческое самоуправление, молодежные общественные объединения, цифровая среда.

Информационное обеспечение воспитательной работы включает: комплекс информационных ресурсов, в том числе цифровых, совокупность технологических и аппаратных средств (компьютеры, принтеры, сканеры и др.).

4.5. Особенности реализации рабочей программы воспитания

Реализация рабочей программы воспитания предполагает комплексное взаимодействие научно-педагогических работников, учебно-вспомогательного состава, руководящих и иных работников университета, обучающихся и родителей (законных представителей) несовершеннолетних обучающихся.

Для реализации задач воспитания используются разные технологии взаимодействия, например, сохранение и преумножение традиций, коллективные дела и «соревновательность», взаимодействие между младшими и старшими и др.

Некоторые воспитательные мероприятия (например, виртуальные экскурсии и т.п.) могут проводиться с применением дистанционных образовательных технологий, при этом обеспечивается свободный доступ каждого обучающегося к электронной информационно-образовательной среде университета и к электронным ресурсам.

Для реализации рабочей программы воспитания инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные условия с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

**КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН ВОСПИТАТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ по направлению подготовки 43.04.01 СЕРВИС
Профиль «Управление в сфере туризма и гостеприимства»**

| № п/п | Мероприятие | Содержание и формы деятельности <i>Формы: например, учебная экскурсия (виртуальная экскурсия), дискуссия, проектная сессия, учебная практика, производственная практика, урок-концерт; деловая игра; семинар, студенческая конференция и т.д.</i> | Участники <i>(курс, группа, члены кружка, секции, проектная команда и т.п.)</i> | Место проведения | Ответственные |
|--|---|---|--|---------------------|--|
| 1. Гражданско-патриотическое направление ВР | | | | | |
| 1 | Участие в торжественных мероприятиях, посвященных государственным праздникам, важнейшим историческим событиям, памятным датам в истории России. | Семинары, экскурсии, митинги | 1-2 курс | ИПТД | Воспитательный отдел, деканаты, студенческий совет |
| 2 | Проведение патриотических мероприятий, в том числе конкурсных. | Конкурсы, концертная программа | 1-2 курс | ИПТД | Воспитательный отдел, деканаты, студенческий совет |
| 3 | Организация и участие обучающихся в вузовских, городских и региональных научно-методических семинарах, конференциях по вопросам патриотического воспитания | Семинары, конференции | 1-2 курс | ИПТД | Воспитательный отдел, деканаты, студенческий совет |
| 4 | Выставки, посвященные календарным датам патриотического характера: - 4 ноября; - датам ВОВ 1941-1945гг. - 23 февраля; -12 апреля; - 9 мая; - 12 июня; - 12 декабря; - др. | Выставки | 1-2 курс | ИПТД | Зав. библиотекой ИПТД |

| | | | | | |
|---|---|----------------------------------|--|------|---|
| 5 | Проведение Областного конкурса им. В.Г. Гузанова | Литературный конкурс | 1-2 курс | ИПТД | Библиотека ИПТД, воспитательный отдел, кафедра гуманитарных дисциплин |
| 6 | «Зарница» - конкурс-смотр строя и песни | Конкурс | 1-2 курс | ИПТД | Воспитательный отдел, студенческий совет |
| 2. Духовно-нравственное направление ВР | | | | | |
| 1 | Организация и проведение традиционных университетских культурно-массовых мероприятий, дней факультетов | Конференции, конкурсы | 1-2 курс | ИПТД | Воспитательный отдел, деканаты, студенческий совет |
| 2 | Участие студентов в городских и региональных смотрах-конкурсах, творческих отчетах, выставках художественного творчества студентов, фестивалях коллективов художественной самодеятельности. | Конференции, конкурсы, фестивали | 1-2 курс | ИПТД | Воспитательный отдел, деканаты, студенческий совет |
| 3 | Организация работы творческих студенческих клубов, художественных центров, театральных, танцевальных, хоровых и вокальных объединений и др. | Мастер-классы, творческие вечера | Участники творческих студенческих клубов | ИПТД | Воспитательный отдел, студенческий совет |
| 4 | Посещение театральных постановок. Посещение выставок и музеев города | Экскурсии | 1-2 курс | ИПТД | Воспитательный отдел, кураторы академических групп, НПП |
| 5 | Организация и проведение собеседований, локальных социологических исследований по изучению личностных качеств студентов, их нравственно-эстетических позиций, духовных интересов и стремлений с учетом индивидуальных особенностей и способностей | Социологические исследования | 1-2 курс | ИПТД | Воспитательный отдел |
| 6 | Проведение областного поэтического конкурса памяти А.И. Люкина «ЛЮКИНСКИЕ ЧТЕНИЯ» | Литературный конкурс | 1-2 курс | ИПТД | Библиотека ИПТД, воспитательный отдел, кафедра гуманитарных дисциплин |
| 7 | Участие в зимней лидерской смене «Вектор перемен» /на базе ЦМИ «Васильсурск»/ | Обучающие семинары и тренинги | Студенческий совет | ЦМИ | Воспитательный отдел, деканаты, студенческий совет |
| 8 | Участие в летней лидерской смене «Вектор перемен» /на | Обучающие семинары | Студенческий | ЦМИ | Воспитательный отдел, деканаты, |

| | | | | | |
|--|---|-------------------------------------|-----------|------|--|
| | базе ЦМИ «Васильсурск»/ | и тренинги | кий совет | | студенческий совет |
| 3.Волонтерское (добровольческое) направление ВР | | | | | |
| 1 | Обеспечение участия студентов в добровольческих программах, социальных проектах. | Семинары, практические занятия | 1-2 курс | ИПТД | Воспитательный отдел, деканаты, студенческий совет |
| 2 | Формирование и поддержка добровольческих объединений. | Семинары, практические занятия | 1-2 курс | ИПТД | Воспитательный отдел, деканаты, студенческий совет |
| 3 | Организация обучения представителей добровольческих объединений. | Семинары, практические занятия | 1-2 курс | ИПТД | Воспитательный отдел, деканаты, студенческий совет |
| 4 | Организация добровольческих акций. | Адресная помощь, трудовая практика | 1-2 курс | ИПТД | Воспитательный отдел, деканаты, студенческий совет |
| 4.Спортивно-оздоровительное направление ВР | | | | | |
| 1 | Проведение соревнований по футболу, волейболу, баскетболу и др. видам спорта среди команд ИПТД | Спортивные соревнования | 1-2 курс | ИПТД | Кафедра физической культуры ИПТД, воспитательный отдел |
| 2 | Участие студентов ИПТД в различных районных, зональных, областных соревнованиях по волейболу, футболу, баскетболу, легкой атлетике и др. | Спортивные соревнования | 1-2 курс | ИПТД | Кафедра физической культуры ИПТД, воспитательный отдел |
| 3 | Спортивный квест в рамках конкурса «Лучшая группа» | Спортивные соревнования | 1-2 курс | ИПТД | Кафедра физической культуры ИПТД, воспитательный отдел |
| 5.Экологическое направление ВР | | | | | |
| 1 | Всемирный день защиты животных | Акция | 1-2 курс | ИПТД | Воспитательный отдел, студенческий совет |
| 6.Предпринимательское направление ВР | | | | | |
| 1 | Участие обучающихся НГИЭУ в конкурсах, показах, выставках профессионального мастерства городского, зонального, регионального, всероссийского уровней. | Конкурсы проф. мастерства, выставки | 1-2 курс | ИПТД | Зам.директора по учебной работе, зам.директора по ВР, деканаты |
| 2 | Ярмарка бизнес идей | конференция | 1-2 курс | ИПТД | Зам.директора по учебной работе, зам.директора по ВР, деканаты |
| 7.Культурно-творческое направление ВР | | | | | |
| 1 | Фестиваль студенческого творчества «Осенние дебюты», «День учителя», «Сладкая осень» | Концерт | 1-2 курс | ИПТД | Студенческий совет, воспитательный отдел |
| 2 | Культурно-массовое мероприятие «День первокурсника» | Концерт | 1 курс | ИПТД | Студенческий совет, воспитательный отдел, деканаты, кураторы |

| | | | | | |
|---|---|--------------------|----------|------|--|
| 3 | Новогодний концерт (спектакль) | Концерт, спектакль | 1-2 курс | ИПТД | Студенческий совет, воспитательный отдел |
| 4 | День влюбленных | Акция | 1-2 курс | ИПТД | Студенческий совет, воспитательный отдел |
| 5 | Праздничный концерт, посвященный женскому дню | Концерт | 1-2 курс | ИПТД | Студенческий совет, воспитательный отдел |
| 6 | Участие в областном фестивале «Студенческая весна» | Концерт | 1-2 курс | ИПТД | Студенческий совет, воспитательный отдел |
| 8. Научно-образовательное направление ВР | | | | | |
| 1 | Мероприятия в рамках ежегодной Международной научно – практической конференции на борту теплохода | Конференция | 1-2 курс | ИПТД | Зам.директора по учебной работе, зам.директора по ВР, деканаты |

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

«Институт пищевых технологий и дизайна» - филиал ГБОУ ВО «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

План одобрен Советом Филиала
Протокол № 1 от

РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ
ПЛАН

по программе магистратуры

43.04.01

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере туризма и гостеприимства

Кафедра: туризма и гостеприимства

Факультет: Факультет сервиса

| |
|---|
| Квалификация: магистр |
| Программа подготовки: прикладная магистратура |
| Форма обучения: Очная форма |
| Срок получения образования: 2 г. |

Год начала подготовки (по учебному плану) 2024
Учебный год 2024-2025
Образовательный стандарт (ФГОС) № 518 от 08.06.2017

| Основной | Типы задач профессиональной деятельности |
|----------|--|
| + | организационно-управленческий |
| + | проектный |
| + | научно-исследовательский |

СОГЛАСОВАНО

Директор

_____ / Козлов Василий Александрович/

План Учебный план магистратуры 'МСВ-2024.plx', код направления 43.04.01, год начала подготовки 2024

| Курс 2 | | | | | | | | | | | | Закрепленная кафедра | | - | |
|-----------|-----|-----|-----|-----|-----------|-----------|-----|-----|----|-----|-----------|----------------------|---|---|--|
| Семестр 3 | | | | | | Семестр 4 | | | | | | | | | |
| з.е. | Лек | Лаб | Пр | СР | Конт роль | з.е. | Лек | Лаб | Пр | СР | Конт роль | Код | Наименование | Компетенции | |
| 21 | 106 | | 147 | 395 | 108 | | | | | | | | | | |
| 15 | 82 | | 111 | 239 | 108 | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | 1 | туризма и гостеприимства | ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-3.3 | |
| | | | | | | | | | | | | 1 | туризма и гостеприимства | ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-7.3 | |
| | | | | | | | | | | | | 4 | математических и естественнонаучных дисциплин | ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3 | |
| 2 | 12 | | 12 | 48 | | | | | | | | 1 | туризма и гостеприимства | ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3 | |
| | | | | | | | | | | | | 1 | туризма и гостеприимства | ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3 | |
| | | | | | | | | | | | | 1 | туризма и гостеприимства | ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3 | |
| 3 | 12 | | 22 | 38 | 36 | | | | | | | 2 | товароведения, управления | ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3 | |
| | | | | | | | | | | | | 2 | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3 | |
| 3 | 12 | | 22 | 38 | 36 | | | | | | | 2 | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3 | |
| 2 | 12 | | 12 | 48 | | | | | | | | 2 | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-5.3 | |
| 3 | 22 | | 31 | 19 | 36 | | | | | | | 2 | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3 | |
| 2 | 12 | | 12 | 48 | | | | | | | | 1 | туризма и гостеприимства | ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3 | |
| 6 | 24 | | 36 | 156 | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | 1 | туризма и гостеприимства | УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3 | |
| | | | | | | | | | | | | 2 | товароведения, управления | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3 | |
| | | | | | | | | | | | | 1 | туризма и гостеприимства | УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3 | |
| 2 | 12 | | 12 | 48 | | | | | | | | 2 | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-2.3 | |
| 2 | 6 | | 12 | 54 | | | | | | | | 2 | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-3.3 | |
| 2 | 6 | | 12 | 54 | | | | | | | | 1 | туризма и гостеприимства | УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3 | |
| | | | | | | | | | | | | 1 | туризма и гостеприимства | УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3 | |
| | | | | | | | | | | | | | | УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3 | |
| | | | | | | | | | | | | | | УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3 | |
| | | | | | | | | | | | | 1 | туризма и гостеприимства | УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3 | |
| | | | | | | | | | | | | | | УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3 | |
| | | | | | | | | | | | | | | УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3 | |
| 8 | | | 30 | 258 | | 22 | | | 84 | 708 | | | | | |
| 8 | | | 30 | 258 | | 22 | | | 84 | 708 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | 1 | туризма и гостеприимства | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3 | |
| | | | | | | | | | | | | 1 | туризма и гостеприимства | УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3 | |
| 8 | | | 30 | 258 | | | | | | | | 1 | туризма и гостеприимства | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-2.3; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-3.3 | |
| | | | | | | 12 | | | 48 | 384 | | 1 | туризма и гостеприимства | ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3 | |

План Учебный план магистратуры 'МСВ-2024.plx', код направления 43.04.01, год начала подготовки 2024

| - | - | - | Формы пром. атт. | | | | з.е. | | - | Итого акад. часов | | | | | Курс 1 | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|---|------------------|-------|-------------|----|-------------|------|----|-------------------|-------------|----------|------------|----|-----------|-----------|-----|-----|----|----|-----------|------|-----|-----|----|----|
| | | | Экза мен | Зачет | Зачет с оц. | КР | Экспер тное | Факт | | Часов в з.е. | Экспер тное | По плану | Конт. раб. | СР | Конт роль | Семестр 1 | | | | | Семестр 2 | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | з.е. | Лек | Лаб | Пр | СР | Конт роль | з.е. | Лек | Лаб | Пр | СР |
| Считать в плане | Индекс | Наименование | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| + | Б2.О.05(Пд) | Преддипломная практика | | | 4 | | 10 | 10 | 36 | 360 | 360 | 36 | 324 | | | | | | | | | | | | | |
| Блок 3. Государственная итоговая аттестация | | | | | | | 9 | 9 | | 324 | 324 | 50 | 274 | | | | | | | | | | | | | |
| + | Б3.01(Д) | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы | | | | | 9 | 9 | 36 | 324 | 324 | 50 | 274 | | | | | | | | | | | | | |
| ФТД. Факультативы | | | | | | | 1 | 1 | | 36 | 36 | 20 | 16 | | | | | | | | 1 | 10 | | 10 | 16 | |
| Часть, формируемая участниками образовательных отношений | | | | | | | 1 | 1 | | 36 | 36 | 20 | 16 | | | | | | | | 1 | 10 | | 10 | 16 | |
| + | ФТД.В.01 | Логистический сервис в сфере туризма и гостеприимства | | 2 | | | 1 | 1 | 36 | 36 | 36 | 20 | 16 | | | | | | | | 1 | 10 | | 10 | 16 | |

План Учебный план магистратуры 'МСВ-2024.rlx', код направления 43.04.01, год начала подготовки 2024

| Курс 2 | | | | | | Закрепленная кафедра | | | | | | | | |
|-----------|-----|-----|-----------|----|-----------|----------------------|-----|-----|----|-----|-----------|-----|--------------------------|--|
| Семестр 3 | | | Семестр 4 | | | Закрепленная кафедра | | | | | | | | |
| з.е. | Лек | Лаб | Пр | СР | Конт роль | з.е. | Лек | Лаб | Пр | СР | Конт роль | Код | Наименование | Компетенции |
| | | | | | | 10 | | | 36 | 324 | | 1 | туризма и гостеприимства | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-5.3; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-7.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-2.3; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-3.3 |
| | | | | | | 9 | | | 50 | 274 | | | | |
| | | | | | | 9 | | | 50 | 274 | | 1 | туризма и гостеприимства | УК-1.1; УК-1.2; УК-1.3; УК-2.1; УК-2.2; УК-2.3; УК-3.1; УК-3.2; УК-3.3; УК-4.1; УК-4.2; УК-4.3; УК-5.1; УК-5.2; УК-5.3; УК-6.1; УК-6.2; УК-6.3; ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3; ОПК-2.1; ОПК-2.2; ОПК-2.3; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-3.3; ОПК-4.1; ОПК-4.2; ОПК-4.3; ОПК-5.1; ОПК-5.2; ОПК-5.3; ОПК-6.1; ОПК-6.2; ОПК-6.3; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-7.3; ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-2.3; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-3.3 |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | 1 | туризма и гостеприимства | ОПК-1.1; ОПК-1.2; ОПК-1.3 |

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

"28" июня 2024г.

Инновационная деятельность в сфере туризма и гостеприимства

рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|----------------------------|--|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управлений в сфере гостеприимства и туризма | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 3 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | 108 | Виды контроля в семестрах: | |
| в том числе: | | экзамены 2 | |
| аудиторные занятия | 44 | | |
| самостоятельная работа | 28 | | |
| часов на контроль | 36 | | |

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Клюева Ю.С. _____

Рецензент(ы):

к.э.н., доцент Морозова И.М.

Рабочая программа дисциплины

Инновационная деятельность в сфере туризма и гостеприимства

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере гостеприимства и туризма

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Клюева Юлия Семеновна _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ Н.В. Саватеева

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|---|
| 1.1 | Предоставить системные профессиональные знания, сформировать квалифицированные умения и навыки, необходимые для организации инновационных проектов в сфере туристского, санаторно-курортного учреждения, гостиничного предприятия, фирмы, комплекса |
|-----|---|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Информационные технологии в гостиничном и туристическом бизнесе |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Стратегическое управление в сфере сервиса |
| 2.2.2 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.3 | Современные технологии продажи услуг |
| 2.2.4 | Преддипломная практика |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|---------|---|
| ОПК-1 | Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса |
| ОПК-1.1 | Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса |
| ОПК-1.2 | Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса |
| ОПК-1.3 | Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере |
| ПКО-1 | Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации |
| ПКО-1.1 | Умеет проводить исследование и оценивать результаты, выявлять факторы конкурентоспособности предприятия сферы сервиса |
| ПКО-1.2 | Научно обосновывает направления деятельности по разработке и реализации конкурентоспособной стратегии, программ развития предприятий |
| ПКО-1.3 | Проводит анализ и обосновывает необходимость внедрения перспективных инноваций в сфере сервиса |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|---|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | - основные подходы к применению новых форм обслуживания потребителей или туристов. |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | - использовать полученные знания и результаты исследований при решении профессиональных задач в области человеческих потребностей; |
| 3.2.2 | - планировать и осуществлять свою деятельность с учетом результатов анализа, оценивать и прогнозировать последствия своей социальной и профессиональной деятельности; |
| 3.2.3 | - использовать методы разработки и управления инновационными процессами. |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | - владеет приемами работы с современной научной литературой для профессионального самообразования; |
| 3.3.2 | - владеет формами и методами самообучения и самоконтроля; |
| 3.3.3 | - владеет технологиями разработки концепции и стратегии инновационных проектов в туристической сфере |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|---|----------------|-------|-------------|------------|------------|------------|
| | Раздел 1. Инновации в туризме | | | | | | |

| | | | | | | | |
|------|---|---|----|--|----------------|---|--|
| 1.1 | Введение в дисциплину "Инновации в туризме" /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.2 | Понятийный аппарат дисциплины "Инновации в туризме" /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.3 | Составление терминологического словаря /Ср/ | 2 | 14 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.4 | Инновация: содержание понятие и определение. Пересечение науки и практики в инновационной деятельности. /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.5 | Пересечение науки и практики в инновационной деятельности /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.6 | Виды инноваций в туризме /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.7 | Виды инноваций в туризме /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.8 | Составление презентаций по инновационным проектам /Ср/ | 2 | 4 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.9 | Планирование инноваций. Основные этапы разработки инновации. /Лек/ | 2 | 2 | ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.10 | Основные этапы разработки инновации. /Пр/ | 2 | 2 | ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.11 | Составление описания работы в соответствии с темой /Ср/ | 2 | 6 | ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.12 | Содержание и структура бизнес плана инновационного проекта /Лек/ | 2 | 2 | ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.13 | Структура бизнес-плана инновационного проекта /Пр/ | 2 | 2 | ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.14 | Составление описание работы в соответствии с темой /Ср/ | 2 | 4 | ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|------|--|---|----|--|----------------|---|--|
| 1.15 | Управление инновационными процессами Финансирование инновационных проектов /Лек/ | 2 | 2 | ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.16 | Управление инновационными процессами Финансирование инновационных проектов /Пр/ | 2 | 2 | ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.17 | Источники финансирования инновационных проектов /Лек/ | 2 | 2 | ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.18 | Риски инновационных процессов и методы их снижения. /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.19 | Риски инновационных процессов и методы их снижения. /Пр/ | 2 | 4 | ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.20 | Страхование рисков /Лек/ | 2 | 2 | ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.21 | Оценка эффективности инновационного проекта /Лек/ | 2 | 2 | ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.22 | Оценка эффективности инновационного проекта /Пр/ | 2 | 6 | ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.23 | Расчет окупаемости инновационного проекта /Лек/ | 2 | 2 | ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.24 | Экзамен /Экзамен/ | 2 | 36 | ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Инновационность и предпринимательство как целевые задачи.
2. Нововведения как объект инновационного управления.
3. Суть цикла Кондратьева, его основные этапы.
4. Разработка программ и проектов создания и внедрения нововведений.

5. Цель инновационного решения. Поиск изменений.
6. Тенденции и разновидности развития. Управление развитием.
7. Семь источников инновационных возможностей.
8. Внешние и внутренние источники инновационных идей.
9. Понятие и содержание инновационных процессов.
10. Инновационный менеджмент: возникновение, становление и основные черты.
11. Цели и задачи инновационного менеджмента.
12. Содержание процесса управления инновациями.
13. Особенности инновационного менеджмента в период реформирования хозяйственной и финансовой деятельности в России.
14. Положительные и опасные последствия научных достижений.
15. Туризм как мобильно развивающаяся область сервиса.
16. Государственная поддержка инновационной деятельности.
17. Опыт внедрения нововведений в России, Японии, США, европейских странах.
18. Виды инноваций и их классификация.
19. Рисковый (венчурный) бизнес. Венчурные фирмы.
20. Эксплоренты. Фирмы-пациенты. Фирмы-виоленты. Фирмы-коммутанты.
21. Суть инновационной организации; ее характеристики. Инновации в организациях.
22. Сопrotивление инновациям.
23. Инновационная структура, инновация как бизнес.
24. Объединения предпринимательских организаций (консорциумы, концерны, холдинговые компании, финансово-промышленные группы, ассоциации), их роль в осуществлении инновационных идей.
25. Особенности управления объединениями предпринимательских организаций.
26. Консалтинг в инновационном менеджменте. Инновационная деятельность малых предприятий и внедренческих фирм.
27. Инновационные стратегии, их особенности в условиях рыночной экономики.
28. Цели стратегического планирования. Фазы стратегического планирования.
29. Формулировка инновационной стратегии. Методы выбора инновационной стратегии.
30. Бизнес-план, как один из основных документов планирования внедрения инноваций в организации.
31. Инновационные процессы в туризме.
32. Индустрия информации и пути её развития.
33. Информационное обеспечение инновационной деятельности в туризме.
34. Корпоративные, отраслевые, государственные и международные компьютерные сети, их место и роль в управлении инновационными процессами.
35. Современные способы реализации передачи технологий. Лизинг, франчайзинг - быстро развивающиеся формы рынка инноваций.
36. Изобретательство, патентование, как основные формы результата интеллектуального труда в процессе создания новшеств.
37. Понятие инновационного проекта. Виды проектов.
38. Оформление инновационных проектов. Смета затрат на выполнение инновационного проекта.
39. Управление проектом. Координационная группа.
40. Специфические инструменты управления проектом.
41. Этапы создания и реализации инновационного проекта.
42. Участники и окружение (внутренняя и внешняя среда) инновационного проекта.
43. Перспективные инновационные проекты в туризме.
44. Понятие оценки эффективности инновационных проектов.
45. Показатели эффективности: коммерческая, бюджетная и экономическая эффективность инвестиционных проектов и т.п.
46. Критерии оценки инвестиционного проекта.
47. Методы выбора оптимальной альтернативы инвестиционного проекта для реализации.
48. Показатели эффективности научно-технической деятельности.
49. Суть коммерческой эффективности проекта.
50. Суть бюджетной и народнохозяйственной эффективности проекта.
51. Порядок расчета интегрального бюджетного эффекта инновационной деятельности.
52. Нормативно-методическое обеспечение инновационной деятельности в туризме.

5.2. Темы письменных работ

1. Типы исследовательских работ: фундаментальные, поисковые, прикладные.
2. Понятие конкуренции в инновационной деятельности.
3. Интеллектуальная собственность как источник повышения конкурентоспособности инновации и источник дивидендов для автора.
4. Конкурсы инновационных проектов как один из видов конкуренции, методы их организации, их роль в инновационной деятельности.
5. Роль малых предприятий научно-технического профиля.
6. Венчурные фирмы, их роль в инновациях.
7. Интеллектуальная собственность как объект инновационного предпринимательства.
8. Продукт интеллектуального труда как результат инновационной деятельности.
9. Понятие и основные составляющие научно-технической продукции.
10. Основные положения и отличительные особенности патентного законодательства РФ.
11. Особенности международного патентного права.

| |
|---|
| 12. Защита авторских прав в России и других странах. |
| 13. Форма лицензионного договора. Гарантии, ответственность, конфиденциальность и платежи по договору лицензии. |
| 14. Законодательные средства защиты "ноу-хау". |
| 15. Нормативно-методическое обеспечение инновационной деятельности в туризме. |
| 5.3. Фонд оценочных средств |
| В приложении |
| 5.4. Перечень видов оценочных средств |
| Тестовые задания, практические задания. |

| 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
|---|---|--|--|
| 6.1. Рекомендуемая литература | | | |
| 6.1.1. Основная литература | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л1.1 | Лежнин В. В. | Инновационная деятельность на предприятии туризма: учебное пособие | Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2022 |
| 6.1.2. Дополнительная литература | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л2.1 | Новиков, В. С. | Менеджмент в туризме: учебное пособие | Москва: Книгодел, МАТГ, 2006 |
| 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | | |
| Э1 | УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА "ONLINE" | | |
| 6.3.1 Перечень программного обеспечения | | | |
| 6.3.1.1 | MS Windows | | |
| 6.3.1.2 | MS Office | | |
| 6.3.1.3 | Консультант+ | | |
| 6.3.1.4 | Интернет браузеры | | |
| 6.3.1.5 | Сервисы Яндекс | | |
| 6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем | | | |
| 6.3.2.1 | Официальные статистические показатели | | |
| 6.3.2.2 | Федеральная служба государственной статистики | | |
| 6.3.2.3 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» | | |
| 6.3.2.4 | Антиплагиат | | |
| 6.3.2.5 | Консультант + | | |
| 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
| Учебный кабинет информационно-технического обеспечения, документационного обеспечения управления; правового обеспечения профессиональной деятельности; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности | | -комплект учебной мебели на 25 обучающихся (ученические столы, ученические стулья) -12 персональных компьютеров | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
| <p>Для проведения занятий на очной форме обучения необходимо соблюдать следующие рекомендации:</p> <p>Оснащение кабинета возможно с использованием мультимедийного оборудования. Указанные технические средства позволяют, с одной стороны, добиться большей наглядности изучаемого материала, с другой – создать дополнительную мотивацию и интерес у обучающихся.</p> <p>На занятиях допускается использование комплекта наглядных пособий, раздаточного материала (кластеров), кроме основного УМК (УД) и размещения материала в системе Moodle. Возможно также создание видео-презентаций и их предъявление посредством видеопроектора.</p> <p>Приветствуется выступление обучаемых с докладами.</p> <p>В процессе подготовки и проведения практических занятий, обучающиеся закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения обучающимися своего мнения по вопросам</p> | | | |

инноваций.

Самостоятельное изучение дисциплины является одной из важнейших форм подготовки обучающихся при обучении в вузе и требует выполнения предложенных ниже методических рекомендаций.

1. Самостоятельное изучение дисциплины осуществляется на основе выданных студенту преподавателем рекомендаций по выполнению всех заданий, предусмотренных учебным планом и программой.

В первую очередь необходимо уяснить цель и задачи изучаемой дисциплины, оценить объем материала, отведенного для изучения студентами самостоятельно, подобрать основную и дополнительную литературу, выявить наиболее острые проблемы, стоящие по вопросам изучаемой дисциплины.

2. В самостоятельную работу обучающихся, кроме того, входит выполнение контрольных работ и других заданий в соответствии с учебным планом и программой. Они должны выполняться в соответствии с требованиями методических рекомендаций, выданных кафедрой, и представлены в установленные руководителем сроки.

3. Изучая первоисточники, целесообразно законспектировать тот материал, который не сообщался обучающимся на лекциях.

4. В самостоятельной работе студентам рекомендуется активное использование специальных и общего назначения словарей, справочников, энциклопедий, так как не всегда все термины и понятия в учебной литературе раскрыты полностью; словарный запас позволяет расширить кругозор обучающегося быстрее ориентироваться в достаточно сложном материале. Целесообразно выписывать эти понятия в специально отведенную тетрадь.

5. Самостоятельная работа обучающегося проводится под руководством преподавателя, ведущего изучаемую дисциплину при личном общении, во время занятий и, в случае необходимости, в режиме «Электронная почта».

6. Результатом самостоятельной подготовки обучающегося должно явиться более качественное усвоение материала изучаемого курса, скорейшее освоение программы обучения, расширение диапазона специальных знаний по изучаемой дисциплине.

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

"28" июня 2024г.

**Иностранный язык в профессиональной
деятельности**

рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|-----------------------|--------------|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управлений в сфере гостеприимства и туризма | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 5 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | 180 | Виды контроля | в семестрах: |
| в том числе: | | зачеты с оценкой 2, 1 | |
| аудиторные занятия | 47 | | |
| самостоятельная работа | 133 | | |

Программу составил(и):

ст. преподаватель, Шарова С.Н. _____

Рецензент(ы):

Ст.преподаватель, к.п.н. Горохова С.А.

Рабочая программа дисциплины

Иностранный язык в профессиональной деятельности

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере гостеприимства и туризма

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Ключева Юлия Семеновна _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ Н.В. Саватеева

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|---|
| 1.1 | формирование у магистров способности применять современные коммуникативные технологии на иностранном языке для академического и профессионального взаимодействия. |
|-----|---|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.2 | Преддипломная практика |
| 2.2.3 | Управление клиентурными отношениями |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|--------|--|
| УК-4 | Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия |
| УК-4.1 | Определяет особенности академического и профессионального делового общения, учитывает их в производственной или образовательной деятельности |
| УК-4.2 | Эффективно применяет вербальные и невербальные средства взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках в производственной или образовательной деятельности |
| УК-4.3 | Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | - фонетику английского языка; |
| 3.1.2 | - правила чтения английских слов, словосочетаний и предложений; |
| 3.1.3 | - грамматику английского языка; |
| 3.1.4 | - особенности устной и письменной речи на английском языке; |
| 3.1.5 | - свободные и устойчивые словосочетания, фразеологические единицы; |
| 3.1.6 | - способы словообразования; |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | - читать литературу на английском языке по изучаемой специальности; |
| 3.2.2 | - оформлять извлеченную из иностранных источников информацию в виде перевода, аннотации или реферата; |
| 3.2.3 | - делать на английском языке краткие сообщения и доклады на темы, связанные с будущей профессиональной деятельностью студента; |
| 3.2.4 | - вести на иностранном языке беседу по профессиональной тематике; |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | - практической грамматикой английского языка; |
| 3.3.2 | - практической лексикой разговорного английского языка; |
| 3.3.3 | - лексическим минимумом английской терминологии по изучаемой профессии. |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|--|----------------|-------|----------------------|------------------------|------------|------------|
| | Раздел 1. Модуль 1 THE ENGLISH LANGUAGE IN THE MODERN WORLD | | | | | | |
| 1.1 | Модульная единица 1 BUSINESS ENGLISH AND GLOBALIZATION /Лек/ | 1 | 1 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|----|----------------------|------------------------|---|--|
| 1.2 | Модульная единица 1 BUSINESS ENGLISH AND GLOBALIZATION /Пр/ | 1 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.3 | Модульная единица 2 BUSINESS CULTURE /Лек/ | 1 | 1 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.4 | Модульная единица 2 BUSINESS CULTURE /Пр/ | 1 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.5 | Модульная единица 2 BUSINESS CULTURE /Ср/ | 1 | 31 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| | Раздел 2. Модуль 2 HOSPITALITY AND CATERING IN HISTORICAL PERSPECTIVE | | | | | | |
| 2.1 | Модульная единица 3 HOSPITALITY THROUGH CENTURIES /Лек/ | 1 | 1 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.2 | Модульная единица 4 NEW MANAGEMENT CONCEPTS IN SERVICE /Лек/ | 1 | 1 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.3 | Модульная единица 4 NEW MANAGEMENT CONCEPTS IN SERVICE /Пр/ | 1 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.4 | Модульная единица 5 MODERN CONCEPTS OF HOSPITALITY AND CATERING /Лек/ | 1 | 1 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| | Раздел 3. Модуль 3 CHARACTERISTICS OF HOSPITALITY/CATERING INDUSTRY | | | | | | |
| 3.1 | Модульная единица 6 TANGIBILIZING THE INTANGIBLE /Лек/ | 1 | 1 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.2 | Модульная единица 6 TANGIBILIZING THE INTANGIBLE /Пр/ | 1 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.3 | Модульная единица 7 TYPES OF HOTELS AND ACCOMODATION. HOTEL/RESTAURANT CATEGORIZATION /Лек/ | 1 | 1 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.4 | Модульная единица 7 TYPES OF HOTELS AND ACCOMODATION. HOTEL/RESTAURANT CATEGORIZATION /Пр/ | 1 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| | Раздел 4. Модуль 4 MANAGEMENT IN SERVICE. NEW CONCEPTS IN MANAGEMENT | | | | | | |
| 4.1 | Модульная единица 8 MANAGEMENT IN SERVICE /Лек/ | 1 | 1 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 4.2 | Модульная единица 8 MANAGEMENT IN SERVICE /Пр/ | 1 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 4.3 | Модульная единица 8 MANAGEMENT IN SERVICE /Ср/ | 1 | 30 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 4.4 | Модульная единица 9 NEW CONCEPTS IN MANAGEMENT /Пр/ | 1 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|----|----------------------|------------------------|---|--|
| 4.5 | Модульная единица 9 NEW CONCEPTS IN MANAGEMENT /Ср/ | 1 | 19 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| | Раздел 5. Модуль 5 CONSUMER BEHAVIOUR IN HOSPITALITY/CATERING MARKET | | | | | | |
| 5.1 | Модульная единица 10 SOCIOCULTURAL ASPECTS OF HOSPITALITY/CATERING /Пр/ | 1 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 5.2 | Модульная единица 11 DYNAMICS OF PURCHASE BEHAVIOUR /Пр/ | 1 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 5.3 | Модульная единица 11 DYNAMICS OF PURCHASE BEHAVIOUR /Лек/ | 1 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 5.4 | Зачет с оценкой /ЗачётСОц/ | 1 | 0 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| | Раздел 6. Модуль 6 PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF HOSPITALITY AND CATERING | | | | | | |
| 6.1 | Модульная единица 12 TYPES OF CLIENTS. FORMING OF CLIENTS' BASE /Пр/ | 2 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 6.2 | Модульная единица 12 TYPES OF CLIENTS. FORMING OF CLIENTS' BASE /Ср/ | 2 | 30 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 6.3 | Модульная единица 13 WAYS TO ATTRACT CLIENTS. QUALITY OF SERVICE. /Пр/ | 2 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 6.4 | Модульная единица 13 WAYS TO ATTRACT CLIENTS. QUALITY OF SERVICE. /Пр/ | 2 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 6.5 | Модульная единица 13 WAYS TO ATTRACT CLIENTS. QUALITY OF SERVICE. /Пр/ | 2 | 3 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 6.6 | Модульная единица 13 WAYS TO ATTRACT CLIENTS. QUALITY OF SERVICE. /Пр/ | 2 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 6.7 | Модульная единица 13 WAYS TO ATTRACT CLIENTS. QUALITY OF SERVICE. /Ср/ | 2 | 23 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 6.8 | Зачет с оценкой /ЗачётСОц/ | 2 | 0 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Билет к экзамену № 1

1. Прочтите текст №1 и переведите его на русский язык.
2. К выделенному в тексте предложению задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.
3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:
1. I (to read) an interesting book at the moment. 2. Yesterday my friend (to visit) me. 3. Tomorrow our class (to go) to the cinema. 4. We often (to go) shopping. 5. I (to make supper) when my husband (to come) from work yesterday. 6. When (to finish) work yesterday? 7. Who (to sing) a beautiful song now?
4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.
Speak about hotel staff. What do they do on a regular day at work?

Билет к экзамену № 2

1. Прочтите текст №2 и переведите его на русский язык.

2. К выделенному в тексте предложению задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.
3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:
1. Yesterday my mother (to make) a pie. 2. I (to look) at the picture now. 3. We always (to play) football on Sundays. 4. We (to play chess) yesterday when Ann (to ring) 5. Where she (to go) yesterday? 6. Tomorrow my friend (to go) shopping. 7. Who (to watch) TV now?
4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.
What makes people feel welcome during hotel stays? How can a front desk clerk make people feel welcome?

Билет к экзамену № 3

1. Прочтите текст №3 и переведите его на русский язык.
2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.
3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:
1. Yesterday Pete (to drive) a car. 2. I (to cook) a pie now. 3. We never (to get) up early on Sundays. 4. Helen (to play) the piano when Alice (to enter) the room .5. Where he (to fly) yesterday? 6. Tomorrow my friend (to go) to the theatre. 7. Who (to water) flowers now?
4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.
What activities do hotels offer guests? What places can you find inside a hotel?

Билет к экзамену № 4

1. Прочтите текст №4 и переведите его на русский язык.
2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.
3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:
1. Tomorrow my mother (to pay) a lot of money. 2. I (to cook) the pie now. 3. We (to play) football last Sundays. 4. He (to play football) when Ann (to come) 5. What Paul (to do) last Saturday? 6. Tomorrow my friend (to do) shopping. 7. Who (to make) breakfast now?
4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.
What is family-friendly lodging? Give examples.

Билет к экзамену № 5

1. Прочтите текст №5 и переведите его на русский язык.
2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.
3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:
1. Tomorrow Mike (to pay) a lot of money. 2. I (to book) a ticket now. 3. We usually (to drink) milk. 4. We (to play chess) when Ann (to ring) .5. Where you (to go) yesterday? 6. Tomorrow my friend (to come) late. 7. Who (to sing) now?
4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.
Where do people put their cars at a hotel? What services do hotels offer to help guests with their cars?

Билет к экзамену № 6

1. Прочтите текст №6 и переведите его на русский язык.
2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.
3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:
1. Tomorrow Mike (to pay) a lot of money. 2. I (to book) a ticket now. 3. We usually (to drink) milk. 4. We (to play chess) when Ann (to ring) .5. Where you (to go) yesterday? 6. Tomorrow my friend (to come) late. 7. Who (to sing) now?
4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.
What are different types of hotel rooms? What items are usually in a hotel room?

Билет к экзамену № 7

1. Прочтите текст №7 и переведите его на русский язык.
2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.
3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:
1. At the moment my Dad (to read) a book. 2. I (to look) at the picture now. 3. We always (to play) football on Sundays. 4. We (to play chess) when Ann (to ring) .5. Where (to go) yesterday? 6. Tomorrow my friend (to go) shopping. 7. Who (to cook) dinner tomorrow?
4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.
What are different types of hotels? Speak about each type. What are their advantages and disadvantages?

Билет к экзамену № 8

1. Прочтите текст №8 и переведите его на русский язык.
2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.
3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:
1. Last week my granny (to visit) us. 2. I (to look) at the picture now. 3. We always (to play) football on Sundays. 4. We (to play chess) when Ann (to ring) .5. Where (to go) yesterday? 6. Tomorrow my friend (to go) shopping. 7. Who (to drive) the car now?
4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.
Speak about hotel categorization. Dwell on a 3* hotel.

Билет к экзамену № 9

1. Прочтите текст №9 и переведите его на русский язык.
2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.
3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:
1. Yesterday my teacher (to give) a test. 2. I (to look) at the picture now. 3. We always (to play) football on Sundays. 4. We (to play chess) when Ann (to ring) .5. Where (to go) yesterday? 6. Tomorrow my friend (to go) shopping. 7. Who (to speak) now?
4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.
Speak about hotel categorization. Dwell on a 4* hotel.

Билет к экзамену № 10

1. Прочтите текст №10 и переведите его на русский язык.
2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.
3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:
1. Last year we (to go) to the sea. 2. I (to look) at the picture now. 3. We always (to play) football on Sundays. 4. We (to play chess) when Ann (to ring) .5. Where (to go) yesterday? 6. Tomorrow my friend (to go) shopping. 7. Who (to pay) the piano now?
4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.
Speak about hotel categorization. Dwell on a 5* hotel.

Билет к экзамену № 11

1. Прочтите текст №11 и переведите его на русский язык.
2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.
3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:
1. Two days ago we (to have) a test. 2. I (to look) at the picture now. 3. We always (to play) football on Sundays. 4. We (to play chess) when Ann (to ring) .5. Where (to go) yesterday? 6. Tomorrow my friend (to go) shopping. 7. Who (to walk) a dog now?
4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.
Speak about hotel categorization. Dwell on a 2* hotel.

Билет к экзамену № 12

1. Прочтите текст №12 и переведите его на русский язык.
2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.
3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:
1. Yesterday my mother (to make) a pie. 2. I (to look) at the picture now. 3. We always (to play) football on Sundays. 4. We (to play chess) when Ann (to ring) .5. Where (to go) yesterday? 6. Tomorrow my friend (to go) shopping. 7. Who (to watch) TV now?
4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.
Speak about hotel categorization. Dwell on a B&B hotel.

Билет к экзамену № 13

1. Прочтите текст №13 и переведите его на русский язык.
2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.
3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:
1. Next week my sister (to have) a party. 2. I (to look) at the picture now. 3. We always (to play) football on Sundays. 4. We (to play chess) when Ann (to ring) .5. Where (to go) yesterday? 6. Tomorrow my friend (to go) shopping. 7. Who (to serve) dinner now?
4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.
Speak about hotel categorization. Dwell on a guest house.

Билет к экзамену № 14

1. Прочтите текст № 14 и переведите его на русский язык.

2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.

3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:

1. Yesterday our neighbour (to have) a party. 2. I (to look) at the picture now. 3. We always (to play) football on Sundays. 4. We (to play chess) when Ann (to ring). 5. Where (to go) yesterday? 6. Tomorrow my friend (to go) shopping. 7. Who (to clean) the room now?

4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.

Speak about hotel categorization. Dwell on a megaresort.

Билет к экзамену № 15

1. Прочтите текст № 15 и переведите его на русский язык.

2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.

3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:

1. Last month my mother (to buy) an iron. 2. I (to look) at the picture now. 3. We always (to play) football on Sundays. 4. We (to play chess) when Ann (to ring). 5. Where (to go) yesterday? 6. Tomorrow my friend (to go) shopping. 7. Who (to make) a bed now?

4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.

Speak about hotel categorization. Dwell on a hostel.

Билет к экзамену № 16

1. Прочтите текст № 16 и переведите его на русский язык.

2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.

3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:

1. Yesterday my colleague (to make) a mistake. 2. I (to look) at the picture now. 3. We always (to play) football on Sundays. 4. We (to play chess) when Ann (to ring). 5. Where (to go) yesterday? 6. Tomorrow my friend (to go) shopping. 7. Who (to write) an essay now?

4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.

Speak about the importance of staff training in the hotel industry. What are different ways to train personnel?

Билет к экзамену № 17

1. Прочтите текст № 17 и переведите его на русский язык.

2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.

3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:

1. Yesterday my Dad (to buy) a new car. 2. We (to look) at the window now. 3. We always (to play) football on Sundays. 4. We (to play chess) when Ann (to ring). 5. Where (to go) yesterday? 6. Tomorrow my teacher (to give) a test. 7. Who (to water) flowers now?

4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.

How do people rent hotel rooms? What questions does a hotel employee ask at check-in/check-out?

Билет к экзамену № 18

1. Прочтите текст № 18 и переведите его на русский язык.

2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.

3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:

1. Last year we (to buy) a new house. 2. I (to read) a book now. 3. We always (to play) football on Mondays. 4. We (to play a guitar) when you (to ring). 5. Where (to go) yesterday? 6. Tomorrow my sister (to leave) for Moscow. 7. Who (to write) a letter now?

4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.

What jobs are available at restaurants? Which job in a restaurant do you think to be the most difficult?

Билет к экзамену № 19

1. Прочтите текст № 19 и переведите его на русский язык.

2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.

3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:

1. Last month my Mom (to buy) a new coat. 2. We (to watch) a film now. 3. We always (to play) basketball on Wednesday. 4. We (to play chess) when he (to ring). 5. Where you (to go) yesterday? 6. Tomorrow we (to have) a meeting. 7. Who (to cook) business lunch now?

4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.

What kinds of restaurants require reservations? How do people make a reservation?

Билет к экзамену № 20

1. Прочтите текст № 20 и переведите его на русский язык.

2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.

3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:

1. Yesterday we (to buy) a dishwasher. 2. We (to look) at the window now. 3. We always (to play) football on Tuesday. 4. We (to play chess) when Sam (to ring) .5. Where (to go) yesterday? 6. Tomorrow my friend (to go) to the theatre. 7. Who (to make) sandwiches now?

4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.

Speak about traditional Russian cuisine. Give examples.

Билет к экзамену № 21

1. Прочтите текст №21 и переведите его на русский язык.

2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.

3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:

1. Yesterday Susan (to clean) a room. 2. I (to cook) a pie now. 3. We never (to get) up early on Sundays. 4. Helen (to play) the piano when Alice (to enter) the room .5. Where he (to fly) yesterday? 6. Tomorrow we (to go) to the cinema. 7. Who (to talk) now?

4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.

Speak about traditional Caucuses cuisine. Give examples.

Билет к экзамену № 22

1. Прочтите текст №22 и переведите его на русский язык.

2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.

3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:

1. In two weeks my mother (to go) abroad. 2. I (to cook) lunch now. 3. We (to play) football last Monday. 4. He (to play football) when Ann (to come) .5. What Paul (to do) last Saturday? 6. Tomorrow my friend (to do) shopping. 7. Who (to take) the order now?

4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.

Speak about Chinese cuisine. Give examples.

Билет к экзамену № 23

1. Прочтите текст №23 и переведите его на русский язык.

2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.

3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:

1. Tomorrow Sam (to buy) a vacuum cleaner. 2. I (to book) a hotel now. 3. We usually (to drink) tea. 4. We (to play chess) when Nick (to ring) .5. Where you (to go) yesterday? 6. Tomorrow my brother (to come) early. 7. Who (to dance) now?

4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.

Speak about traditional Japanese cuisine. Give examples.

Билет к экзамену № 24

1. Прочтите текст №24 и переведите его на русский язык.

2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.

3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:

1. Tomorrow we (to get) a present. 2. I (to park) a car now. 3. We usually (to drink) juice. 4. We (to play cards) when Dad (to ring) .5. Where you (to go) yesterday? 6. Tomorrow my cusine (to come) late. 7. Who (to pay) now?

4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.

Speak about the most successful fast food restaurant chains. Give examples.

Билет к экзамену № 25

1. Прочтите текст №25 и переведите его на русский язык.

2. К предложению после текста задайте следующие вопросы: общий, альтернативный, специальный, разделительный, вопрос к подлежащему.

3. Выполните грамматическое упражнение. Раскройте скобки, употребив правильную видо-временную форму глагола, выполнив необходимые преобразования:

1. Five days ago we (to pass) an exam. 2. He (to look) at the picture now. 3. We always (to play) ball games on Friday. 4. We (to play chess) when they (to come) .5. Where you (to go) yesterday? 6. Tomorrow my boss (to visit) show. 7. Who (to clean) a window now?

4. Дайте развернутый ответ (10-12 предложений) по предложенной теме.

| |
|--|
| Speak about fusion cuisine. What are different forms of fusion cuisine? Give examples. |
| 5.2. Темы письменных работ |
| Тематика сообщений: 1. Where are you from? How is it there? 2. Pros and cons of globalization. 3. Globalization in hospitality business. 4. Globalization in restaurant business. 5. Checking in. 6. Checking out. 7. Booking a room in a hotel by phone. 8. Russian national cuisine. 9. What are the ways to attract customers? 10. Solving problems with a hotel room. 11. Resolving problems at a hotel. 12. Booking a table at a restaurant by phone. 13. A telephone call from a business partner. 14. A telephone call to reserve a conference hall. 15. Ordering food in a restaurant. 16. Complaint about food. 17. Complaint about service in a restaurant. |
| 5.3. Фонд оценочных средств |
| В приложении |
| 5.4. Перечень видов оценочных средств |
| Тестирование, устный опрос, лексико-грамматические упражнения, устный опрос лексики, устное монологическое сообщение, устный диалог |

| 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
|--|---|--|---|
| 6.1. Рекомендуемая литература | | | |
| 6.1.1. Основная литература | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л1.1 | Хударганова С. С., Чуркова В. Ф., Павлютина О. М., Гацук Е. Ю., Зданчук Н. В. | Английский язык делового общения. Туризм и гостеприимство: учебное пособие | Минск: РИПО, 2021 |
| 6.1.2. Дополнительная литература | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л2.1 | Митякина, О. В., Шерина, И. В. | Английский язык для делового общения. Экспресс-курс: учебное пособие для студентов всех форм обучения | Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014 |
| Л2.2 | Раптанова, И. Н., Чапалда, К. Г. | English for service and tourism industry - Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие | Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2016 |
| 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | | |
| Э1 | Университетская библиотека ОНЛАЙН | | |
| 6.3.1 Перечень программного обеспечения | | | |
| 6.3.1.1 | MS Windows | | |
| 6.3.1.2 | MS Office | | |
| 6.3.1.3 | Интернет браузеры | | |
| 6.3.1.4 | Сервисы Яндекс | | |
| 6.3.1.5 | Android | | |
| 6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем | | | |
| 6.3.2.1 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» | | |
| 6.3.2.2 | Антиплагиат | | |
| 6.3.2.3 | Консультант + | | |
| 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |

| | |
|--|--|
| «Лингафонный кабинет иностранного языка» | - комплект учебной мебели на 16 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая), -комплект лингафонного оборудования «Диалог-М» на 16 обучающихся и преподавателя. |
| | |

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ЭТАПЫ ПОДГОТОВКИ УСТНЫХ СООБЩЕНИЙ

Работу по подготовке устного выступления можно разделить на два основных этапа: докоммуникативный этап (подготовка выступления) и коммуникативный этап (взаимодействие с аудиторией).

На докоммуникативном этапе приступая к составлению монологического сообщения необходимо продумать сообщение, составить примерный план устного высказывания.

Затем следует выбрать необходимую лексику и устойчивые фразы в лексическом материале по теме высказывания.

Просмотр записей, сделанных на предыдущих занятиях по английскому языку, поможет активизировать грамматический материал, необходимый для правильного построения предложений монологического сообщения.

Следует вставить в текст высказывания слова-связки типа «in fact», «to my mind», «for example», «at the same time», чтобы избежать пауз при выступлении для того, чтобы собраться с мыслями.

Для лучшего запоминания монологического высказывания на иностранном языке следует создать опоры – выделить ключевые слова, фразы, иметь план высказывания или создать наглядную схему высказывания. Хорошо может помочь комбинация различных опор.

Необходимо также иметь в виду, что выступление должно состоять из трех частей – вступления (10-15% общего времени), основной части (60-70%) и заключения (20-25%).

Составив монологическое сообщение, следует его выучить, обращая внимание на выразительность речи, которая реализуется за счет паравербальных (логические ударения, интонация, тональность) и невербальных средств (мимика, жесты).

МОНОЛОГИЧЕСКОЕ СООБЩЕНИЕ ДОЛЖНО УДОВЛЕТВОРЯТЬ СЛЕДУЮЩИМ ТРЕБОВАНИЯМ:

- четкость структуры высказывания и логичность изложения материала;
- соответствие содержания высказывания заявленной теме;
- объем монологического высказывания достаточен для раскрытия темы высказывания (12 – 15 предложений или более);
- устное сообщение отражает владение лексико-грамматическим материалом по теме высказывания;
- соблюдение норм устной связной речи на английском языке (темп, логические ударения, паузы, сила голоса).

Краткие рекомендации по выполнению перевода профессионально-ориентированного текста

Для выполнению перевода профессионально-ориентированного текста необходимо сначала понять суть текста. Только когда мысль, заключенная в предложении, станет ясна, изложите ее средствами русского языка.

Для перевода важно не только знание значений слов, но и понимание связей слов в предложении. Начните с выявления главных членов предложения: подлежащего (кто действующее лицо?/что является предметом воздействия? и пр.) и сказуемого (Что делает действующее лицо?/ Что происходит с предметом воздействия?)

- Чаще всего подлежащим является существительное с артиклем (a,the, нулевой) в ед. или во мн. числе.

- Будьте внимательны при определении сказуемого.

• После того, как определены подлежащее и сказуемое, переходите к второстепенным членам предложения: дополнению (кому?, чему? кого? что?) и обстоятельству (когда? где? как? и пр.)

- Подлежащее, дополнения, обстоятельства могут иметь определения, отвечающие на вопросы: какой?, какая?, какие? и пр.

В письменных текстах часто встречаются распространенные определения, например: the finished. Сначала определяем, к какому слову относится артикль the>goods. Все слова, заключенные между артиклем и существительным, переводим при помощи придаточного определительного предложения «товары, которые произведены» или при помощи причастного оборота «товары, произведенные».

- Придаточные предложения - тоже члены предложения. Нужно сначала найти слово, к какому они относятся, задать к нему вопрос и затем переводить как соответствующий член предложения.

- Помните всегда, что переводится мысль, а не отдельные слова. Поэтому важен не дословный перевод предложения, а адекватное изложение мыслей средствами русского языка.

Выполнение грамматического анализа непонятных предложений текста

1. Бегло просмотрите текст и постарайтесь понять, о чем идет речь.

2. При вторичном чтении определите тип непонятого предложения и функции всех его составляющих по внешним признакам.

3. При наличии сложносочиненного или сложноподчиненного предложения разделяйте его по формальным признакам на самостоятельные и придаточные, выделяйте инфинитивные, причастные и деепричастные обороты.

4. Если в предложении есть служебные слова, используйте их для членения предложения на смысловые группы.

5. В каждом отдельном предложении сначала находите сказуемое или группу сказуемого, затем подлежащее или группу подлежащего. Если значение этих слов неизвестно, обращайтесь к словарю.

6. Глагол-сказуемое обычно стоит на втором месте. Сказуемое можно найти: а) поличным местоимениям; б) по вспомогательным и модальным глаголам в личной форме; в) по неправильным глаголам; г) по суффиксам.

7. Подлежащее стоит слева от сказуемого. Помните, что существительные употребляются в функции подлежащих только без предлогов.

8. Найдя подлежащее и сказуемое, проверьте, согласуются ли они в лице и числе. Поняв значение главных членов, выявляйте последовательно второстепенные, сначала в группе сказуемого, а затем в группе подлежащего.

9. Если предложение длинное, определите слова и группы слов, которые можно временно опустить для выяснения основного содержания предложения. Не ищите сразу в словаре все незнакомые слова, а заменяйте их вначале неопределенными местоимениями и наречиями (кто-то, какой-то, как-то, где-то и др.).

10. Внимательно присмотритесь к словам, имеющим знакомые вам корни, суффиксы, приставки. Попытайтесь установить значение этих слов. При этом обратите внимание на то, какой частью речи являются такие слова, а затем подбирайте соответствующее русское слово.
11. Слова, оставшиеся непонятными, ищите в словаре, соотнося их значение с контекстом, так как для английского языка характерна многозначность слов.
12. Обращайте особое внимание на точность перевода профессиональных слов и терминов.

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский
государственный инженерно-экономический университет»
г. Нижний Новгород

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

"__" _____ 2024 г.

Информационные технологии в гостиничном и туристическом бизнесе

рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|----------------------------|--|
| Закреплена за кафедрой | математических и естественнонаучных дисциплин | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управлений в сфере гостеприимства и туризма | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 4 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | 144 | Виды контроля в семестрах: | |
| в том числе: | | экзамены 1 | |
| аудиторные занятия | 44 | | |
| самостоятельная работа | 64 | | |
| часов на контроль | 36 | | |

Программу составил(и):

к.т.н., доцент, Соколов Виктор Алексеевич _____

Рецензент(ы):

_____ к.п.н., доцент Костылев Д.С.

Рабочая программа дисциплины

Информационные технологии в гостиничном и туристическом бизнесе

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управления в сфере гостеприимства и туризма

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол № 1.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

математических и естественнонаучных дисциплин

Протокол от 26 июня 2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

И.о. зав. кафедрой _____ Н.Г. Перевозчикова

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ Саватеева Н.В.

| 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
|--------------------------------------|---|
| 1.1 | развить систему знаний, умений и навыков в области использования информационных и коммуникационных технологий в обучении и будущей работе, составляющие основу формирования компетентности магистра по применению информационных и коммуникационных технологий (ИКТ) в профессиональной |
| 1.2 | деятельности. |

| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ | |
|--|--|
| Цикл (раздел) ОП: | Б1.О |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Дисциплина, на которой базируется данная дисциплина «Информатика»: знания, полученные в ходе изучения школьной и вузовской программы по информатике. |
| 2.1.2 | Информатика |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | |
| 2.2.2 | |
| 2.2.3 | Мониторинг и прогнозирование потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере |
| 2.2.4 | Менеджмент качества на предприятиях туризма и гостеприимства |
| 2.2.5 | Экономический анализ деятельности предприятий туризма и гостеприимства |
| 2.2.6 | Инновационная деятельность в сфере туризма и гостеприимства |
| 2.2.7 | Логистический сервис в сфере туризма и гостеприимства |
| 2.2.8 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.9 | Преддипломная практика |
| 2.2.10 | Современные технологии продажи услуг |

| 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
|--|---|
| ОПК-1 | Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса |
| ОПК-1.1 | Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса |
| ОПК-1.2 | Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса |
| ОПК-1.3 | Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | <input type="checkbox"/> состав, функции информационных и телекоммуникационных технологий, |
| 3.1.2 | возможности их использования в профессиональной деятельности; |
| 3.1.3 | <input type="checkbox"/> основные правила и методы работы с пакетами прикладных программ; |
| 3.1.4 | <input type="checkbox"/> понятие информационных систем и информационных технологий; |
| 3.1.5 | <input type="checkbox"/> понятие правовой информации как среды информационной системы; |
| 3.1.6 | <input type="checkbox"/> назначение, возможности, структуру, принцип работы информационных |
| 3.1.7 | справочно-правовых систем; |
| 3.1.8 | <input type="checkbox"/> теоретические основы, виды и структуру баз данных; |
| 3.1.9 | <input type="checkbox"/> возможности сетевых технологий работы с информацией. |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | уметь: |
| 3.2.2 | <input type="checkbox"/> использовать программное обеспечение в профессиональной деятельности; |
| 3.2.3 | <input type="checkbox"/> применять компьютерные и телекоммуникационные средства; |
| 3.2.4 | <input type="checkbox"/> работать с информационными справочно-правовыми системами; |
| 3.2.5 | <input type="checkbox"/> использовать прикладные программы в профессиональной деятельности; |
| 3.2.6 | <input type="checkbox"/> работать с электронной почтой; |

| | |
|------------|--|
| 3.2.7 | <input type="checkbox"/> использовать ресурсы локальных и глобальных информационных сетей; |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | методикой использования ИКТ в предметной области; |
| 3.3.2 | – навыками разработки педагогических технологий, основанных на применении ИКТ; |
| 3.3.3 | – способами пополнения профессиональных знаний на основе использования |
| 3.3.4 | оригинальных источников, в том числе электронных и на иностранном языке, из разных |
| 3.3.5 | областей общей и профессиональной культуры; |
| 3.3.6 | 3.3. уметь: |
| 3.3.7 | – интегрировать современные информационн |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|--------------------------------------|---|----------------|-------|-----------------|-------------------|------------|------------|
| Раздел 1. Лекционный курс | | | | | | | |
| 1.1 | Понятие и сущность информационных систем и технологий /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.2 | Техническое обеспечение информационных технологий /Лек/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.3 | Программное обеспечение информационных технологий. /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.4 | Компьютерные вирусы. Антивирусы. Защита информации в информационных системах. /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.5 | Технологии создания и обработки текстовой и числовой информации /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.6 | Технологии создания и обработки графической информации /Лек/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.7 | Представления о технических и программных средствах телекоммуникационных технологий /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.8 | Примеры сетевых информационных систем для различных направлений профессиональной деятельности /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.9 | Сиситемы автоматизированного проектирования и их применение /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.10 | Технологии создания и обработки текстовой и числовой информации /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.11 | Технологии создания и обработки графической информации /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.12 | Представления о технических и программных средствах телекоммуникационных технологий /Лек/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.13 | Примеры сетевых информационных систем для различных направлений профессиональной деятельности /Лек/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| Раздел 2. практическая работа | | | | | | | |
| 2.1 | Организация работы с ПК /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|-------------------------|-------------------|---|--|
| 2.2 | Организация работы с ОС WINDOWS /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.3 | Организация работы с ОС WINDOWS XP. 6 Лабораторная работа №3 Работа с файлами и каталогами в ОС WINDOWS /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.4 | Выполнение операций с папками и файлами посредством файлового менеджера. Программа Проводник (EXPLORER). /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.5 | Создание, сохранение и шрифтовое оформление текстового документа. /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.6 | Создание, сохранение и шрифтовое оформление текстового документа. /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.7 | Редактирование текстового документа. /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.8 | Работа с рисунками и таблицами. /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.9 | Печать текстового документа /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.10 | Работа с комплексным текстовым документом /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.11 | Организация работы с электронной таблицей. /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.12 | Редактирование электронной таблицы. /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.13 | Использование формул в электронных таблицах. /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.14 | Графические возможности электронных таблиц. /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.15 | Применение электронных таблиц в профессиональной деятельности. /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.16 | Применение электронных таблиц в профессиональной деятельности /Пр/ | 1 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.17 | Создание типовой презентации. /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.18 | Создание типовой презентации. /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.19 | Поиск информации в сети Internet. /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.20 | работа в редакторе векторной графики /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.21 | Работа в редакторе растровой графики /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| Раздел 3. Самостоятельная работа | | | | | | | |
| 3.1 | Понятие информационных технологий информационных систем /Ср/ | 1 | 6 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 3.2 | Информационные потоки в сфере сервиса /Ср/ | 1 | 7 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 3.3 | Программные средства реализации информационных процессов /Ср/ | 1 | 6 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 3.4 | Информационные технологии в управлении сервисом /Ср/ | 1 | 5 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 3.5 | Основные направления развития информационных технологий в сервисной деятельности. /Ср/ | 1 | 6 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 3.6 | Защита информации в компьютерных сетях предприятий сферы сервиса /Ср/ | 1 | 6 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |

| | | | | | | | |
|------|---|---|----|-----------------|-------------------|---|---|
| 3.7 | Возможности Интернет в формировании, продвижении и ре- лизации продукта и услуг /Ср/ | 1 | 7 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 3.8 | Понятие, история развития и структура рынка информацион-ных продуктов и услуг /Ср/ | 1 | 7 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.2 Э1 Э2 | 0 | 7 |
| 3.9 | Системы управления базами данных /Ср/ | 1 | 7 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 3.10 | Дистанционное обучение /Ср/ | 1 | 7 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Л1.1Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| | Раздел 4. Вид контроля | | | | | | |
| 4.1 | Экзамен по дисциплине "Информационные технологии в профессиональной деятельности" /Экзамен/ | 1 | 36 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 | Э1 Э2 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Вопросы к экзамену

1. Дайте определение информационной технологии. Перечислите виды ИТ
2. Дайте определение информационной технологии. Укажите задачи ИТ на уровне исполнительской деятельности
3. Дайте определение информационной технологии. Перечислите этапы, которые включает в себя информационная технология обработки данных
4. Дайте определение информационной технологии. Поясните, каким образом могут быть реализованы ИТ в организации (фирме)
5. Дайте определение информационной технологии. Перечислите основные принципы ИТ
6. Дайте определение информационной системы. Укажите назначение информационных систем
7. Дайте определение информационной системы. Перечислите классификации информационных систем.

Текстовый процессор MS Word

1. Перечислите операции редактирования текстовых документов. Опишите способы копирования текстового фрагмента
2. Перечислите операции редактирования текстовых документов. Опишите способы перемещения текстового фрагмента
3. Дайте определение понятию «форматирование документа». Укажите типы форматирования текстового документа.
4. Перечислите параметры форматирования символов
5. Перечислите параметры форматирования абзацев
6. Перечислите параметры форматирования страниц
7. Перечислите типы списков. Укажите параметры форматирования списков.
8. Перечислите способы создания таблиц в MS Word.
9. Опишите способы редактирования структуры таблицы в MS Word: вставка строки, столбца, объединение ячеек, разбиение ячеек
10. Опишите способы форматирования таблиц в MS Word.
11. Опишите алгоритм выполнения вычислений в таблицах MS Word

Табличный процессор MS Excel

1. Перечислите основные возможности MS Excel.
2. Перечислите возможности ввода и редактирования данных в электронной таблице.
3. Опишите способы редактирования структуры таблицы: вставка строки, столбца, объединение ячеек
4. Опишите способы форматирования данных: форматы чисел, параметры форматирования текста, расположение текста в ячейке в несколько строк.
5. Опишите способы форматирования таблицы.
6. Дайте определение понятию «формула» в MS Excel. Опишите алгоритм создания формулы.
7. Дайте определение понятию «функция» в MS Excel. Опишите алгоритм работы мастера функций
8. Дайте определение понятию «сортировка данных». Опишите способы выполнения сортировки информации в MS Excel.
9. Дайте определение понятию «фильтрация данных». Опишите способы выполнения фильтрации данных в таблице MS Excel.
10. Дайте определение понятию «диаграмма». Опишите способы построения диаграммы.
11. Дайте определение понятию «диаграмма». Опишите способы изменения параметров построенной диаграммы.

СУБД MS Access

1. Дайте определение понятию «база данных». Перечислите типы БД.
2. Дайте определение понятиям «поле базы данных» и «запись базы данных». Перечислите операции с полями и записями БД.
3. Опишите алгоритм создания новой БД в MS Access.
4. Перечислите и охарактеризуйте объекты базы данных MS Access.
5. Опишите алгоритм создания таблицы в режиме конструктора таблиц
6. Перечислите и охарактеризуйте типы данных в MS Access
7. Дайте определение понятию «сортировка данных». Опишите способы выполнения сортировки информации в MS Access.
8. Дайте определение понятию «фильтрация данных». Опишите способы выполнения фильтрации данных в таблице MS Access.
9. Опишите алгоритм создания запроса на выборку в MS Access

Поисковые системы

1. Компьютерные сети. Классификация компьютерных сетей.
2. Возможности сети Интернет.

Компьютерная графика

1. Обработка графической информации на ПК. Общие сведения. Растровая и векторная графика.
2. Использование векторного графического редактора для формирования изображений.
3. Использование растровой графики для формирования изображений.
4. Создание новой презентации. Режим просмотра слайдов. Демонстрация презентации.
5. Изменение режимов просмотра слайдов. Изменение дизайна слайда. Использование функциональных возможностей приложения.
6. Создание слайдов на основе собственного дизайна. Сохранение файла презентации в режиме демонстрации.

5.2. Темы письменных работ

1. Информатика. Информатика как наука. Основные направления в информатике.
2. Информация. Свойства информации. Единицы измерения информации. Общие
3. Характеристики сбора, хранения, обработки, передачи информации.
4. Информационные системы и технологии. Построение информационного общества.
5. История развития вычислительной техники, классификация ЭВМ.
6. Общие характеристики процесса сбора, хранения, обработки и передачи информации.
7. Аппаратное обеспечение ПК. Основная конфигурация, внешние устройства ПК.
8. Программное обеспечение ПК. Классификация программного обеспечения
9. Сервисное программное обеспечение. Служебные программы Windows.
10. Компьютерные сети. Классификация компьютерных сетей. Типы передающей среды. Одноранговые сети, сети с выделенным сервером.
11. Интернет. Адресация в Интернет. Службы Интернет. WWW-страницы.
12. Защита информации. Методы защиты информации в сети.
13. Базы данных. Модели базы данных
14. Алгоритмизация. Свойства алгоритма, способы записи. Основные алгоритмиче-
15. Позиционные системы счисления.
16. Логические основы ЭВМ.
17. Назначение, основные характеристики базовых и периферийных устройств ПК.
18. Запоминающие устройства: классификация, принцип работы, основные характеристики.
19. Структура программного обеспечения.
20. Назначение, возможности, функции операционной системы.
21. Файловая система размещения информации. Работа с файлами.
22. Архивация файлов.
23. Защита информации от компьютерных вирусов.
24. Редактирование текстов на персональном компьютере. Общие сведения. Назначение и возможности текстовых процессоров.
25. Проектирование баз данных, использование СУБД для их разработки.
26. Обработка графической информации на ПК. Общие сведения. Растровая и векторная графика.
27. Использование векторного графического редактора для формирования изображений.
28. Использование растровой графики для формирования изображений.

5.3. Фонд оценочных средств

Находится в приложении

5.4. Перечень видов оценочных средств

Практические задания;
Тестовые задания в ЭИОС ИПТД;
Семинар в ЭИОС ИПТД;
Итог самостоятельной работы в ЭИОС ИПТД;
Рефераты, презентации;
Вопросы к зачету.

| 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
|---|--|---|--|
| 6.1. Рекомендуемая литература | | | |
| 6.1.1. Основная литература | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л1.1 | Широких, А. А. | Информационные технологии в профессиональной деятельности: учебное пособие. направление подготовки 050100.68 – «педагогическое образование» | Пермь: Пермский государственный гуманитарно-педагогический университет, 2014 |
| 6.1.2. Дополнительная литература | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л2.1 | Соловьева, С. В., Александровская, Ю. П., Хайрутдинова, Ю. В. | Информационные технологии в профессиональной деятельности. Инструментарий бизнес-аналитики: практикум | Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017 |
| Л2.2 | Филиппова, Л. А. | Информационные технологии в профессиональной деятельности: учебное пособие | Москва: Российская таможенная академия, 2018 |
| 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | | |
| Э1 | ЭИОС ИПТД | | |
| Э2 | Научная электронная библиотека | | |
| Э3 | Бесплатные ресурсы КонсультантПлюс для учебы | | |
| 6.3.1 Перечень программного обеспечения | | | |
| 6.3.1.1 | MS Windows | | |
| 6.3.1.2 | MS Office | | |
| 6.3.1.3 | САПР ГРАЦИЯ | | |
| 6.3.1.4 | Интернет браузеры | | |
| 6.3.1.5 | Corel Draw X8 education | | |
| 6.3.1.6 | Консультант+ | | |
| 6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем | | | |
| 6.3.2.1 | Консультант + | | |
| 6.3.2.2 | Росстандарт | | |
| 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
| | Учебный кабинет «Информатика», «Информационные технологии профессиональная деятельность», «Информационные и коммуникационные технологии профессиональной деятельности», «Информационные системы в профессиональной деятельности», «Курсовое проектирование и самостоятельная работа» | -персональный компьютер 10 шт. (в том числе для преподавателя) с доступом к сети интернет, -телевизоры 2 шт. -плоттер формата А1 – 1 шт. -сервер, коммутационное оборудование. -Цветная МФУ формата А3. | |
| | Учебный кабинет информационных технологий; математики и информатики; курсового проектирования и самостоятельной работы | комплект учебной мебели на 25 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая), 13 компьютеров, проектор, экран | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
| <p>Данный курс предусматривает изучение теоретических вопросов, в соответствии с рабочей программой, а также самостоятельное изучение ряда тем и выполнение семестровых работ.</p> <p>По окончании курса студент должен знать основные понятия информатики; понятие алгоритма и алгоритмической системы; основные типы алгоритмов, их сложность и их использование для решения задач; понятие языка программирования и структуры данных, языки программирования высокого уровня; организация вычислительных систем; понятие архитектуры и основные виды архитектуры ЭВМ; программные среды; организация и средства человеко-машинного интерфейса, мультисреды и гиперсреды; назначение и основы использования систем искусственного интеллекта; понятие о информационных технологиях на сетях; основы телекоммуникаций и распределенной обработки информации и основы машинной графики.</p> | | | |

Для изучения теоретической части курса необходимо изучить вопросы, рассматриваемые в лекциях. При изучении материала необходимо помимо лекционных материалов использовать рекомендуемую литературу для лучшего усвоения материала.

По основным разделам курса предусмотрены: семестровые задания, самостоятельные работы, контрольные работы, работа в ЭИОС ИПТД. По итогам изучения курса предусмотрен: в конце пятого семестра – экзамен

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

"28" июня 2024г.

Командная работа и лидерство
рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|---------------|--------------|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управление в сфере гостеприимства и туризма | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 4 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | 144 | Виды контроля | в семестрах: |
| в том числе: | | экзамены | 1 |
| аудиторные занятия | 44 | | |
| самостоятельная работа | 64 | | |
| часов на контроль | 36 | | |

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Клюева Юлия Семеновна _____

Рецензент(ы):

К.п.н., доцент Костылева Е.А.

Рабочая программа дисциплины

Командная работа и лидерство

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере гостеприимства и туризма

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Клюева Ю.С. _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ Н.В. Саватеева

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|---|
| 1.1 | формирование навыков и умений, необходимых для успешной работы в команде профессионалов; выработать лидерские качества, научить студентов разбираться в вопросах группового поведения, работать с людьми, грамотно управлять командной работой сотрудников организации. |
|-----|---|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Организационно-управленческая практика |
| 2.2.2 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.3 | Преддипломная практика |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|--------|--|
| УК-3 | Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели |
| УК-3.1 | Определяет виды работ и распределяет их между участниками проекта |
| УК-3.2 | Разрабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели |
| УК-3.3 | Демонстрирует лидерские качества в управлении работой команды |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|---|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | - отличия между группой и командой; |
| 3.1.2 | - правила взаимодействия, наиболее эффективные для работы в команде; |
| 3.1.3 | - особенности командообразования, этапы формирования команды; |
| 3.1.4 | - понятия сплоченности, сработанности и межличностной совместимости; |
| 3.1.5 | - стили руководства и оценку их эффективности в различных ситуациях; |
| 3.1.6 | - феномены внутригрупповых взаимодействий. |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | - подчиняться правилам работы, принятым командой; |
| 3.2.2 | - работать в команде, толерантно воспринимая социальные и культурные различия; |
| 3.2.3 | - анализировать собственное поведение, особенности собственной личности, свои достоинства и недостатки; |
| 3.2.4 | - давать конструктивную обратную связь другим участникам команды; |
| 3.2.5 | - формировать профессиональную команду; |
| 3.2.6 | - осуществлять взаимодействие между членами команды; |
| 3.2.7 | - проявлять лидерские качества. |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | - приемами установления конструктивных взаимоотношений в команде; |
| 3.3.2 | - навыками самоорганизации собственного поведения; |
| 3.3.3 | - способами, проявлять лидерские качества в коллективе. |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|--|----------------|-------|----------------------|------------------------|------------|------------|
| | Раздел 1. «Теоретические основы командообразования» | | | | | | |
| 1.1 | Характеристики рабочей команды /Лек/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.2 | Эффективная команда /Пр/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|---|--|---|----|----------------------|------------------------|---|--|
| 1.3 | Предмет, задачи, методы и функции командообразования /Ср/ | 1 | 8 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.4 | Создание команды и распределение ролей /Лек/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.5 | Миссия команды /Пр/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.6 | Образование команд /Ср/ | 1 | 12 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.7 | Инструменты командообразования /Лек/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.8 | Тимбилдинг /Лек/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.9 | Причины популярности и эффективности командных методов работы /Ср/ | 1 | 12 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| Раздел 2. «Поведение в команде» | | | | | | | |
| 2.1 | Управление коммуникациями в команде /Лек/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.2 | Управление коммуникациями в команде /Лек/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.3 | Учимся слушать и говорить /Пр/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.4 | Сущность и структура взаимодействия /Ср/ | 1 | 12 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.5 | Решение конфликтов в команде /Лек/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.6 | Управление конфликтом /Пр/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.7 | Управление конфликтом /Пр/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.8 | Обучение команды самостоятельному разрешению конфликтов /Пр/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| Раздел 3. «Лидерство и менеджмент» | | | | | | | |
| 3.1 | Теории лидерства /Лек/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.2 | Теории лидерства /Лек/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.3 | Роль руководства командой. /Пр/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.4 | Роль руководства командой. /Пр/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.5 | Роль командного лидера /Ср/ | 1 | 8 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|------|---|---|----|----------------------|------------------------|---|--|
| 3.6 | Управление проектными командами /Лек/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.7 | Проектная команда /Лек/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.8 | Проектная команда /Пр/ | 1 | 2 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.9 | Этапы развития проектной команды /Пр/ | 1 | 4 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.10 | Преимущества и недостатки командной работы /Ср/ | 1 | 12 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.11 | Экзамен /Экзамен/ | 1 | 36 | УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ С ОЦЕНКОЙ

1. Мотивация и стимулирование деятельности.
2. Содержательные и процессуальные теории мотивации.
3. Этика деловых отношений.
4. Организационная культура.
5. Формальное и неформальное лидерство в команде.
6. Модели корпоративного менеджмента и управления персоналом.
7. Команда как единица управления.
8. Повышение эффективности работы команды.
9. Тимбилдинг и тренинги личностного роста.
10. Гармонизация целей.
11. Принятие ответственности за результат команды.
12. Ситуационное лидерство (лидерство под задачу).
13. Конструктивное взаимодействие и самоуправление.
14. Принятие единого командного решения
15. Неформальные отношения сотрудников. Неформальный авторитет.
16. Чувство сплоченности. Формирование устойчивого чувства «мы».
17. Доверие, понимание и принятие индивидуальных особенностей.
18. Мотивация на совместную деятельность. Создание опыта высокоэффективных совместных действий.
19. Функционально-ролевое распределение в команде.
20. Подбор персонала и оптимизация структуры.
21. Слияния, поглощения, реструктуризации команд.
22. Формирование проектных групп и команд, горизонтальные связи внутри коллектива.
23. Групповая динамика. Формирование команды и начало совместной работы.
24. Групповая динамика. Конфликты и противостояния в команде.
25. Групповая динамика. Нормализация отношений в команде.
26. Групповая динамика. Работа в полную силу.
27. Тимбилдинг и тренинги личностного роста. Корпоративные программы. Верёвочный курс.
28. Тимбилдинг и тренинги личностного роста. Корпоративные праздники, корпоративное волонтерство и корпоративная благотворительность.
29. Конфликты и стрессы в команде. Конфликтология и конфликтологическая культура.
30. Организация управления конфликтами и стрессами. Методы управления конфликтами
31. Организация управления конфликтами и стрессами. Методы управления стрессами.
32. Расчет экономической и социальной эффективности.
33. Затратные методы оценки труда и вклада участников в результат команды.
34. Альтернативные методы оценки персонала.

5.2. Темы письменных работ

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ:

1. Механизмы формирования управленческих команд.
2. Современные тенденции развития командообразования в российском менеджменте.
3. Особенности построения коммуникаций в командах.
4. Конфликтный менеджмент: управление конфликтами в команде.
5. Лидерство и власть в управленческой команде.

6. Особенности выработки групповых решений в командах.
7. Причины популярности и эффективности командных методов работы.
8. Управленческая команда: особенности и принципы формирования.
9. Процессы влияния и психологического давления в команде.
10. Методы и технологии повышения эффективности командной работы.
11. Командный консалтинг: позиция консультанта, контракт и запрос организации.
12. Особенности работы с кросскультурными командами.
13. Управление мотивацией в командах.
14. Групповая динамика коллективов.
15. Ролевое распределение в команде. Типы ролей.
16. Командное развитие и процесс изменений.
17. Подготовка и участие команды в процессе переговоров.
18. Организация взаимодействия между командами специалистов и посетителями учреждений.
19. Преимущества и недостатки командной работы.
20. Возможности психогеймметрии в технологии командообразования.

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ЭССЕ:

1. Моя роль в команде.
2. Роль корпоративной культуры в командообразовании.
3. Задачи команды
4. Специфика командного социокультурного менеджмента.
5. Роль командного лидера.
6. Возможности личностного роста в команде.
7. Возможности соционики в формировании эффективной команды.
8. Кросскультурная команда и ее особенности.
9. Психогеймметрия в формировании эффективной команды.
10. Спортивный и формирование эффективной команды.
11. Мифы и реальность социокультурного командного менеджмента.
12. Роль дисциплины «Технологии командообразования» в моей будущей профессиональной деятельности (выполняют все студенты).

5.3. Фонд оценочных средств

Дайте развернутые ответы на следующие вопросы:

1. Какие две основные формы власти выделяют в организации?
2. Что собой представляет законная власть?
3. На чем основана экспертная власть?
4. Какова сущность эталонной власти?
5. Какие формы влияния вам известны?
6. Какие теории лидерства в организации существуют?
7. Каковы специфические различия в характеристиках менеджера и лидера в организации?
8. Назовите группы лидерских «умений» по Уоррену Беннису.
9. В чем заключается суть поведенческого подхода к изучению лидерства?
10. Что представляют собой Теории «Х» и «Y» МакГрегора?
11. Какие подходы к изучению лидерства в организации существуют? Каковы их особенности?
12. Укажите различие и сходство понятий «руководство» и «лидерство».
13. Что представляет собой инновационное лидерство?
14. В каких организациях может возникнуть инновационное лидерство?
15. Что призван решать «инновационный» лидер?
16. Что представляет собой процесс делегирования полномочий в организации?
17. Приведите пример неправильного делегирования полномочий.
18. Как осуществляется процесс делегирования?
19. Назовите принципы делегирования полномочий в организации.
20. Какова взаимосвязь понятий власти, влияния и лидерства?
21. Что представляет собой команда в организации? Каковы создать команду в организации?
22. Кто такой лидер в команде? Как распределяются роли в команде?
23. Назовите основные факторы мотивации, влияющие на развитие команды.
24. Назовите основные проблемы формирования команды.
25. В чем заключается логика тимбилдинга (командообразования)?
26. Как происходит развитие командного духа?
27. Назовите этапы формирования команды.
28. Назовите критерии эффективности работы в команде.
29. Назовите технологии лидера, применяемые для анализа, моделирования и прогнозирования развития проблем, сложных ситуаций.

Практические задания.

1. Назовите важнейшие личностные качества, которыми, по вашему мнению, должен обладать идеальный кандидат на вакансию вице-президента крупной туристической компании.
2. Составьте и занесите в таблицу всех членов Вашей группы (команды) и их основные задания. Для каждого определите уровень готовности, учитывая при этом их умение выполнять задание, их стремление выполнить его и уверенность, с которой они выполняют данное задание. Для каждого члена команды определите стиль руководства, который, по Вашему мнению, наиболее подходит для того, чтобы он успешно выполнил задание.
3. Составьте перечень своих серьезных неудач и ошибок. Отметьте, отсутствие или слабая выраженность каких качеств привели к этим промахам и поражениям. Вспомните, как вы в свое время преодолели ту или иную неудачу.

Ситуационные задания.

Ситуация 1. «Выбор стиля управления»

В дизайнерском отделе «МариГражданпроект» снизились результаты труда. Было отмечено, что среди сотрудников нет слаженности, существуют «тихие» конфликты. На сегодняшний день назначено собрание отдела, где должен выступить недавно назначенный руководитель отдела...

Роль руководителя отдела: Предложить мероприятия, направленные на стабилизацию работы отдела и реализация которых, позволит создать работоспособную «команду», способную достичь, поставленные цели организации (в вашем лице).

Подготовьте выступление-программу действий: «Коллеги, я Вас собрал...«Мы сегодня собрались...». Возможные варианты действий: - определяю задачи каждому сотруднику, даю возможность самим разобраться в ситуации, оказываю помощь, убеждаю в необходимости действовать по-новому, использую свой авторитет, создаю комиссию по контролю за выполнением принятого решения и т.д. Роль сотрудников дизайнерского отдела: В вашем отделе нет слаженности, результаты труда низкие, вашим отделом недоволен руководитель, между сотрудниками существуют межличностные конфликты. Сегодня на собрании будет выступать новый руководитель: «Что же он нам скажет?!»

Письменно ответьте на вопросы:

1. Определите, какому стилю отдает предпочтение руководитель отдела?
2. Какие аргументы Вы в подтверждение можете привести?
3. Насколько, на ваш взгляд, выбранный стиль управления, будет эффективным в достижении целей?

Ситуация 2. Вас недавно назначили руководителем трудового коллектива, в котором вы несколько лет были рядовым сотрудником. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас.

Вопросы для обсуждения

1. Независимо от своего опоздания сразу же потребуете его объяснений об опозданиях на работу.
2. Извинитесь перед ним и начнете беседу.
3. Поздороваетесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как вы?».
4. Отмените беседу и перенесете ее на другое время.

Ситуация 3. Вы работаете менеджером в средней по размеру фирме. В руководимом вами трудовом коллективе, как вам стало известно, имеется неформальный лидер. Данный работник имеет более продолжительный, чем у вас, опыт работы в данной сфере деятельности, стаж его работы превышает ваш почти в два раза. Кроме того, он умеет выслушать других сотрудников, многие идут к нему за советом, а не к Вам. Вы наметили в ближайшее время расширить сферу деятельности фирмы, провести некоторые изменения в структуре управления. Неформальный лидер, как Вам сообщили, против предстоящих перемен.

Вопросы для обсуждения

1. Разработайте стратегию взаимодействия менеджера и неформального лидера.
2. Выберите одну из альтернатив поведения менеджера:
 - уволить несогласного лидера;
 - проигнорировать его мнение;
 - привлечь на свою сторону;
 - прочее (обосновать).

Ситуация 4. В одной из крупнейших японских корпораций – «Сони», которая ставит и решат сложные задачи новаторского характера, большое значение придается участию всего коллектива в поиске эффективных путей достижения стоящих перед ней целей.

Корпорацию «Сони» отличают антибюрократический стиль управления, стремление преодолеть отчужденность различных подразделений и уровней управления корпорацией.

Вопросы для обсуждения.

1. Как вы оцениваете стремление руководства корпорации «Сони» привлечь к участию в решении проблемы, в том числе управленческого характера, всех сотрудников корпорации? Оправдан ли, по вашему мнению, такой подход к организации производства?

Задания «кейс-задачи»

Кейс 1.

Компания закрыла один из своих магазинов и перевела работников из закрывшегося магазина в один из соседних магазинов. Продавцы, которые были переведены, привыкли работать с мягким «попустительского» типа менеджером. Их новый босс, Олег Сидоров, был опекающим автократом – добрым и дружелюбным, но настаивающим на своих требованиях к служащим. Он принимал все решения и считал, что его приказы должны выполняться «до буквы».

Переведенные работники, которые проявляли значительную инициативу, вскоре обнаружили, что не могут соответствовать требованиям Олега и были возмущены тем, что им приходится постоянно испытывать жесткое давление. Хотя он никогда не сравнивал их со служащими, работающими у него много лет, отношение Олега Сидорова к новой группе было очевидно. Скоро переведенные служащие стали смотреть на своих коллег и нового менеджера с негодованием. Возникли трения и частые споры.

Вопросы для обсуждения

1. Какие теории лидерства описывают стили руководства, используемые прежним и нынешним менеджерами продавцов магазина?
2. Почему переведенные продавцы таким образом реагировали на стиль руководства Олега Сидорова?

Кейс 2. Инженера-программиста вызвал к себе начальник отдела и сказал, что предстоит сложная работа – придется посидеть недельку-другую сверхурочно. «Пожалуйста, я готов, – сказал инженер, – дело есть дело». Работу принес старший технолог. Он сказал, что надо рассчитать управляющую программу на станок для изготовления сложной детали. Когда рабочий день приблизился к концу, инженер-программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел непосредственный начальник и поинтересовался, что за работа. Услышав объяснение, он официально потребовал: «Категорически запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальника отдела? Пусть дает его через меня». Через некоторое время старший технолог поинтересовался, как идут дела. Узнав, что все осталось на месте, он резко повысил голос на инженера-программиста: «Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь считать в рабочее время!»

Письменно ответьте на вопросы:

1. Почему задание было отменено непосредственным начальником? Как должен был поступить инженер-программист?
2. В чем заключается причина конфликта?
3. Как выйти из данного конфликта?

Кейс 3. «Дилемма для Ирины»

Перед Ириной стояла дилемма, как ей поступить? Недавно она начала работать в одной консультационной бухгалтерской фирме и уже столкнулась с проблемой, которая могла повлиять на ее будущие отношения в фирме. В ходе аудита одной компании она обнаружила, что большая сумма денег, в действительности выплаченная работникам этой компании, не была проведена, как положено, через фонд заработной платы. Такая практика являлась достаточно распространенной во многих коммерческих и государственных структурах и помогала скрыть существенную часть наличности от налогов. Ирина считала, что эта практика является неправильной и незаконной и должна получить соответствующее отражение в аудиторском отчете. Она подняла этот вопрос в разговоре с Николаем, старшим в ее аудиторской группе. Он признал, что такая проблема в целом существует, но ничего не сделал, чтобы продвинуться в ее разрешении дальше. Николай предложил Ирине поговорить с руководителем фирмы, если ее что-то в этом деле не удовлетворяет. Прежде чем идти к руководителю, Ирина долго думала об этой проблеме. На занятиях по аудиту, которые она продолжала посещать, и которые периодически проводились фирмой, упор делался на этику профессионального аудита и на приверженность ее фирмы высоким этическим стандартам. Это ее окончательно убедило в необходимости встречи с руководителем фирмы. Однако визит к руководству оказался неудачным. Алексей Петрович, директор фирмы, согласился с тем, что обнаруженная Ириной практика вообще-то не является правильной. Вместе с тем он отметил, что и другие клиенты, с которыми им приходилось иметь дело, поступали подобным образом. Алексей

Петрович пошел даже на то, что сказал Ирине о возможности потери клиента в том случае, если обнаруженный ею факт найдет отражение в аудиторском отчете. Он дал понять, что его такой исход дела мало устраивает. От этой встречи у Ирины осталось ощущение, что, если она пойдет в разрешении проблемы дальше, то непременно приобретет себе врага. Состояние неудовлетворенности и беспокойства у нее не проходило, и она решила обсудить эту проблему с кем-нибудь из коллег.

Ирина обратилась к Борису и Михаилу, работавшим в фирме уже около двух лет. Оказалось, что они и раньше сталкивались с подобными случаями в своей аудиторской работе. Они были удивлены, что Ирина обратилась к директору фирмы, минуя своего непосредственного руководителя – начальника отдела аудита. Борис и Михаил обратили ее внимание на то, что если она настаивает на своем, то им не избежать неприятностей. Они признали, что в сущности действия клиентов были неверными, но они не решались отражать это в аудиторских отчетах. К этому их подталкивало знание факта, что руководство фирмы смотрит на это «сквозь пальцы». Поэтому они не хотели создавать проблемы. Борис и Михаил призвали Ирину быть членом «команды» и снять этот вопрос. Перед Ириной встал выбор. В принципе она могла бы настоять на своем через голову своего непосредственного начальника. Она понимала, что если даже она будет прощена, ей сразу придется сменить работу. И что совершенно точно, ее действия будут не по душе ее коллегам. Конечно, можно было бы просто забыть о случившемся и ничего не делать. При таком исходе, как она считала, сотрудники фирмы остались бы довольны и это, может быть, помогло ей сделать карьеру в фирме. Единственной проблемой, с которой ей по-прежнему пришлось бы иметь дело, оставалась совесть. Времени для решения было совсем мало.

Письменно ответьте на вопросы:

1. Какого типа межличностные конфликты имеют место в кейсе? Объясните и подтвердите фактами.
2. Имеется ли в описанном в кейсе конфликте конструктивная сторона? Если да, то в чем она выражается?
3. Какой стиль разрешения межличностного конфликта был использован каждым из участников событий? Подтвердите фактами.
4. Как бы Вы предложили поступить Ирине в данной ситуации?

Кейс 4. «Формирование команды»

Однажды в одной компании появилась необходимость взять нового сотрудника на расширение отдела продаж. Думали-думали, решились - дали объявление, начали смотреть «кандидатов». Посмотрели - нашли, вот оно - самого лучшего

выбрали, с опытом 10 лет, зарабатывал хорошо, продукт схожий, все технологии знает! Ураааа!! Сейчас заработаем много клиентов, увеличим площади, введем новый продукт. С кандидатом мы договорились, что выйдет он к нам с начала следующей недели. Договорились и ждем. Настало начало новой недели, пришел кандидат. Вот стол, стул, компьютер, вот твой новый коллектив - пожалуйста трудись и зарабатывай на благо нашей компании и тебе останется. Ждем...день, два, неделя прошла.....вторая.... третья..... Нет результата от кандидата. Начали спрашивать у коллег - что там, почему же так происходит - у них результат есть, а у него нет.....Плохо говорит работает он, не умеет...В программе нашей не разбирается, взяли вообще неумеху, а еще зарабатывал где-то. Поговорили с новым коллегой, оказывается имея общую базу для «обзвона» - те кто работал уже в нашей компании, стали «жалеть» клиентов. Нет, жалеть не от слова жалко, а жалеть от слова деньги. Всяческим образом мы начали замечать саботаж. Письма с общей электронной почты, адресованные новому коллеге удалялись. В программе из заявок то один товар пропадет, то другой. Сотрудник новый молчал, ждал привыкания коллег к себе, отрабатывал базу и пытался доказать что он действительно специалист, несмотря на саботаж. Тем временем, результата не было, база не росла, да и другие стали падать..Вся энергия отдела продаж уходила на войну.

Письменно ответьте на вопросы и выполните задание:

- 1.Какую ошибку допустило руководство при найме данного специалиста по продажам?
- 2.В чем причина, на ваш взгляд, отсутствие эффективности продаж?
- 3.Разработайте мероприятия по тимбилдингу для улучшения данной ситуации.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Контрольная работа, вопросы к зачету с оценкой, кейсовые задания

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|-----------------------------------|---|--|
| Л1.1 | Айдаркина Е. Е., Ласкова Т. С. | Командообразование и методы групповой работы: учебное пособие | Ростов-на-Дону, Таганрог: Южный федеральный университет, 2021 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---|---|--|
| Л2.1 | Синенко, С. А., Славин, А. М., Жадановский, Б. В. | Управление проектами: учебно-практическое пособие | Москва: Московский государственный строительный университет, Ай Пи Эр Медиа, ЭБС АСВ, 2015 |
| Л2.2 | Колношенко, В. И., Колношенко, О. В., Царегородцев, Ю. Н. | Лидерство менеджера: практикум | Москва: Московский гуманитарный университет, 2015 |

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | |
|----|---|
| Э1 | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» |
|----|---|

6.3.1 Перечень программного обеспечения

| | |
|---------|-------------------|
| 6.3.1.1 | MS Office |
| 6.3.1.2 | Интернет браузеры |
| 6.3.1.3 | Сервисы Яндекс |
| 6.3.1.4 | MS Windows |
| 6.3.1.5 | Android |

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

| | |
|---------|---------------|
| 6.3.2.1 | Антиплагиат |
| 6.3.2.2 | Консультант + |

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|--|---|
| Учебный кабинет коммерческой деятельности; финансов и бухгалтерского учета; предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса; | -комплект учебной мебели на 25 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая) |
| | |
| | |

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания к занятиям (очная форма обучения):

Учебные занятия по дисциплине проводятся в форме:

- лекций по основным темам и разделам дисциплины в соответствии с тематическим планом соответствующей формы обучения.

- практических (семинарских) занятий в соответствии с методическими указаниями к их выполнению.

Изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Лекции по дисциплине читаются с использованием мультимедийной техники. Практическим занятиям предшествуют лекции.

Промежуточный контроль знаний заочной формы обучения осуществляется в форме защиты практических работ, по вопросам к зачету с оценкой.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

-самостоятельное изучение теоретического материала (оформление конспектов);

-подготовка к семинарским занятиям;

-выполнение индивидуальных заданий;

-подготовка к выполнению практических заданий в межсессионный период.

Самостоятельную работу по дисциплине следует начать сразу же после установочной лекции и получения задания. Для работы необходимо ознакомиться с учебным планом группы и установить, какое количество часов отведено учебным планом в целом на изучение дисциплины, на аудиторную работу с преподавателем на лекционных и практических (семинарских) занятиях, а также на самостоятельную работу.

Целесообразно начать работу с изучения теоретического материала, основных терминов и понятий курса с письменных ответов.

Теоретический материал по тем темам, которые вынесены на самостоятельное изучение, обучающийся прорабатывает в соответствии с вопросами для подготовки к зачету и составляет в отдельной тетради письменный конспект ответа объемом не более 1 страницы на один вопрос (план-конспект). К началу сессии обучающийся готовит к аудиторной работе с преподавателем список вопросов, которые не удалось разобрать самостоятельно в межсессионный период, а также тетрадь с планами-конспектами по самостоятельному изучению теоретического материала дисциплины. Наличие таких планов-конспектов является одним из необходимых условий допуска студента для сдачи зачета с оценкой.

Промежуточный контроль знаний заочной формы обучения осуществляется в форме защиты практических работ, по вопросам к зачету с оценкой.

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

"28" июня 2024г.

Кросс-культурные коммуникации в сервисе
рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|-----|----------------------------|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управления в сфере гостеприимства и туризма | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 3 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | | 108 | Виды контроля в семестрах: |
| в том числе: | | | зачеты с оценкой 2 |
| аудиторные занятия | | 44 | |
| самостоятельная работа | | 64 | |

Программу составил(и):

к. и. н., доцент, Стряпихина А.А. _____

Рецензент(ы):

К.и.н., доцент Занозин Н.В.

Рабочая программа дисциплины

Кросс-культурные коммуникации в сервисе

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере гостеприимства и туризма

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Клюева Юлия Семеновна _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ Н.В. Саватеева

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|---|
| 1.1 | формирование кросс-культурного подхода к ведению бизнеса, повышению эффективности деятельности и применение полученных знаний на практике в современных условиях глобализации |
|-----|---|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Управление клиентурными отношениями |
| 2.2.2 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.3 | Преддипломная практика |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|--------|--|
| УК-4 | Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия |
| УК-4.1 | Определяет особенности академического и профессионального делового общения, учитывает их в производственной или образовательной деятельности |
| УК-4.2 | Эффективно применяет вербальные и невербальные средства взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках в производственной или образовательной деятельности |
| УК-4.3 | Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | 1. основные категории теории культуры, ведущие культурологические концепции и методы культурологического анализа; |
| 3.1.2 | 2. структуру, функции, формы и типы культуры; |
| 3.1.3 | 3. закономерности развития культуры, особенности и отличительные черты основных культурно-исторических эпох, движущие силы, ритмы и источники социокультурной динамики, принципы соотношения имманентного развития и взаимодействия культур; |
| 3.1.4 | 4. особенности развития и функционирования российской культуры, вклад культуры России в мировую культуру; |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | 1. самостоятельно анализировать культурологическую литературу; |
| 3.2.2 | 2. работать с разноплановыми в концептуальном и мировоззренческом отношении источниками культурологической информации на основе их критического восприятия; |
| 3.2.3 | 3. применять общетеоретические и прикладные аспекты культурологического знания для обоснования практических решений в повседневной жизни и профессиональной деятельности; |
| 3.2.4 | 4. формировать, обосновывать, аргументировано отстаивать свою личную позицию по отношению к актуальным проблемам культуры; |
| 3.2.5 | 5. ориентироваться в многообразной и противоречивой культурной информации, осмысливать процессы, события и явления в культурной жизни России и мира в их динамике и взаимосвязи. |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | 1. навыками самостоятельного анализа и оценки сложных и многогранных явлений культуры; |
| 3.3.2 | 2. навыками аргументированного письменного изложения собственной точки зрения; |
| 3.3.3 | 3. навыками публичной речи, ведения дискуссии и полемики по проблемам культуры, практического анализа логики различного рода культурологических рассуждений; |
| 3.3.4 | 4. навыками толерантного восприятия культурных различий между разными социальными, религиозными, гендерными, этническими и профессиональными группами, основополагающего на понимании феномена многообразия культур и цивилизаций. |

| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | | | | | |
|---|---|----------------|-------|----------------------|------------------------|------------|------------|
| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
| | Раздел 1. Модуль 1 Кросс-культурные коммуникации: современные тенденции и актуальные проблемы. | | | | | | |
| 1.1 | Модульная единица 1 Концепция деловой культуры в международной системе координат. /Лек/ | 2 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.2 | Модульная единица 1 Концепция деловой культуры в международной системе координат. /Пр/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.3 | Модульная единица 1 Концепция деловой культуры в международной системе координат. /Ср/ | 2 | 10 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.4 | Модульная единица 2 Классификация и ранжирование деловых культур по типу ценностных ориентаций. /Лек/ | 2 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.5 | Модульная единица 2 Классификация и ранжирование деловых культур по типу ценностных ориентаций. /Пр/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.6 | Модульная единица 2 Классификация и ранжирование деловых культур по типу ценностных ориентаций. /Ср/ | 2 | 10 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.7 | Модульная единица 3 Параметры национальной деловой культуры и критериальная база международных сопоставлений. /Лек/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.8 | Модульная единица 3 Параметры национальной деловой культуры и критериальная база международных сопоставлений. /Пр/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.9 | Модульная единица 3 Параметры национальной деловой культуры и критериальная база международных сопоставлений. /Ср/ | 2 | 10 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.10 | Модульная единица 4 Лингвистические и культурные аспекты коммуникации в современном мире. /Лек/ | 2 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.11 | Модульная единица 4 Лингвистические и культурные аспекты коммуникации в современном мире. /Пр/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.12 | Модульная единица 4 Лингвистические и культурные аспекты коммуникации в современном мире. /Ср/ | 2 | 18 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| | Раздел 2. Модуль 2 Взаимосвязь человека и культуры | | | | | | |
| 2.1 | Модульная единица 5. Культура и ценности /Лек/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.2 | Модульная единица 5. Культура и ценности /Пр/ | 2 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.3 | Модульная единица 5. Культура и ценности /Ср/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.4 | Модульная единица 6. Культура как мир знаков, значений, смыслов /Лек/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|--|---|---|---|----------------------|------------------------|---|--|
| 2.5 | Модульная единица 6. Культура как мир знаков, значений, смыслов /Пр/ | 2 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.6 | Модульная единица 6. Культура как мир знаков, значений, смыслов /Ср/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| Раздел 3. Модуль 3 Особенности кросс-культурного взаимодействия | | | | | | | |
| 3.1 | Модульная единица 7. Организация работы по выявлению и анализу проблем в работе экскурсионного подразделения. /Лек/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.2 | Модульная единица 7. Организация работы по выявлению и анализу проблем в работе экскурсионного подразделения. /Пр/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.3 | Модульная единица 8. Рассмотрение замечаний и предложений клиентов. /Лек/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.4 | Модульная единица 8. Рассмотрение замечаний и предложений клиентов. /Пр/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.5 | Модульная единица 8. Рассмотрение замечаний и предложений клиентов. /Ср/ | 2 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.6 | Модульная единица 9. Управление и разрешение конфликтных ситуаций. /Пр/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.7 | Модульная единица 9. Управление и разрешение конфликтных ситуаций. /Ср/ | 2 | 8 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.8 | Зачет с оценкой /Зачёт СОц/ | 2 | 0 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Ведение бизнеса в мультикультурной среде.
2. Диалог культур, вторичная адаптация/социализация и культуризация.
3. Каналы коммуникации.
4. Коммуникативная среда и сферы коммуникации.
5. Коммуникация и ее виды, основные единицы вербальной коммуникации: тексты, коммуникативные акты. Структура коммуникативного акта.
6. Коммуникация и культура.
7. Культура и поведение.
8. Личная идентичность.
9. Личностные характеристики коммуникантов: пол, возраст, уровень образования, ха-рактер.
10. Модели коммуникационных процессов.
11. Национально-культурная специфика речевого поведения.
12. Невербальная коммуникация.
13. Неосознанный характер процесса коммуникации.
14. Определения коммуникации, общения. Соотношение этих понятий.
15. Организационная и корпоративная культура.
16. Основные аспекты и цели коммуникации.
17. Понятие «культурная идентичность».
18. Понятие коммуникации.
19. Понятие кросс-культурной коммуникации. Объект, предмет и методы исследования, междисциплинарные связи.
20. Понятие культуры.
21. Понятие культуры. Функциональная общность культур, культурная специфика, культурная дистанция, конфликт культур, культурный шок.
22. Прикладной аспект кросс-культурной коммуникации.
23. Природа и сущность понятий «свой» и «чужой».
24. Когнитивный подход в кросс-культурном менеджменте. Модель Н.Холдена.
25. Создание «третьей культуры» и управление культурными различиями.

26. Эффективная мультикультурная команда: создание и управление.
27. Государственное и муниципальное управление этнокультурными различиями.
28. Адаптация за рубежом. Повышение качества жизни в инокультурной среде.
29. Мигранты и беженцы: стратегии взаимодействия.
30. Толерантность и профилактика расизма и ксенофобии.
31. Межкультурный конфликт как форма социального конфликта.
32. Негативная и амбивалентная идентичность – влияние на межкультурный конфликт.
33. Культурные стили конфликта. Методика их измерения М.Хаммера.
34. Особенности разрешения конфликтов в различных культурах.
35. Картирование межкультурного конфликта.
36. Специфика разрешения межкультурных конфликтов.
37. Урегулирование этнических конфликтов: основные подходы.
38. Профилактика этнических конфликтов.
39. Медиация в межкультурном взаимодействии.
40. Коучинг межкультурных конфликтов.

5.2. Темы письменных работ

1. Актуальность проблемы межкультурных взаимоотношений в современном мире.
2. Развитие и становление психологии интеркультурных взаимоотношений.
3. Этнические группы и этническое самосознание. Понятие этноса, этнической и социальной группы.
4. Этнические стереотипы и процесс стереотипизации.
5. Условия и мотивы формирования этнических стереотипов.
6. Концепция Л.Н. Гумилева о межэтнической комплиментарности.
7. Психология межкультурного взаимодействия. Понятие о культурной дистанции.
8. Концепция «культурного шока».
9. Основные типы взаимодействия культур. Классификация культур.
10. Межкультурные различия познавательных процессов.
11. Отношение ко времени и его использование типичными представителями различных культур.
12. Характерные национальные особенности ведения бизнеса.
13. Представление о статусе, лидерстве и организации в различных типах культур. Различные стили лидерства в деловых культурах.
14. Использование языка во взаимодействиях.
15. Механизмы межгруппового восприятия.
16. Экспрессивное поведение и культура.
17. Национальный характер в языке и фольклоре.
18. Коммуникативный разрыв, его формы.
19. Коммуникативные модели на деловых встречах (Италия, Германия, Финляндия).
20. Коммуникативные модели на деловых встречах (Франция, Англия, Южная Америка).
21. Коммуникативные модели на деловых встречах (США, Испания, Швеция).
22. Разные типы (варианты) слушания у разных народов
23. Национальные особенности проведения встреч на международном уровне
24. Понятие этнические конфликты. Типы этнических конфликтов.
25. Индивидуальные различия как основа межгрупповых конфликтов.
26. Урегулирование этнических конфликтов.
27. Наиболее известные национальные обычаи и манеры. Манеры и обычаи при приеме пищи.
28. Наиболее известные табу.
29. Российский национальный характер. Классический русский национальный характер.
30. Характеристика типичных представителей различных стран на примере разных стран.
31. Особенности национальных стилей делового общения в Европе и Америке.
32. Американский деловой стиль.
33. Немецкий деловой стиль
34. Английский деловой стиль.
35. Особенности делового общения в Испании.
36. Особенности делового общения в Финляндии.
37. Испанский деловой стиль.
38. Деловой стиль Швейцарии.
39. Национальные стили делового общения в странах Азии.
40. Японский деловой стиль.
41. Китайский деловой стиль.
42. Арабский деловой стиль

5.3. Фонд оценочных средств

В приложении

5.4. Перечень видов оценочных средств

Реферат, тестирование, эссе, устный опрос

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---|---|--|
| Л1.1 | Букина, Е. Я., Куленко, С. В., Чудинов, С. И., Плавская, Е. Л., Кирилова, А. В., Усова, М. Т., Бойко, В. А., Климакова, Е. В., Букиной, Е. Я. | Культурология: теория и история культуры: учебник | Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2021 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|-----------------------------|---|------------------------------|
| Л2.1 | Еникеева, Д. М. | Культурология: учебное пособие | Саратов: Научная книга, 2019 |
| Л2.2 | Рот, Ю., Коптельцева, Г. | Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг: учебно-методическое пособие | Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017 |

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | |
|----|---------------------------------------|
| Э1 | ЭБС университетская библиотека онлайн |
|----|---------------------------------------|

6.3.1 Перечень программного обеспечения

| | |
|---------|-------------------|
| 6.3.1.1 | MS Windows |
| 6.3.1.2 | MS Office |
| 6.3.1.3 | Интернет браузеры |
| 6.3.1.4 | Сервисы Яндекс |
| 6.3.1.5 | Android |

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

| | |
|---------|---|
| 6.3.2.1 | Консультант + |
| 6.3.2.2 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» |
| 6.3.2.3 | Антиплагиат |

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|---|--|
| Учебный кабинет истории; истории изобразительных искусств; обществознания | - комплект учебной мебели на 30 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая), -кондиционер |
| | |
| | |

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В основу методики изучения материала положена модульная технология, позволяющая обучающемуся с большей степенью самостоятельности подойти к изучению учебного материала.

Учебный материал разбит на 3 модуля. Каждый учебный модуль содержит цель и план его освоения, литературу и информационные ресурсы, тестовые задания и контрольные вопросы.

План изучения модуля содержит такие компоненты, как:

- изучение теоретических вопросов, необходимых для выполнения практических работ;
- выполнение практических работ;
- выполнение тестовых заданий.

Основную организационную форму обучения, направленную на первичное овладение знаниями представляет собой лекция. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у обучающихся ориентиры для самостоятельной работы над курсом.

Эффективно использование мультимедиа лекции, которая в последующем может использоваться студентами для самостоятельной работы над лекционным материалом.

Практические занятия предназначены для углубленного изучения дисциплины. На этих занятиях идет осмысление теоретического материала, формируется умение убедительно формулировать собственную точку зрения, приобретаются навыки профессиональной деятельности. Выполнение практических заданий позволяет сформировать профессиональные и общекультурные компетенции, использующиеся при решении задач, осознать связь между полученными теоретическими знаниями и конкретными проблемами, на решение которых они могут быть направлены.

Для самоконтроля используются тестовые задания, которые не просто констатируют правильность ответа, но и дают подробные разъяснения, если выбран неверный ответ; в этом случае тесты выполняют не только контролирующую, но и обучающую функцию. Для ответа на возникающие вопросы проводятся консультации преподавателя.

Предусматривается использование в учебном процессе интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования общекультурных и профессиональных компетенций обучающихся.

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

"28" июня 2024г.

**Логистический сервис в сфере туризма и
гостеприимства**

рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|---------------|--------------|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управлений в сфере гостеприимства и туризма | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 1 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | 36 | Виды контроля | в семестрах: |
| в том числе: | | зачеты | 2 |
| аудиторные занятия | 20 | | |
| самостоятельная работа | 16 | | |

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Клюева Ю.С.;

Рецензент(ы):

к. п. н., доцент, Костылева Е.А. _____

Рабочая программа дисциплины

Логистический сервис в сфере туризма и гостеприимства

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере гостеприимства и туризма

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Клюева Юлия Семеновна _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ Н.В. Саватеева

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|--|
| 1.1 | формирование представлений, теоретических знаний, практических умений и навыков по рациональному управлению, планированию и построению деятельности логистических систем в сфере туризма и гостеприимства. |
|-----|--|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Информационные технологии в гостиничном и туристическом бизнесе |
| 2.1.2 | Современные технологии продажи услуг |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.2 | Преддипломная практика |
| 2.2.3 | Современные технологии продажи услуг |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ОПК-1 Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса

ОПК-1.1 Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса

ОПК-1.2 Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса

ОПК-1.3 Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | - основные категории и понятия конфликтологии и навыки владения ее категориальным аппаратом в анализе жизненных ситуаций; раскрытия сущности, описания структуры и динамики конфликта; |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | - аргументированно представлять свою точку зрения в ситуациях разной степени сложности; |
| 3.2.2 | - использовать методы и основы социального, социально-психологического и психологического управления конфликтами в работе с конфликтными личностями. |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | - навыками аргументированно представлять свою точку зрения в ситуациях разной степени сложности; |
| 3.3.2 | использовать методы и основы социального, социально-психологического и психологического управления конфликтами в работе с конфликтными личностями. |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|--|----------------|-------|-------------------------------|------------------------|------------|------------|
| | Раздел 1. Модуль 1. Особенности организации функционирования логистики в сфере туризма и гостеприимства | | | | | | |
| 1.1 | Модульная единица 1. Логистические потоки в сфере туризма и гостеприимства /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.2 | Модульная единица 1. Логистические потоки в сфере туризма и гостеприимства /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.3 | Модульная единица 1. Логистические потоки в сфере туризма и гостеприимства /Ср/ | 2 | 4 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.4 | Модульная единица 2. Методы организации движения логистических потоков в сфере туризма и гостеприимства /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|-------------------------------|------------------------|---|--|
| 1.5 | Модульная единица 2. Методы организации движения логистических потоков в сфере туризма и гостеприимства /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.6 | Модульная единица 2. Методы организации движения логистических потоков в сфере туризма и гостеприимства /Ср/ | 2 | 4 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.7 | Модульная единица 3. Логистический подход к управлению движения потоками на предприятиях туристской и гостиничной индустрии /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.8 | Модульная единица 3. Логистический подход к управлению движения потоками на предприятиях туристской и гостиничной индустрии /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.9 | Модульная единица 3. Логистический подход к управлению движения потоками на предприятиях туристской и гостиничной индустрии /Ср/ | 2 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| Раздел 2. Модуль 2. Анализ и прогнозирование рынка туристических и гостиничных услуг | | | | | | | |
| 2.1 | Модульная единица 4. Анализ и прогнозирование рынка туристических и гостиничных услуг /Лек/ | 2 | 4 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.2 | Модульная единица 4. Анализ и прогнозирование рынка туристических и гостиничных услуг /Пр/ | 2 | 4 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.3 | Модульная единица 4. Анализ и прогнозирование рынка туристических и гостиничных услуг /Ср/ | 2 | 6 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.4 | ЗАЧЕТ /Зачёт/ | 2 | 0 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Определение термина «логистика»
2. Необходимость применения логистики в туризме
3. Пути совершенствования логистического подхода в туризме
4. Концепция логистики в туризме, логистическая система
5. Организация функционирования логистики в туризме
6. Использование логистики в индустрии туризма
7. Комплексная структура логистики туризма.
8. Логистические системы в туризме.
9. Логистическая цепь.
10. Характеристика потоков в туристической отрасли
11. Логистическая система управления отелем.
12. Особенности управления потоками в туризме на макро- и микроуровне
13. Роль информации в туристической деятельности
14. Компьютерные системы бронирования в туризме
15. Программные комплексы, используемые в туризме
16. Управление финансовыми потоками туристического предприятия.
17. ABC-анализ.
18. Управление обслуживанием туристов.
19. Процессно- системный подход к управлению деятельностью предприятий туристического бизнеса.
20. Управление финансовыми потоками туристического предприятия.
21. ABC-анализ.
22. Управление обслуживанием туристов.
23. Процессно- системный подход к управлению деятельностью предприятий туристического бизнеса.

24. Значение информации в логистике
25. Информационная система в логистике
26. Товарная политика и управление запасами
27. Концепция «точно в срок»
28. Система управления запасами
29. Алгоритм определения максимального уровня запасов
30. Ценовая стратегия в логистике
31. Формирование цены
32. Области применения логистики
33. Концепция и функции логистики
34. Логистика и маркетинг
35. Внутрипроизводственные логистические функции
36. Шесть правил логистики
37. Материальный поток, виды материальных потоков
38. Методология исследования логистических систем
39. Информационные потоки в логистике
40. Комплексная система организации транспортного обслуживания
41. Понятие, сущность и задачи транспортной логистики
42. Выбор вида транспортного средства
43. Транспортные тарифы
44. Понятие, сущность и основные формы организации распределительной логистики
45. Функции контроля и регулирования сбыта
46. Свойства логистической цепи
47. Каналы распределения продукции и их эффективность
48. Понятие и сущность логистического сервиса
49. Определение уровня логистического обслуживания
50. Стратегический анализ региональной логистической системы

5.2. Темы письменных работ

Темы докладов:

1. Факторы и уровни развития логистики.
2. Взаимосвязь логистики с маркетингом.
3. Технология обслуживания потребителей: логистический подход.
4. Особенности логистического управления на предприятии.
5. Формулирование логистической стратегии.
6. Логистические основы международного сотрудничества в сфере туризма.
7. Логистические основы формирования транспортных маршрутов.
8. Логистика информационных потоков.
9. Логистика продвижения турпродукта.
10. Логистика закупок на предприятии.

Темы эссе

1. Компьютерные системы бронирования в туризме
2. Программные комплексы, используемые в туризме
3. Управление финансовыми потоками в туристских организациях
4. Перспективы и тенденции внедрения туристских Web-сайтов и компьютерных технологий в туризме
5. Спутниковые системы связи: состояние и перспективы
6. Перспективы применения логистического подхода в управлении туристической деятельностью
7. Развитие управления в сфере туризма и гостеприимства
8. Применение метода «точно в срок» в мировой практике логистики в туризме
9. Логистика и ее актуальность в современном мире
10. Проблемы профессионализма в логистике в туризме.

5.3. Фонд оценочных средств

В ПРИЛОЖЕНИИ

5.4. Перечень видов оценочных средств

Тесты, вопросы к зачету

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|----------------------------------|---------------------|---|---------------------------------------|
| Л1.1 | Палагин, Ю. И. | Логистика - планирование и управление материальными потоками: учебное пособие | Санкт-Петербург: Политехника, 2020 |
| 6.1.2. Дополнительная литература | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|---|--|-------------------------------------|---------------------|
| Л2.1 | Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И. | Менеджмент туризма: учебник для спо | Москва: Юрайт, 2020 |
| Л2.2 | Морозов М. А., Морозова Н. С. | Экономика туризма: учебник для спо | Москва: Юрайт, 2021 |
| 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | | |
| Э1 | ЭБС УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН | | |
| 6.3.1 Перечень программного обеспечения | | | |
| 6.3.1.1 | MS Windows | | |
| 6.3.1.2 | MS Office | | |
| 6.3.1.3 | Интернет браузеры | | |
| 6.3.1.4 | Сервисы Яндекс | | |
| 6.3.1.5 | Android | | |
| 6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем | | | |
| 6.3.2.1 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» | | |
| 6.3.2.2 | Антиплагиат | | |
| 6.3.2.3 | Консультант + | | |
| 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
| 1208 Учебный кабинет гуманитарных и социальных дисциплин | -комплект учебной мебели на 30 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая), -экран, телевизор на мобильной стойке - портреты писателей – 12 шт. | | |
| | | | |
| | | | |
| 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
| <p>Методические указания к занятиям (очная форма обучения):</p> <p>Учебные занятия по дисциплине проводятся в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - лекций по основным темам и разделам дисциплины в соответствии с тематическим планом соответствующей формы обучения. - практических (семинарских) занятий в соответствии с методическими указаниями к их выполнению. <p>Изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Лекции по дисциплине читаются с использованием мультимедийной техники. Практическим занятиям предшествуют лекции.</p> <p>Промежуточный контроль знаний заочной формы обучения осуществляется в форме защиты практических работ, по вопросам к зачету с оценкой.</p> <p>Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:</p> <ul style="list-style-type: none"> -самостоятельное изучение теоретического материала (оформление конспектов); -подготовка к семинарским занятиям; -выполнение индивидуальных заданий; -подготовка к выполнению практических заданий в межсессионный период. <p>Самостоятельную работу по дисциплине следует начать сразу же после установочной лекции и получения задания. Для работы необходимо ознакомиться с учебным планом группы и установить, какое количество часов отведено учебным планом в целом на изучение дисциплины, на аудиторную работу с преподавателем на лекционных и практических (семинарских) занятиях, а также на самостоятельную работу.</p> <p>Целесообразно начать работу с изучения теоретического материала, основных терминов и понятий курса с письменных ответов.</p> <p>Теоретический материал по тем темам, которые вынесены на самостоятельное изучение, обучающийся прорабатывает в соответствии с вопросами для подготовки к зачету и составляет в отдельной тетради письменный конспект ответа объемом не более 1 страницы на один вопрос (план-конспект). К началу сессии обучающийся готовит к аудиторной работе с преподавателем список вопросов, которые не удалось разобрать самостоятельно в межсессионный период, а также тетрадь с планами-конспектами по самостоятельному изучению теоретического материала дисциплины. Наличие таких планов-конспектов является одним из необходимых условий допуска студента для сдачи зачета с оценкой.</p> <p>Промежуточный контроль знаний заочной формы обучения осуществляется в форме защиты практических работ, по вопросам к зачету с оценкой.</p> | | | |

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

"28" июня 2024г.

Межкультурное взаимодействие в туризме
рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|-----|----------------------------|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управления в сфере гостеприимства и туризма | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 3 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | | 108 | Виды контроля в семестрах: |
| в том числе: | | | зачеты с оценкой 2 |
| аудиторные занятия | | 44 | |
| самостоятельная работа | | 64 | |

Программу составил(и):

к. и. н., доцент, Стряпихина А.А. _____

Рецензент(ы):

К.и.н., доцент Занозин Н.В.

Рабочая программа дисциплины

Межкультурное взаимодействие в туризме

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере гостеприимства и туризма

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Клюева Юлия Семеновна _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ Н.В. Саватеева

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|---|
| 1.1 | формирование способностей анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия, применять коммуникативные технологии |
|-----|---|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Управление клиентурными отношениями |
| 2.2.2 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.3 | Преддипломная практика |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|--------|--|
| УК-4 | Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия |
| УК-4.1 | Определяет особенности академического и профессионального делового общения, учитывает их в производственной или образовательной деятельности |
| УК-4.2 | Эффективно применяет вербальные и невербальные средства взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках в производственной или образовательной деятельности |
| УК-4.3 | Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | 1. основные категории теории культуры, ведущие культурологические концепции и методы культурологического анализа; |
| 3.1.2 | 2. структуру, функции, формы и типы культуры; |
| 3.1.3 | 3. закономерности развития культуры, особенности и отличительные черты основных культурно-исторических эпох, движущие силы, ритмы и источники социокультурной динамики, принципы соотношения имманентного развития и взаимодействия культур; |
| 3.1.4 | 4. особенности развития и функционирования российской культуры, вклад культуры России в мировую культуру; |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | 1. самостоятельно анализировать культурологическую литературу; |
| 3.2.2 | 2. работать с разноплановыми в концептуальном и мировоззренческом отношении источниками культурологической информации на основе их критического восприятия; |
| 3.2.3 | 3. применять общетеоретические и прикладные аспекты культурологического знания для обоснования практических решений в повседневной жизни и профессиональной деятельности; |
| 3.2.4 | 4. формировать, обосновывать, аргументировано отстаивать свою личную позицию по отношению к актуальным проблемам культуры; |
| 3.2.5 | 5. ориентироваться в многообразной и противоречивой культурной информации, осмысливать процессы, события и явления в культурной жизни России и мира в их динамике и взаимосвязи. |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | 1. навыками самостоятельного анализа и оценки сложных и многогранных явлений культуры; |
| 3.3.2 | 2. навыками аргументированного письменного изложения собственной точки зрения; |
| 3.3.3 | 3. навыками публичной речи, ведения дискуссии и полемики по проблемам культуры, практического анализа логики различного рода культурологических рассуждений; |
| 3.3.4 | 4. навыками толерантного восприятия культурных различий между разными социальными, религиозными, гендерными, этническими и профессиональными группами, основополагающего на понимании феномена многообразия культур и цивилизаций. |

| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | | | | | |
|---|---|----------------|-------|----------------------|------------------------|------------|------------|
| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
| | Раздел 1. Модуль 1 Теоретические аспекты межкультурного взаимодействия | | | | | | |
| 1.1 | Модульная единица 1 Содержание основных понятий /Лек/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.2 | Модульная единица 1 Содержание основных понятий /Пр/ | 2 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.3 | Модульная единица 1 Культурология как наука /Ср/ | 2 | 20 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.4 | Модульная единица 2 Россия и Запад: проблемы взаимовосприятия народов. /Лек/ | 2 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.5 | Модульная единица 2 Россия и Запад: проблемы взаимовосприятия народов. /Пр/ | 2 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.6 | Модульная единица 2 Культура как предмет научного исследования /Ср/ | 2 | 6 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.7 | Модульная единица 3 Сущность, структура, функции культуры /Лек/ | 2 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.8 | Модульная единица 3 История и современность. /Пр/ | 2 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.9 | Модульная единица 3 История и современность. /Ср/ | 2 | 20 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.10 | Модульная единица 4 Лингвистические и культурные аспекты коммуникации в современном мире. /Лек/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.11 | Модульная единица 4 Лингвистические и культурные аспекты коммуникации в современном мире. /Пр/ | 2 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.12 | Модульная единица 4 Лингвистические и культурные аспекты коммуникации в современном мире. /Ср/ | 2 | 8 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| | Раздел 2. Модуль 2 Взаимосвязь человека и культуры | | | | | | |
| 2.1 | Модульная единица 5. Культура и ценности /Лек/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.2 | Модульная единица 5. Культура и ценности /Пр/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.3 | Модульная единица 5. Культура и ценности /Ср/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.4 | Модульная единица 6. Культура как мир знаков, значений, смыслов /Лек/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.5 | Модульная единица 6. Культура как мир знаков, значений, смыслов /Пр/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|----------------------|------------------------|---|--|
| 2.6 | Модульная единица 6. Культура как мир знаков, значений, смыслов /Ср/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| Раздел 3. Модуль 3 Особенности межкультурного взаимодействия | | | | | | | |
| 3.1 | Модульная единица 7. Организация работы по выявлению и анализу проблем в работе экскурсионного подразделения. /Лек/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.2 | Модульная единица 8. Рассмотрение замечаний и предложений клиентов. /Лек/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.3 | Модульная единица 8. Рассмотрение замечаний и предложений клиентов. /Пр/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.4 | Модульная единица 8. Рассмотрение замечаний и предложений клиентов. /Ср/ | 2 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.5 | Модульная единица 9. Управление и разрешение конфликтных ситуаций. /Лек/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.6 | Модульная единица 9. Управление и разрешение конфликтных ситуаций. /Ср/ | 2 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.7 | Зачет с оценкой /ЗачётСОц/ | 2 | 0 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Основные подходы к пониманию и определению культуры.
2. Морфология культуры, ценности и нормы в культуре.
3. Традиции и нравы народов мира.
4. Сущность и специфика межкультурной коммуникации.
5. Основания сопоставления, сравнения и систематизации культур.
6. Культурные размерности Г.Хофстеде: индивидуализм-коллективизм, избегание неопределенности, дистанция власти, соревновательность (маскулинность), конфуцианский динамизм.
7. Современные психологические исследования индивидуализма и коллективизма в различных культурах.
8. Культурно-обусловленные нормы поведения.
9. Оценка влияния культур на поведение индивида.
10. Этногенез и его основные факторы.
11. Основные элементы межкультурного взаимодействия: психологические.
12. Основные элементы межкультурного взаимодействия: вербальные.
13. Основные элементы межкультурного взаимодействия: невербальные.
14. Основные элементы межкультурного взаимодействия: исторические.
15. Основные элементы межкультурного взаимодействия: социально-культурные.
16. Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации.
17. Культурно-исторические макрорегионы мира: общая характеристика
18. Теоретические подходы к анализу межкультурной коммуникации. Редукция неуверенности в ситуации межкультурной коммуникации.
19. Оценка коммуникативных навыков.
20. Основные проблемы оценки межкультурной компетентности.
21. Межкультурная компетентность как культурная сензитивность.
22. Современный подход к управлению культурными различиями. Влияние конструктивизма.
23. Модель межкультурного управления ДиСтефано «МВІ».
24. Когнитивный подход в кросс-культурном менеджменте. Модель Н.Холдена.
25. Создание «третьей культуры» и управление культурными различиями.
26. Эффективная мультикультурная команда: создание и управление.
27. Государственное и муниципальное управление этнокультурными различиями.
28. Адаптация за рубежом. Повышение качества жизни в инокультурной среде.
29. Мигранты и беженцы: стратегии взаимодействия.
30. Толерантность и профилактика расизма и ксенофобии.
31. Межкультурный конфликт как форма социального конфликта.
32. Негативная и амбивалентная идентичность – влияние на межкультурный конфликт.
33. Культурные стили конфликта. Методика их измерения М.Хаммера.

34. Особенности разрешения конфликтов в различных культурах.
35. Картирование межкультурного конфликта.
36. Специфика разрешения межкультурных конфликтов.
37. Урегулирование этнических конфликтов: основные подходы.
38. Профилактика этнических конфликтов.
39. Медиация в межкультурном взаимодействии.
40. Коучинг межкультурных конфликтов.

5.2. Темы письменных работ

1. Актуальность проблемы межкультурных взаимоотношений в современном мире.
2. Развитие и становление психологии интеркультурных взаимоотношений.
3. Этнические группы и этническое самосознание. Понятие этноса, этнической и социальной группы.
4. Этнические стереотипы и процесс стереотипизации.
5. Условия и мотивы формирования этнических стереотипов.
6. Концепция Л.Н. Гумилева о межэтнической комплиментарности.
7. Психология межкультурного взаимодействия. Понятие о культурной дистанции.
8. Концепция «культурного шока».
9. Основные типы взаимодействия культур. Классификация культур.
10. Межкультурные различия познавательных процессов.
11. Отношение ко времени и его использование типичными представителями различных культур.
12. Характерные национальные особенности ведения бизнеса.
13. Представление о статусе, лидерстве и организации в различных типах культур.
- Различные стили лидерства в деловых культурах.
14. Использование языка во взаимодействиях.
15. Механизмы межгруппового восприятия.
16. Экспрессивное поведение и культура.
17. Национальный характер в языке и фольклоре.
18. Коммуникативный разрыв, его формы.
19. Коммуникативные модели на деловых встречах (Италия, Германия, Финляндия).
20. Коммуникативные модели на деловых встречах (Франция, Англия, Южная Америка).
21. Коммуникативные модели на деловых встречах (США, Испания, Швеция).
22. Разные типы (варианты) слушания у разных народов
23. Национальные особенности проведения встреч на международном уровне
24. Понятие этнические конфликты. Типы этнических конфликтов.
25. Индивидуальные различия как основа межгрупповых конфликтов.
26. Урегулирование этнических конфликтов.
27. Наиболее известные национальные обычаи и манеры. Манеры и обычаи при приеме пищи.
28. Наиболее известные табу.
29. Российский национальный характер. Классический русский национальный характер.
30. Характеристика типичных представителей различных стран на примере разных стран.
31. Особенности национальных стилей делового общения в Европе и Америке.
32. Американский деловой стиль.
33. Немецкий деловой стиль
34. Английский деловой стиль.
35. Особенности делового общения в Испании.
36. Особенности делового общения в Финляндии.
37. Испанский деловой стиль.
38. Деловой стиль Швейцарии.
39. Национальные стили делового общения в странах Азии.
40. Японский деловой стиль.
41. Китайский деловой стиль.
42. Арабский деловой стиль

5.3. Фонд оценочных средств

В приложении

5.4. Перечень видов оценочных средств

Реферат, тестирование, эссе, устный опрос

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

| 6.1.1. Основная литература | | | |
|--|---|--|--|
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л1.1 | Букина, Е. Я., Куленко, С. В., Чудинов, С. И., Плавская, Е. Л., Кирилова, А. В., Усова, М. Т., Бойко, В. А., Климакова, Е. В., Букиной, Е. Я. | Культурология: теория и история культуры: учебник | Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2019 |
| 6.1.2. Дополнительная литература | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л2.1 | Еникеева, Д. М. | Культурология: учебное пособие | Саратов: Научная книга, 2019 |
| Л2.2 | Рот, Ю., Коптельцева, Г. | Межкультурная коммуникация. Теория и тренинг: учебно-методическое пособие | Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017 |
| 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | | |
| Э1 | ЭБС университетская библиотека онлайн | | |
| 6.3.1 Перечень программного обеспечения | | | |
| 6.3.1.1 | MS Windows | | |
| 6.3.1.2 | MS Office | | |
| 6.3.1.3 | Интернет браузеры | | |
| 6.3.1.4 | Сервисы Яндекс | | |
| 6.3.1.5 | Android | | |
| 6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем | | | |
| 6.3.2.1 | Антиплагиат | | |
| 6.3.2.2 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» | | |
| 6.3.2.3 | Консультант + | | |
| 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
| Учебный кабинет истории; истории изобразительных искусств; обществознания | | - комплект учебной мебели на 30 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая), -кондиционер | |
| 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
| <p>В основу методики изучения материала положена модульная технология, позволяющая обучающемуся с большей степенью самостоятельности подойти к изучению учебного материала.</p> <p>Учебный материал разбит на 3 модуля. Каждый учебный модуль содержит цель и план его освоения, литературу и информационные ресурсы, тестовые задания и контрольные вопросы.</p> <p>План изучения модуля содержит такие компоненты, как:</p> <ul style="list-style-type: none"> -изучение теоретических вопросов, необходимых для выполнения практических работ; -выполнение практических работ; -выполнение тестовых заданий. <p>Основную организационную форму обучения, направленную на первичное овладение знаниями представляет собой лекция. Главное назначение лекции - обеспечить теоретическую основу обучения, развить интерес к учебной деятельности и конкретной учебной дисциплине, сформировать у обучающихся ориентиры для самостоятельной работы над курсом.</p> <p>Эффективно использование мультимедиа лекции, которая в последующем может использоваться студентами для самостоятельной работы над лекционным материалом.</p> <p>Практические занятия предназначены для углубленного изучения дисциплины. На этих занятиях идет осмысление теоретического материала, формируется умение убедительно формулировать собственную точку зрения, приобретаются навыки профессиональной деятельности. Выполнение практических заданий позволяет сформировать профессиональные и общекультурные компетенции, использующиеся при решении задач, осознать связь между полученными теоретическими знаниями и конкретными проблемами, на решение которых они могут быть направлены.</p> <p>Для самоконтроля используются тестовые задания, которые не просто констатируют правильность ответа, но и дают подробные разъяснения, если выбран неверный ответ; в этом случае тесты выполняют не только контролирующую, но и обучающую функцию. Для ответа на возникающие вопросы проводятся консультации преподавателя.</p> <p>Предусматривается использование в учебном процессе интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования общекультурных и профессиональных компетенций обучающихся.</p> | | | |

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»
г. Нижний Новгород

УТВЕРЖДАЮ!!!

Зам. директора по УР

_____ Клюева Ю.С.

_____ 2024 г.

**Менеджмент качества на предприятиях туризма и
гостеприимства**
рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|---------------|--------------|
| Закреплена за кафедрой | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управлений в сфере туризма и гостеприимства | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 3 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | 144 | Виды контроля | в семестрах: |
| в том числе: | | экзамены | 3 |
| аудиторные занятия | 52 | | |
| самостоятельная работа | 92 | | |

Программу составил(и):

к.т.н., доцент, Назарова Н.Е. _____

Рецензент(ы):

_____ к.э.н., доцент Николенко П.Г.

Рабочая программа дисциплины

Менеджмент качества на предприятиях туризма и гостеприимства

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере гостеприимства и туризма

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг

Протокол от 28 июня 2024г. № 12

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Лазутина А.Л.

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ Н.В. Саватеева

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|--|
| 1.1 | Цель дисциплины «Менеджмент качества на предприятиях туризма и гостеприимства»: формирование общих представлений о менеджменте качества; ознакомлении студентов с лучшими практическими достижениями в отечественной и зарубежной практике управления качеством; демонстрации необходимости использования менеджмента качества для любой компании, предприятия и организации независимо от их размера и формы собственности. |
|-----|--|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Организационно-управленческая практика |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.2 | Преддипломная практика |
| 2.2.3 | Сервисная практика |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|---|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | Знает порядок разработки и внедрения системы управления качеством услуг в сфере туризма и гостеприимства |
| 3.1.2 | Знает методы оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон в сфере сервиса |
| 3.1.3 | Знает методы оценки качества оказания услуг в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | Умеет формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы |
| 3.2.2 | Умеет оценивать качество оказания иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон услуг в сфере сервиса |
| 3.2.3 | Умеет оценивать качество оказания иных средств размещения в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | Владеет навыками внедрения в организациях основных положений системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированных систем |
| 3.3.2 | Владеет навыками оценки качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон в сфере сервиса |
| 3.3.3 | Владеет навыками оценки качества оказания услуг в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|--|----------------|-------|-------------------------------|--------------------------------|------------|------------|
| | Раздел 1. Теоретические аспекты менеджмента качества предприятий туризма и гостеприимства | | | | | | |
| 1.1 | Основные понятия, сущность и принципы управления качеством. /Лек/ | 3 | 1 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 1 | |
| 1.2 | Основные понятия, сущность и принципы управления качеством. /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.3 | Основные понятия, сущность и принципы управления качеством. /Ср/ | 3 | 6 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|--|---|---|---|-------------------------------|--------------------------------|---|--|
| 1.4 | Эволюционный путь развития менеджмента качества и общего менеджмента. /Лек/ | 3 | 1 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 1 | |
| 1.5 | Эволюционный путь развития менеджмента качества и общего менеджмента. /Пр/ | 3 | 1 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.6 | Эволюционный путь развития менеджмента качества и общего менеджмента. /Ср/ | 3 | 6 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.7 | Этапы развития управления качеством. /Лек/ | 3 | 1 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 1 | |
| 1.8 | Этапы развития управления качеством. /Пр/ | 3 | 1 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.9 | Этапы развития управления качеством. /Ср/ | 3 | 8 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| Раздел 2. Оценка качества продукции и услуг | | | | | | | |
| 2.1 | Технические условия. Стандарты и стандартизация. /Лек/ | 3 | 1 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 1 | |
| 2.2 | Технические условия. Стандарты и стандартизация. /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.3 | Технические условия. Стандарты и стандартизация. /Ср/ | 3 | 8 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.4 | Документальная основа требований к качеству. /Лек/ | 3 | 1 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 1 | |
| 2.5 | Документальная основа требований к качеству. /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.6 | Документальная основа требований к качеству. /Ср/ | 3 | 8 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| Раздел 3. Создание системы менеджмента качества в предприятиях сферы туризма и гостеприимства | | | | | | | |
| 3.1 | Проектирование систем менеджмента качества в гостиничном и туристическом бизнесе. /Лек/ | 3 | 1 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 1 | |
| 3.2 | Проектирование систем менеджмента качества в гостиничном и туристическом бизнесе. /Пр/ | 3 | 4 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|-----|--|---|---|-------------------------------|--------------------------------|---|--|
| 3.3 | Проектирование систем менеджмента качества в гостиничном и туристическом бизнесе. /Ср/ | 3 | 8 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.4 | Проектирование качества гостиничных услуг. /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 2 | |
| 3.5 | Проектирование качества гостиничных услуг. /Пр/ | 3 | 4 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.6 | Проектирование качества гостиничных услуг. /Ср/ | 3 | 8 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.7 | Проектирование качества туристических услуг. /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 2 | |
| 3.8 | Проектирование качества туристических услуг. /Пр/ | 3 | 4 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.9 | Проектирование качества туристических услуг. /Ср/ | 3 | 8 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| | Раздел 4. Управление затратами на качество | | | | | | |
| 4.1 | Затраты на качество. Цена низкого качества. /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 2 | |
| 4.2 | Затраты на качество. Цена низкого качества. /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 4.3 | Затраты на качество. Цена низкого качества. /Ср/ | 3 | 6 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 4.4 | Управление затратами на качество. Модели: «стоимостная», «предупреждения, оценки, отказов». Модель Тагучи. Отчёт о затратах. /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 2 | |
| 4.5 | Управление затратами на качество. Модели: «стоимостная», «предупреждения, оценки, отказов». Модель Тагучи. Отчёт о затратах. /Пр/ | 3 | 4 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 4.6 | Управление затратами на качество. Модели: «стоимостная», «предупреждения, оценки, отказов». Модель Тагучи. Отчёт о затратах. /Ср/ | 3 | 6 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| | Раздел 5. Контроль качества на предприятиях туризма и гостеприимства | | | | | | |
| 5.1 | Контроль качества. Виды контроля. /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 2 | |
| 5.2 | Контроль качества. Виды контроля. /Пр/ | 3 | 4 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|----|-------------------------------|--------------------------------|---|--|
| 5.3 | Контроль качества. Виды контроля. /Ср/ | 3 | 10 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 5.4 | Организация работы в области контроля качества. /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 2 | |
| 5.5 | Организация работы в области контроля качества. /Пр/ | 3 | 4 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 5.6 | Организация работы в области контроля качества. /Ср/ | 3 | 10 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 5.7 | /Экзамен/ | 3 | 0 | ОПК-3.1 ОПК-3.2 ОПК-3.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Контрольные вопросы и задания для текущего контроля освоения дисциплины

1. Основные понятия в области качества услуг.
2. Основные положения закона «О техническом регулировании».
3. Что означает качество услуг в индустрии туризма?
4. Взаимосвязь понятий, составляющих определение услуги
5. Какие существуют методы определения качества услуг в туризме?
6. Классификация показателей качества услуг в туризме
7. Нормативное регулирование обеспечения качества услуг в туристской индустрии: - услуги размещения, услуги питания, услуги туроператоров и турагентов.
8. Что означает качество техническое и функциональное?
9. Непостоянство качества услуг сферы гостеприимства.
10. Методы управления качеством в туризме.
11. Система добровольной сертификации в индустрии туризма.
12. Классификация средств размещения и номеров на категорию в РФ.
13. Система документации в индустрии туризма.
14. Основные виды стандартов в сфере обслуживания.
15. В чем заключаются цели идеологии TQM?
16. Основные принципы Концепции Всеобщего менеджмента качеств.
17. Что такое цикл Деминга?
18. Какова структура документации системы менеджмента качества?
19. Организационные принципы самооценки
20. Особенности самооценки организации.
21. Виды аудита качества.
22. Концепция управления качеством ХАССП.
23. Принципы системы ХАССП.
24. Система управления качеством «Six sigma»
25. Какие существуют инструменты управления качеством услуг?
26. Сущность и применение контрольного листа и контрольной карты.
27. Сущность и использование метода стратификации.
28. Сущность и использование метода разброса.
29. Сущность и использование причинно-следственной диаграммы.
30. Сущность и использование диаграммы Парето.
31. Особенности сертификации услуг в туристской индустрии.
32. Модель европейской премии по качеству.
33. Российская премия по качеству.
34. Определение, сущность и показатели уровня качества услуг.
35. Номенклатура показателей, необходимых для оценки качества услуг в туристской индустрии.
36. Классификация и характеристика методов определения показателей качества услуг (измерительный, расчетный, экспертный, социологический и др.).
37. Методы оценки уровня качества услуг (методы квалиметрии): - дифференциальный, комплексный, интегральный, экономический.
38. В чем заключается сущность методики SERVQUAL?

39. Экономические проблемы управления качеством.
40. Характеристика затрат, связанных с обеспечением качества.
41. Цели добровольной сертификации.
42. Цели обязательной сертификации.
43. В чем заключается принцип создания программы обеспечения качества?

Примерный перечень вопросов для подготовки к экзамену

1. Качество: сущность, эволюция.
2. Сущность понятия качества, стадии развития философии качества.
3. Современный этап эволюции менеджмента качества.
4. Качество и потребности современного человека.
5. Философия непрерывного совершенствования как основа современных систем менеджмента качества.
6. Базовые принципы японских систем менеджмента качества.
7. Философия Kaizen как основа современных систем менеджмента качества.
8. Системы всеобщего управления качеством (TQM, CWQC, «6 сигм»).
9. Общая характеристика системы всеобщего управления качеством.
10. Принципы системы всеобщего управления качеством.
11. Система стандартов серии ISO 9000:2000, 9001:2000 и особенности их применения в сфере услуг.
12. Инструменты планирования качества и анализа процесса постоянного совершенствования.
13. Методы оценки эффективности систем менеджмента качества.
14. Экономические аспекты качества.
15. Инструментарий измерения потребительской удовлетворенности.
16. Статистические основы управления качеством.
17. Истории и современные тенденции развития мировой и отечественной индустрии гостеприимства.
18. Техническое и технологическое оснащение предприятий индустрии гостеприимства.
19. Дизайн предприятий индустрии гостеприимства.
20. Кадровый менеджмент на предприятиях индустрии гостеприимства.
21. Виды сервиса на предприятиях индустрии гостеприимства.
22. Управление процессами обслуживания в гостинично-ресторанном комплексе.
23. Управление затратами на предприятиях индустрии гостеприимства.
24. Критерии качества и стандарты в комплексе туристических услуг.
25. Стандарты качества в индустрии гостеприимства.
26. Менеджмент и специфика услуг
27. Разработка и внедрение стандартов качества в комплексе туристических услуг.
28. Модели менеджмента в контексте специфики услуг

5.2. Темы письменных работ

Примерный перечень тем рефератов

1. Управление качеством услуг в сфере туристического и гостиничного бизнеса.
2. Компоненты качества в индустрии гостеприимства.
3. Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности предприятий туризма и гостеприимства.
4. Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий туризма и гостеприимства.
5. Совершенствование управления системы качества услуг в гостинице.
6. Совершенствование управления системы качества услуг в туркомпании.
7. Анализ результативности и эффективности системы качества услуг в гостинице.
8. Управление качеством обслуживания в туркомпании.
9. Методики разработки систем качества в гостиничном бизнесе.
10. Управление качеством услуг как основа обеспечения эффективности деятельности гостиничных предприятий.
11. Стандартизация как фактор регулирования и повышения качества услуг предприятий гостиничного бизнеса.
12. Исследование качества обслуживания в гостиничном комплексе на примере гостиницы.
13. Анализ теории и практики менеджмента качества за рубежом в ресторанной и гостиничной деятельности.
14. Японский метод управления качеством в гостиничном бизнесе.
15. Взаимосвязь качества услуг и конкурентоспособности предприятий сферы гостеприимства
16. Влияние организационной структуры управления на качество услуг в туристской фирме.

5.3. Фонд оценочных средств

Примерный перечень тестовых заданий

1. Что подразумевается под принципом ориентированной на потребителя компании?

- а) необходимость производства современной эффективной продукции;
 б) понимание и выполнение требований потребителей;
 в) установка тесных связей со своими постоянными клиентами.
2. В чём заключается основная роль руководства?
 а) усиление вовлечённости сотрудников в процесс достижения целей руководства;
 б) профессиональный уровень организации;
 в) обеспечение эффективного стратегического развития компании.
3. Что подразумевается под принципом взаимовыгодных отношений с поставщиком?
 а) улучшение ценности продукции, создаваемой обеими сторонами;
 б) повышение способности каждой из сторон создавать полезный продукт;
 в) усовершенствование степени готовности компании осуществлять выпуск продукции.
4. В чём заключается принцип непрерывного улучшения?
 а) совершенствование качества продукции как постоянная цель производителя;
 б) постоянное совершенствование производственных средств;
 в) непрерывное улучшение сведений и знаний, используя информационные носители.
5. Значение термина «Подход как к процессу»:
 а) необходимость выявления процессов коммерческой деятельности компании;
 б) осуществление управления процессами создания продукта самой организацией;
 в) ресурсы контролируются подобно процессам с целью повышения продуктивности.
6. В чём заключается системный подход к менеджменту?
 а) эффективность компании повышается в результате взаимосвязанного управления;
 б) организация рассматривается в виде системы с сетью бизнес-процессов;
 в) качество продукции улучшается благодаря работе структурных подразделений компании.
7. Один из составных элементов механизма управления качеством предприятия гостиничного и туристического предприятия:
 а) система контроля качества;
 б) политика инновационных разработок;
 в) менеджмент контроля качества.
8. Цель создания системы менеджмента:
 а) реализация цели компании, направленной на решение стратегических задач;
 б) объединение задач между структурными подразделениями компании;
 в) реализация политики организации в сфере качества.
9. Кто отвечает за политику организации в сфере качества?
 а) Совет директоров;
 б) руководители организации;
 в) наёмный квалифицированный менеджмент
10. Основной стандарт, на основе которого создаётся СМК:
 а) ИСО 9006:2000;
 б) ИСО 9001:2015;
 в) ИСО 9000:2015.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Контрольные вопросы и задания для текущего контроля освоения дисциплины; перечень тем рефератов; перечень тестовых заданий; вопросы для подготовки к экзамену.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|--------------------------------------|--|---|
| Л1.1 | Каблашова, И. В., Логунова, И. В. | Менеджмент: практикум: учебно-методическое пособие | Воронеж: Воронежский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2019 |
| Л1.2 | Кабанова Е. Е., Ветрова Е. А. | Основы менеджмента и маркетинга в сфере туризма: учебно-методическое пособие | Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2022 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---|--|--|
| Л2.1 | Зайцева Н.А. | Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело :: учеб. пособие для студ. учрежд. высш. проф. образования | М. : Издательский центр "Академия", 2013 |
| Л2.2 | Дресвянников, В. А., Чуфистов, О. Е., Зубков, А. Б. | Менеджмент организации: учебное пособие | Саратов: Вузовское образование, 2014 |

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | | |
|---|---|--|
| Э1 | Колочева, В. В. Менеджмент качества: учебное пособие / В. В. Колочева. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2021. — 92 с. — ISBN 978-5-7782-4538-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/126569.html — Режим доступа: для авторизир. пользователей | |
| 6.3.1 Перечень программного обеспечения | | |
| 6.3.1.1 | MS Windows | |
| 6.3.1.2 | MS Office | |
| 6.3.1.3 | Консультант+ | |
| 6.3.1.4 | Интернет браузеры | |
| 6.3.1.5 | Сервисы Яндекс | |
| 6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем | | |
| 6.3.2.1 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» | |
| 6.3.2.2 | РОССИЙСКИЙ АРХИВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТАНДАРТОВ | |
| 6.3.2.3 | Росстандарт | |
| 6.3.2.4 | Консультант + | |
| 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | |
| «Управление структурным подразделением», «Товароведение продовольственных и непродовольственных товаров» | -комплект учебной мебели на 25 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая). | |
| лекционная аудитория | -комплект учебной мебели на 100 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая, кафедра), -экран настенный, проектор, акустическая система, - кафедра, - кондиционер. | |
| Учебный кабинет менеджмента и управления персоналом; маркетинга; экономики и менеджмента; менеджмента и маркетинга | Комплект мебели на 25 посадочных мест | |
| 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | |
| <p>Изучение дисциплины требует систематического и последовательного накопления знаний, следовательно, пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить предмет. Именно поэтому контроль над систематической работой студентов всегда находится в центре внимания кафедры.</p> <p>Студентам необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> • узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора); перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы; • ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям; • постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке; • перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции; • запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции. <p>При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале опять не удалось, то обратитесь к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях. Не оставляйте «белых пятен» в освоении материала. Запись лекции – одна из форм активной самостоятельной работы студентов, требующая навыков и умения кратко, схематично, последовательно и логично фиксировать основные положения, выводы, обобщения, формулировки. Последующая работа над текстом лекции воскрешает в памяти ее содержание, позволяет развивать мышление. Основная задача при слушании лекции – учиться мыслить, понимать идеи, излагаемые лектором. Большую помощь при этом может оказать конспект. Передача мыслей лектора своими словами помогает сосредоточить внимание, не дает перейти на механическое конспектирование. Механическая запись лекции приносит мало пользы. Ведение конспекта создает благоприятные условия для запоминания услышанного, т.к. в этом процессе принимают участие слух, зрение и рука. Конспектирование способствует запоминанию только в том случае, если студент понимает излагаемый материал. При механическом ведении конспекта, когда просто записываются слова лектора, присутствие на лекции превращается в бесполезную трату времени.</p> <p>Семинарские и практические занятия завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.</p> <p>Студентам следует при подготовке к практическим занятиям:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ознакомиться с темой и планом занятия, чтобы выяснить круг вопросов, которые будут обсуждаться на занятии; • внимательно прочитать материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомиться с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям; • выписать основные термины; • ответить на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовиться дать развернутый ответ на каждый из вопросов; • уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до | | |

семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя; готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;

- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

Подготовка к практическому занятию включает в себя текущую работу над учебными материалами с использованием конспектов и рекомендуемой основной и дополнительной литературы; групповые и индивидуальные консультации; самостоятельное решение ситуационных задач, изучение нормативно-правовых документов. Работу с литературой рекомендуется делать в следующей последовательности: беглый просмотр (для выбора глав, статей, которые необходимы по изучаемой теме); беглый просмотр содержания и выбор конкретных страниц, отрезков текста с пометкой их расположения по перечню литературы, номеру страницы и номеру абзаца; конспектирование прочитанного. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, необходимо сформулировать вопросы и обратиться за помощью к преподавателю на консультации или ближайшей лекции. Рекомендуется регулярно отводить время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам.

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Ключева Ю.С.

" ____ " _____ 2024г.

**Мониторинг и прогнозирование потребительского
спроса в гостиничной и туристической сфере
рабочая программа дисциплины (модуля)**

| | | | |
|-------------------------|---|----------------------------|--|
| Закреплена за кафедрой | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управлений в сфере туризма и гостеприимства | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 2 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | 96 | Виды контроля в семестрах: | |
| в том числе: | | зачеты 2 | |
| аудиторные занятия | 40 | | |
| самостоятельная работа | 56 | | |

Программу составил(и):

к.т.н., доцент, Назарова Н.Е. _____

Рецензент(ы):

_____ к.э.н., доцент Николенко П.Г.

Рабочая программа дисциплины

Мониторинг и прогнозирование потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере туризма и гостеприимства

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг

Протокол от 28 июня 2024г. № 12

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Лазутина А.Л. _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ Саватеева Н.В.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|---|
| 1.1 | Цель дисциплины «Мониторинг и прогнозирование потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере» – формирование комплексного представления о задачах, направлениях и методах мониторинга и прогнозирования потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере. |
|-----|---|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Стратегический маркетинг в сфере сервиса |
| 2.2.2 | Стратегическое управление в сфере сервиса |
| 2.2.3 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.4 | Преддипломная практика |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|---------|---|
| ОПК-4 | Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса |
| ОПК-4.1 | Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса |
| ОПК-4.2 | Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса |
| ОПК-4.3 | Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет |
| ПКО-1 | Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации |
| ПКО-1.1 | Умеет проводить исследование и оценивать результаты, выявлять факторы конкурентоспособности предприятия сферы сервиса |
| ПКО-1.2 | Научно обосновывает направления деятельности по разработке и реализации конкурентоспособной стратегии, программ развития предприятий |
| ПКО-1.3 | Проводит анализ и обосновывает необходимость внедрения перспективных инноваций в сфере сервиса |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | Знать |
| 3.1.2 | - маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса |
| 3.1.3 | - технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса |
| 3.1.4 | - основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса |
| 3.1.5 | - технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет |
| 3.1.6 | - направления деятельности по разработке и реализации конкурентоспособной стратегии, программ развития предприятий |
| 3.1.7 | - перспективные инновации в сфере сервиса |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | Уметь |
| 3.2.2 | - применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса |
| 3.2.3 | - формулировать основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса |
| 3.2.4 | - применять технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет |

| | |
|------------|--|
| 3.2.5 | - проводить исследование и оценивать результаты, выявлять факторы конкурентоспособности предприятия сферы сервиса |
| 3.2.6 | - анализировать направления деятельности по разработке и реализации конкурентоспособной стратегии, программ развития предприятий |
| 3.2.7 | - проводить анализ и обосновывает необходимость внедрения перспективных инноваций в сфере сервиса |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | Иметь навыки |
| 3.3.2 | - мониторинга и прогнозирования потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере |
| 3.3.3 | - планирования на предприятиях туризма и гостеприимства |
| 3.3.4 | - прогнозирования потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере |
| 3.3.5 | - мониторинга и прогнозирования в туризме и гостеприимстве |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|---|----------------|-------|--|---|------------|------------|
| | Раздел 1. Теоретические аспекты мониторинга и прогнозирования потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере. | | | | | | |
| 1.1 | Основы планирования на предприятиях туризма и гостеприимства. /Лек/ | 2 | 1 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.4Л2.1 Э1 Э2 | 1 | |
| 1.2 | Основы планирования на предприятиях туризма и гостеприимства. /Пр/ | 2 | 4 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.4Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.3 | Основы планирования на предприятиях туризма и гостеприимства. /Ср/ | 2 | 10 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.4 | Сущность и методы прогнозирования потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере. /Лек/ | 2 | 1 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.5Л2.1 Э1 Э2 | 1 | |
| 1.5 | Сущность и методы прогнозирования потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере. /Пр/ | 2 | 4 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.6 | Сущность и методы прогнозирования потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере. /Ср/ | 2 | 10 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.7 | Направления мониторинга и прогнозирования в туризме и гостеприимстве. /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Э1 Э2 | 2 | |

| | | | | | | | |
|--|--|---|----|--|---|---|--|
| 1.8 | Направления мониторинга и прогнозирования в туризме и гостеприимстве. /Пр/ | 2 | 4 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.9 | Направления мониторинга и прогнозирования в туризме и гостеприимстве. /Ср/ | 2 | 10 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| Раздел 2. Совершенствование деятельности гостиничного комплекса в регионе на основе предпочтений туристов | | | | | | | |
| 2.1 | Позиционирование гостиничных услуг в туристском регионе с учетом потребительских групп /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Э1 Э2 | 2 | |
| 2.2 | Позиционирование гостиничных услуг в туристском регионе с учетом потребительских групп /Пр/ | 2 | 6 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.3 | Позиционирование гостиничных услуг в туристском регионе с учетом потребительских групп /Ср/ | 2 | 10 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.4 | Формирование политики гостиницы на основе потребительских предпочтений /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Э1 Э2 | 2 | |
| 2.5 | Формирование политики гостиницы на основе потребительских предпочтений /Пр/ | 2 | 6 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.6 | Формирование политики гостиницы на основе потребительских предпочтений /Ср/ | 2 | 10 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.7 | Управление лояльностью потребителя с целью повышения эффективности деятельности гостиничных предприятий. /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.4 Л1.5Л2.1 Э1 Э2 | 2 | |
| 2.8 | Управление лояльностью потребителя с целью повышения эффективности деятельности гостиничных предприятий. /Пр/ | 2 | 6 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |

| | | | | | | | |
|------|--|---|---|--|---|---|--|
| 2.9 | Управление лояльностью потребителя с целью повышения эффективности деятельности гостиничных предприятий . /Ср/ | 2 | 6 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.10 | /Зачёт/ | 2 | 0 | ОПК-4.1 ОПК-4.2 ОПК-4.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3 Л1.4 Л1.5Л2.1 Э1 Э2 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Контрольные вопросы и задания для текущего контроля

Кейс-задача № 1.

Компания «Тур-экстрим» с 2002 года работает на туристическом рынке города Череповца. В числе первых ее предложений были рыбалка в Кении, а также отдых в России в стиле милитари – с катанием на БТР, полосой препятствий и полевой кухней. Но спустя несколько месяцев стало понятно, что экстрим-направление слишком дорого для череповецких туристов и себя не окупит. Постепенно компания начала уходить от экстрима и предлагать все больше стандартных туров: Турция, Египет, Кипр, Арабские Эмираты. Этим же занялся и второй офис «Тур-экстрима», открытый в Ярославле. Но турфирм в этих городах масса, и в большинстве своем предложения их одинаковы: все они продают одни и те же направления и виды туров. Название компании тем временем все меньше отвечало изначальной задумке. Некоторых потенциальных клиентов это сбивало с толку: спрашивать в «Тур-экстриме» путевку в Анталию мало кому приходило в голову. Случалось, что клиенты, вместо того чтобы узнать о компании подробнее, шли напрямиком к конкурентам. Однако сменить название в турфирме не решились, аргументируя это привычкой людей иметь дело со знакомой вывеской. Да и от идеи рано или поздно вернуться в направление развлечений и приключений «Тур-экстрим» пока не отказывается. Сейчас, по словам исполнительного директора «Тур-экстрима» Марии Исайкиной, компания работает по принципу «делай то, что закажут». В неделю заключается около четырех-пяти контрактов в каждом из двух офисов. 25–30% заказов составляют заявки на семейный и корпоративный загородный отдых. Они же приносят примерно 60% дохода. Собственно экстрим обеспечивает всего 2–8% прибыли. В последнее время туристические компании отмечают большой спрос на отдых на юге России, поэтому существует возможность заняться еще и этим направлением. С другой стороны, есть риск окончательно потеряться в нишах и услугах. Но «Тур-экстрим» хочет при этом сохранить индивидуальность и развивать первоначально намеченное направление «развлечения и приключения». Имеет ли смысл развивать подобные услуги в регионе и как компания может формировать спрос на развлечения и приключения? Какую стратегию избрать региональной туристической фирме?

Кейс-задача №2.

Разработайте схему продвижения на туристский рынок турпродукта: туристская поездка, экскурсия, туристский центр, отдельный объект показа и т.д.

Кейс-задача №3.

Производственный потенциал предприятия позволяет обслуживать 8 тысяч человек в год. Обследование 10 тысяч потребителей показало, что 10% из них ориентируются на качество услуги и воспользуются ей 6 раз в год по максимальной цене в 1000 рублей. Для 30% потребителей предел цены составляет 300 рублей, при пользовании услугами 4 раза в год. Остальные потребители могут воспользоваться услугой по 3 раза в год, за цену, не превышающую 100 рублей. Установите цену на услугу, исходя из возможности получения максимальной прибыли, при условии, что затраты на производство одной услуги составляют 90 рублей.

Вопросы для подготовки к зачету

1. Направления маркетинговых исследований при изучении потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере.
2. Виды маркетинговых исследований при мониторинге потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере.
3. Современные информационные технологии, применяемые при мониторинге и прогнозировании потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере.
4. Источники маркетинговой информации при мониторинге и прогнозировании потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере.
5. Оценка надежности полученных данных при мониторинге и прогнозировании потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере.
6. Постановка задач исследования при мониторинге и прогнозировании потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере.
7. Определение проблемы и целей исследования при мониторинге и прогнозировании потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере.
8. Опрос: понятие, назначение, виды.
9. Количественные методы опроса.
10. Особенности панельного исследования.
11. Индивидуальные качественные методы опроса потребителей.

12. Групповые качественные методы опроса потребителей гостиничных и туристических услуг.
13. Планирование выборки.
14. Методы формирования выборки респондентов.
15. Расчет объема выборочной совокупности респондентов.
16. Виды вопросов, применяемых при изучении потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере.
17. Типы шкал измерения, применяемые при изучении потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере.
18. Композиция анкеты.
19. Наблюдение как метод сбора первичной информации.
20. Эксперимент как метод сбора первичной информации.
26. Методы анализа результатов мониторинга потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере.
27. Контент-анализ в маркетинговых исследованиях потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере.
28. Предварительная обработка собранной информации.
29. Статистические методы анализа потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере.
30. Потребители туристских и гостиничных услуг.
31. Мотивы приобретения.
32. Прогнозирование конъюнктуры туристического и гостиничного рынка.
33. Маркетинговые исследования потребителей туристских услуг.
34. Принципы формирования понимания потребителя.
35. Модель поведения потребителя туристских услуг.
36. Факторы, оказывающие влияние на потребителей туристских и гостиничных услуг.
37. Понятие конъюнктуры рынка.
38. Составление конъюнктурных обзоров рыночной ситуации.
39. Покупательский спрос. Показатели и методы расчета.
40. Анализ пропорциональности развития рынка.
41. Анализ тенденций развития, устойчивости и колеблемости рынка.
42. Маркетинговые исследования отношений потребителя.
43. Маркетинговые исследования потребительской удовлетворенности.
44. Маркетинговые исследования намерений, мотивации и поведения потребителей.
45. Сегментация потребителей: понятие, признаки, методы.
46. Позиционирование гостиничных услуг в туристском регионе с учетом потребительских групп.
47. Основы планирования на предприятиях туризма и гостеприимства.
48. Сущность и методы прогнозирования потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере.
49. Направления мониторинга и прогнозирования в туризме и гостеприимстве.
50. Формирование политики гостиницы на основе потребительских предпочтений.

5.2. Темы письменных работ

Примерный перечень письменных работ

1. Что относятся к первоочередным (естественным) и дополнительным потребностям, возникающим у людей – временных посетителей определенной местности с туристическими целями?
2. Каковы материальные и нематериальные объекты, включая товары, а также услуги, предназначенные для удовлетворения потребностей туристов или сопровождающие процесс потребления ими туристских услуг?
3. Потребители туристских и гостиничных услуг.
4. Мотивы потребителей туристских и гостиничных услуг.
5. Роль рекламы на рынке туристических и гостиничных услуг.
6. Конъюнктура туристического рынка.
7. Прогнозирование конъюнктуры туристического рынка.
8. Маркетинговые исследования потребителей гостиничного предприятия .
9. Этапы маркетинговых исследований потребителей предприятия туристической и гостиничной индустрии.
10. Модель изучения потребительского спроса на рынке гостиничных и туристских услуг.
11. Профиль потребителя туристского и гостиничного предприятия.
12. Маркетинговые исследования потребителей туристских услуг.
13. Принципы формирования понимания потребителя.
14. Модель поведения потребителя туристских услуг.
15. Факторы, оказывающие влияние на потребителей туристских и гостиничных услуг.

5.3. Фонд оценочных средств

Тестовые задания

1. Потребительские свойства туристских услуг (уровень качества, исполнения, уровень обслуживания, надежность, безопасность, точность исполнения и т. д.) нельзя в полной мере предварительно оценить до их потребления:
 - А) Верно;
 - Б) Неверно.
2. Установление того факта, что потребители более склонны переключаться на потребление похожей услуги, но другого предприятия, чем приобретать пакет услуг, сильно отличающийся от известных, является результатом применения теории:
 - А) мотивации Фрейда;
 - Б) усвоения;
 - В) самовосприятия;
 - Г) мотивации Маслоу;
 - Д) избирательного внимания.
3. Потребитель проходит все этапы процесса принятия решения о покупке:

- А) всегда;
Б) только при покупке услуг;
В) при покупке нового для него продукта;
Г) при покупке нового для него продукта;
Д) при покупке продукта в новом месте;
Е) при покупке аналогичного продукта другой марки.
4. Превращению намерения о покупке в решение могут помешать:
А) отношение других людей;
Б) процесс усвоения;
В) непредвиденные обстоятельства;
Г) самовосприятие.
5. Туруслуги не перемещаются в пространстве к своим потребителям, требуют комплекса мероприятий, направленных на привлечение туристов в конкретные территории (место нахождения источника формирования):
А) Верно;
Б) Неверно.
6. Факторы, определяющие туристский потенциал региона и его аттрактивность:
А) социально-демографические и научно-технические факторы;
Б) социально-экономические и политические;
В) социально-культурные факторы;
Г) природно-географические и климатические условия, историко-культурный потенциал.
7. К факторам, косвенно воздействующим на туризм, не относятся:
А) социально-демографические и научно-технические факторы;
Б) социально-экономические и политические;
В) социально-культурные факторы;
Г) природно-географические и климатические условия, историко-культурный потенциал.
8. Коммерческие риски означают невозможность реализовать туристические путевки или снижение объемов их реализации клиентам, падение спроса, потери качества предлагаемого турпродукта:
А) Верно;
Б) Неверно.
9. Что является важной характеристикой для туристского проекта:
А) его стоимость;
Б) его аналогичность;
В) его уникальность;
Г) нет верного ответа.
10. На основе постоянного изучения действительного и потенциального спроса осуществляется:
А) пробный маркетинг;
Б) коммерциализация нового турпродукта;
В) генерирование идей относительно турпродукта;
Г) разработка концепции нового турпродукта
11. Разработка концепции нового турпродукта предполагает:
А) продажу на рынке первой партии нового турпродукта с целью определения отношения к нему потенциальных покупателей, а также выявления и устранения возможных недостатков;
Б) изучение действительного и потенциального спроса;
В) выбор маршрута, программы, вида туризма, набора и классности услуг;
Г) организацию массовой продажи турпродукта
12. Ценообразование с ориентацией на спрос основано на:
А) установлении цен ниже, выше или на уровне рыночных в зависимости от требовательности клиентов, предоставляемого сервиса, реальной или предлагаемой ответной реакции конкурентов;
Б) контроле за издержками;
В) изучении желаний потребителей и установлении цен, приемлемых для целевого рынка.
13. При установлении низких цен для узкого круга потребителей используется:
А) стратегия следования за лидером;
Б) стратегия цены сегмента рынка;
В) стратегия цен проникновения на рынок.
14. Менеджмент отеля Park Ararat Hyatt при выходе на гостиничный рынок Москвы объявил одинаково низкие тарифы для всех групп потребителей, рассчитывая привлечь максимальное число клиентов к продукту. Какой подход к рынку используется в данном случае:
А) дифференцированный;
Б) недифференцированный;
В) целевой маркетинг;
Г) телемаркетинг.
15. Гостиничный бренд «Marriot» представлен на рынке Москвы 4 отелями разной классности: «Marriot Тверская» для бизнесменов среднего уровня управления; «Marriot Гранд» для высшего руководства корпораций; «Marriot Аврора» для президентов корпораций, политиков высшего ранга, звезд эстрады. На основе какого процесса осуществлено деление:
А) сегментация рынка;
Б) дифференциация услуг;
В) дегуманизация услуг;
Г) мажоризация услуг;

- Д) гламуризация услуг.
16. Многие отели открывают отдельные этажи внутри отеля, где за небольшую доплату гостям предлагается более высокий уровень сервиса: улучшенные номера, отдельная регистрация и так далее. Как называется такой процесс:
- А) сегментация рынка;
Б) дифференциация услуг;
В) дегуманизация услуг;
Г) мажоризация услуг;
Д) гламуризация услуг.
17. Отель предоставляет различного уровня скидки разным группам клиентов рассчитывая привлечь максимальное число клиентов к продукту. Какой подход к рынку используется в данном случае:
- А) дифференцированный;
Б) недифференцированный;
В) целевой маркетинг;
Г) телемаркетинг.
18. Часть рынка или группа потребителей, обладающих сходными признаками, характеризующиеся однотипной реакцией на предлагаемый продукт, а также набор маркетинговых стимулов это:
- А) гостиничный продукт;
Б) гостиничный объект;
В) сегмент рынка;
Г) радиус рынка.
19. Совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и других факторов деятельности гостиницы по предоставлению клиентам благ, обладающих определенными потребительскими свойствами и способными удовлетворить их потребности - это:
- А) гостиничный продукт;
Б) гостиничный объект;
В) сегмент рынка;
Г) радиус рынка.
20. Что является объектом сегментирования в гостинице:
- А) Гости (потребители услуг)
Б) Сотрудники, оказывающие услугу
В) Поставщики услуг
Г) Покупатели услуг
21. Гость, держатель карты программы лояльности AZIMUT Hotels, накапливает баллы на счете и получает дополнительные привилегии и возможности, разработанные специально для постоянных Гостей, как называется такая реклама?
- А) Событийный маркетинг
Б) Прямой маркетинг
В) Product Placement
Г) Стимулирование сбыта
22. Какое из конкретных мероприятий стимулирования сбыта сложнее всего осуществить для продвижения гостиничной услуги?
- А) Стимулирование персонала
Б) Промоакция
В) Визуальная коммуникация
Г) Программа повышения квалификации
23. Проранжировать в порядке частоты использования следующие способы продвижения гостиничной услуги:
- А) Телевизионный маркетинг
Б) Телефонный маркетинг
В) SMS-рассылки
Г) Интерактивный маркетинг
24. Персонализированное воздействие на конкретную аудиторию в соответствии с базой данных или же получение обратной связи с конкретным потребителем – это:
- А) Прямой маркетинг
Б) Событийный маркетинг
В) Целевой маркетинг
Г) Игровой маркетинг
25. Действия, направленные на продвижение товаров и услуг с помощью ярких и запоминающихся мероприятий -это:
- А) Прямой маркетинг
Б) Событийный маркетинг
В) Целевой маркетинг
Г) Игровой маркетинг

5.4. Перечень видов оценочных средств

Кейс-задачи; письменные работы; тестовые задания; вопросы для подготовки к зачету.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|--|---|------------------------------------|
| Л1.1 | Марусева И. В., Кокарева А. В. | Менеджмент и маркетинг в сервисе (PR и реклама как инструментарий): учебное пособие | Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2019 |
| Л1.2 | Гришина В. Т., Дробышева Л. А., Дашкова Т. Л., Козлова Н. П., Матвеева О. З., Морозов Ю. В., Гришина В. Т. | Маркетинг в отраслях и сферах деятельности: учебник | Москва: Дашков и К°, 2018 |
| Л1.3 | Юмашева И. А. | Маркетинг туризма: учебно-методическое пособие | Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2020 |
| Л1.4 | Кабанова Е. Е., Ветрова Е. А. | Основы менеджмента и маркетинга в сфере туризма: учебно-методическое пособие | Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2022 |
| Л1.5 | Очилова Х. Ф., Амонбоев М. | Маркетинг туризма: учебник | Москва: Директ-Медиа, 2022 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---|---|-------------------|
| Л2.1 | Бурменко Т.Д., коллектив авторов; под ред. Т.Д. Бурменко | Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум: учебное пособие | М. : КНОРУС, 2016 |

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | | | |
|----|---|--|--|
| Э1 | Безрутченко, Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / Ю. В. Безрутченко. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 233 с. — ISBN 978-5-394-01664-6. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. | | |
| Э2 | Вахед, Э. А. М. Современные технологии в индустрии туризма и гостиничном сервисе : учебник / Абдель Э. А. М. Вахед, В. А. Мендельсон, Л. Н. Абуталипова. — Казань : Издательство КНИТУ, 2021. — 204 с. — ISBN 978-5-7882-3025-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. | | |

6.3.1 Перечень программного обеспечения

| | |
|---------|-------------------|
| 6.3.1.1 | MS Windows |
| 6.3.1.2 | MS Office |
| 6.3.1.3 | Консультант+ |
| 6.3.1.4 | Интернет браузеры |
| 6.3.1.5 | Сервисы Яндекс |

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

| | |
|---------|---|
| 6.3.2.1 | Официальные статистические показатели |
| 6.3.2.2 | Федеральная служба государственной статистики |
| 6.3.2.3 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» |
| 6.3.2.4 | Консультант + |

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|--|---|
| лекционная аудитория | -комплект учебной мебели на 100 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая, кафедра), -экран настенный, проектор, акустическая система, - кафедра, - кондиционер. |
| Учебный кабинет «Социально-экономические дисциплины» | -комплект учебной мебели на 25 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая) |
| Учебный кабинет коммерческой деятельности; финансов и бухгалтерского учета; предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса; | -комплект учебной мебели на 25 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая) |

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические рекомендации по изучению дисциплины представляют собой комплекс рекомендаций и объяснений, позволяющих обучающемуся

оптимальным образом организовать процесс изучения данной дисциплины. Известно, что в структуре учебного плана значительное время отводится на

самостоятельное изучение дисциплины. Для успешного освоения дисциплины обучающийся должен:

1. Прослушать курс лекций по дисциплине.
2. Выполнить все задания, рассматриваемые на практических занятиях, включая решение задач.
3. Выполнить все домашние задания, получаемые от преподавателя.
4. Решить все примерные практические задания, рассчитанные на подготовку к промежуточной аттестации.

При подготовке к промежуточной аттестации особое внимание следует обратить на следующие моменты:

1. Знать определения всех основных терминов.
2. Повторить все задания, рассматриваемые в течение семестра.
3. Проверить свои знания с помощью тестовых заданий.

На лекциях преподаватель излагает и разъясняет основные, наиболее сложные понятия темы, а также связанные с ней теоретические и практические проблемы, дает рекомендации на семинарское занятие и указания на самостоятельную работу. В ходе лекции обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал. Семинарские занятия служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности обучающихся по изучаемой дисциплине. При наличии практических заданий по изучаемой дисциплине обучающийся выполняет все упражнения и задачи, подготовленные преподавателем. Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике.

Преподаватель формулирует цель занятия и характеризует его основную проблематику. Заслушиваются сообщения обучающихся. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Кроме того заслушиваются сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. Преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим обучающимся. В целях контроля подготовленности магистрантов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе семинарских занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий. При подготовке к семинару обучающиеся имеют возможность воспользоваться консультациями преподавателя. Кроме указанных тем магистранты вправе, по согласованию с преподавателем, выбирать и другие интересующие их темы. Самостоятельная работа обучающихся – планируемая учебная, научно-исследовательская работа, выполняемая во внеаудиторное время по заданию

и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия. Цель самостоятельной работы обучающихся – научиться осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным материалом, научной информацией, изучить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию. Целью самостоятельной работы обучающихся по дисциплине является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками решения задач и теоретическим материалом по дисциплине.

Самостоятельная работа способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению различных проблем.

Предпосылкой эффективности научно-исследовательской деятельности является знание магистрантами лекционного материала, изучение

рекомендуемых учебных пособий и нормативных документов, своевременная и качественная подготовка рефератов для заслушивания и обсуждения их на семинарских занятиях. При подготовке к защите доклада, презентации по итогам научно-исследовательской деятельности обучающимся предлагается выполнить задания, подготовить проекты, составленные преподавателем по данной учебной дисциплине. Задания в тестовой форме предполагают оперативный обзорный анализ усвоения обучающимся основных вопросов изученных тем и проводится, как правило, в завершение обучения. Подготовка к тестовым заданиям предполагает необходимость повторения всего изученного материала по дисциплине.

При подготовке к промежуточной аттестации по дисциплине необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу и др. Сдача зачета предполагает полное понимание, запоминание и применение изученного материала на практике

**«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Нижегородский
государственный инженерно-экономический университет»
г. Нижний Новгород**

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий выпускающей кафедрой

"28" июня 2024г. Клюева Ю.С.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Научно-исследовательская работа

программа практики

| | |
|--------------------------------|---------------------------------|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис |
| Квалификация | магистр |
| Форма обучения | очная |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой |
| Вид практики | Производственная |
| Тип практики | Производственная практика |
| Способ проведения практики | стационарная |
| Форма проведения | непрерывно |
| Объем практики | 8 |
| Продолжительность в часах | 288 |

Программу составил(и):

к. п. н., ст. преподаватель Горохова С.А. _____

Рецензент(ы):

д.ф.н., профессор Груздева В.В.

Программа практики

Научно-исследовательская работа

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

МСВ-2024.plx

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Клюева Юлия Семеновна _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

Н.В. Саватеева

ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

1 | получение опыта выполнения научно-исследовательских проектов

МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|--|---|
| Блок. Часть | Б2.О |
| Требования к предварительной подготовке обучающегося: | |
| 1 | Ознакомительная практика |
| 2 | Организация научно-исследовательской деятельности |
| 3 | Системный анализ в сервисе |
| Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной практики необходимо как предшествующее: | |
| 1 | Государственная итоговая аттестация |
| 2 | Преддипломная практика |

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП**УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий****УК-1.1: Проводит исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды****УК-1.2: Критически анализирует проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия****УК-1.3: Применяет системный подход для выявления и оценки проблемных ситуаций****ОПК-6: Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности****ОПК-6.1: Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности****ОПК-6.2: Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности****ОПК-6.3: Умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях****ПКО-2: Способен проводить исследования и научно обосновывать применение прогрессивных технологий разработки и управления проектами****ПКО-2.1: Проводит исследования передового российского и зарубежного опыта применения технологий разработки и управления проектами****ПКО-2.2: Научно- обосновывает направления деятельности по совершенствованию управления проектами в сфере сервиса****ПКО-2.3: Научно-обосновывает применение прогрессивных технологий разработки и управления проектами****ПКО-3: Способен применять научные концепции исследования и моделирования для анализа конкурентной среды****ПКО-3.1: Умеет производить выбор научных концепций и методов исследования и моделирования****ПКО-3.2: Умеет производить анализ конкурентной среды на основе научных концепций****ПКО-3.3: Умеет производить анализ конкурентной среды на основе современных методов исследования и моделирования**

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

| Код занятия | Наименование разделов (этапов) и тем/вид занятия | Семестр | Часов | Компетенции | Литература | Эл. ресурсы | Интракт. | Пр. подгот. | Примечания |
|-------------|---|---------|-------|----------------------|---------------------|-------------|----------|-------------|------------|
| | Раздел 1. Учебно-ознакомительный этап | | | | | | | | |
| 1.1 | Организационные мероприятия /Пр/ | 3 | 6 | УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3 | Л1.1,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |
| 1.2 | Поиск проблемных вопросов. Формулировка темы исследования. /Пр/ | 3 | 66 | УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3 | Л1.1,Л1.2,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |
| | Раздел 2. Производственно-исследовательский этап | | | | | | | | |
| 2.1 | Сбор, обработка и систематизация материала /Пр/ | 3 | 108 | УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3 | Л1.1,Л1.2,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |
| 2.2 | Выполнение индивидуальных заданий, подготовка отчета по практике /Пр/ | 3 | 108 | УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3 | Л1.1,Л1.2,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |
| 2.3 | Защита отчета по учебной практике /ЗачётСОц/ | 3 | | УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3 | Л1.1,Л1.2,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |

ФОРМЫ ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Процедура аттестации студента по итогам практики

По окончании практики студент сдает на кафедре отчет по практике и дневник прохождения практики.

Отчет должен иметь объем 20-25 страниц формата А4 машинописного текста и при необходимости приложение, в которое могут входить графические, табличные и прочие материалы.

Результаты практики оценивает комиссия. Во внимание принимается качество отчета, который должен быть оформлен в соответствии с установленными требованиями письменного отчета, и отзыв руководителя практики от предприятия, а также устные ответы студента на вопросы по прохождению и результатам практики. По итогам аттестации комиссия выставляет дифференцированную оценку (отлично, хорошо, удовлетворительно).

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие по ее итогам неудовлетворительную оценку, подлежат отчислению в установленном порядке из института, как имеющие академическую задолженность.

Структура отчета

Отчет должен состоять из следующих разделов:

- введения, в котором приводится общая характеристика места практики;
- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики;
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений по теме практики;
- приложений к отчету (при необходимости).

К отчету прилагается «Дневник практики» с отзывом-характеристикой и заполненным графиком выхода студента на работу.

Дневник и отчет должны быть оформлены на месте практики и представлены для заключения и отзыва руководителю практики от предприятия.

Структура отчета должна содержать необходимый перечень следующих документов:

- титульный лист отчета;
- индивидуальное задание;
- рабочий график;
- дневник прохождения практики;
- отзыв-характеристика на студента-практиканта;
- анкета студента-практиканта;
- анкета работодателя.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

В приложении

Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

| Разделы (этапы) | Наименование раздела (этапа) практики | Код формируемого индикатора/компетенции | Вид занятий, работы | Форма контроля |
|-----------------|---------------------------------------|---|---------------------|----------------|
|-----------------|---------------------------------------|---|---------------------|----------------|

| | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|
| 1 | Учебно-ознакомительный этап | УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3 | Организационные мероприятия Поиск проблемных вопросов. Формулировка темы исследования. | |
| 2 | Производственно-исследовательский этап | УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3 | Сбор, обработка и систематизация материала Выполнение индивидуальных заданий, подготовка отчета по практике Защита отчета по учебной практике | |

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

ЛП.1 Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]:учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 297 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/511181>

ЛП.2 Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И. Менеджмент туризма [Электронный ресурс]:учебник для спо. - Москва: Юрайт, 2023. - 282 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/517198>

Дополнительная литература

ЛП.1 Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]:учебник. - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. - 267 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78686.html>

ЛП.2 Николенко П., Шамин Е. А., Ключева Ю. С. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2019. - 449 с – Режим доступа: <https://urait.ru/bcode/430919>

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

Э1 УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

MS Windows
MS Office
Интернет браузеры
Сервисы Яндекс
Android

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Официальные статистические показатели
Федеральная служба государственной статистики
Росстандарт
РОССИЙСКИЙ АРХИВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТАНДАРТОВ
Консультант +
Антиплагиат
Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Аудитория № 1204 Кабинет проектного обучения, Коворкинг-центр; курсового проектирования и самостоятельной работы.
Оснащение аудитории: Мебель на 30 студентов, проектор, доска, принтер, плоттер, сенсорная панель.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Научный руководитель магистранта курирует все аспекты научной работы (подготовки) магистранта, способствует формированию профессиональных качеств, соответствующих степени магистра, обращая особое внимание на развитие методологического аспекта мышления, способности к научной, преподавательской, экспертно-аналитической, организационно-правовой и другим видам деятельности, требующим высокой квалификации.

Научный руководитель магистранта:

- ориентирует магистранта в научной проблематике для выбора темы научного исследования;
- содействует разработке магистрантом плана магистерской диссертации, помогает в определении и последующей корректировке целей, задач и структуры исследования;
- координирует научно-исследовательскую работу магистранта и организует участие магистранта в научных мероприятиях;
- руководит практиками магистранта.

Как правило, научный руководитель магистранта участвует в организационных собраниях и научно-исследовательских семинарах с

участием магистрантов, а также участвует в утверждении плана НИР и в защите отчета по НИР магистранта.

В обязательном порядке научный руководитель магистранта проводит с ним регулярные индивидуальные консультации, форма которых может

быть различна:

- личное взаимодействие на кафедре в установленные присутственные часы научного руководителя;
- взаимодействие путем переписки по электронной почте;
- консультации по телефону и т.д.

Даты, формы и результаты консультирования и иного взаимодействия магистранта с его научным руководителем должны фиксироваться в отчете

по НИР магистранта в отведенном для этого разделе.

Магистранту рекомендуется обязательно согласовывать с научным руководителем свои действия следующих видов:

1. Формирование и развитие основной концепции магистерской диссертации.
2. Формирование содержания (плана) магистерской диссертации.
3. Формирование библиографического списка на начальном этапе исследования.
4. Получение заданий на практику, согласно положениям о соответствующей практике.
5. Подготовка и предварительное согласование отчетов по практикам перед их защитой на выпускающей кафедре.
6. Выбор для участия предпочтительных научных конференций и иных научных мероприятий в ходе составления плана НИР и его дальнейшей реализации.
7. Содержание тезисов (докладов) на научных конференциях.
8. Место публикации научных статей, содержание научной статьи.
10. Подготовка к участию в очередном научно-исследовательском семинаре.
11. Предоставление текста глав (параграфов) магистерской диссертации для последующего обсуждения с научным руководителем.

Магистрант должен уметь организовывать и вести свою деятельность по освоению образовательной программы самостоятельно и инициативно,

это заложено в характеристиках его профессиональной деятельности и решаемых профессиональных задач. Научный руководитель призван оказывать помощь магистранту в новых видах деятельности либо в решении затруднительных вопросов.

**«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Нижегородский
государственный инженерно-экономический университет»
г. Нижний Новгород**

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий выпускающей кафедрой

Клюева Ю.С.
"28" июня 2024г.

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА
Ознакомительная практика
программа практики

| | |
|--------------------------------|--|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис |
| Квалификация | магистр |
| Форма обучения | очная |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой |
| Вид практики | Учебная |
| Тип практики | Учебная практика |
| Способ проведения практики | стационарная |
| Форма проведения | дискретно по периодам проведения практик |
| Объём практики | 8 |
| Продолжительность в часах | 288 |

Программу составил(и):

к. п. н., ст. преподаватель Горохова С.А. _____

Рецензент(ы):

д.ф.н., профессор Груздева В.В.

Программа практики

Ознакомительная практика

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

МСВ-2024.plx

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Ключева Юлия Семеновна _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист _____

ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

| | |
|---|--|
| 1 | первичное практическое знакомство с основами будущей профессиональной деятельности, а также закрепление теоретических знаний, практических умений и навыков, полученных в ходе освоения изученных уже дисциплин. |
|---|--|

МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|--|-------------------------------------|
| Блок.Часть | Б2.О |
| Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной практики необходимо как предшествующее: | |
| 1 | Научно-исследовательская работа |
| 2 | Государственная итоговая аттестация |
| 3 | Преддипломная практика |

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП

УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий

УК-1.1: Проводит исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды

УК-1.2: Критически анализирует проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия

УК-1.3: Применяет системный подход для выявления и оценки проблемных ситуаций

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

| Код занятия | Наименование разделов (этапов) и тем/вид занятия | Семестр | Часов | Компетенции | Литература | Эл. ресурсы | Интра кт. | Пр. подгот. | Примечания |
|-------------|--|---------|-------|----------------------|---------------------|-------------|-----------|-------------|------------|
| | Раздел 1. Учебно-ознакомительный этап | | | | | | | | |
| 1.1 | Организационные мероприятия /Пр/ | 1 | 12 | УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3 | Л1.1,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |
| 1.2 | Формирование общего представления о предприятии в индустрии туризма /Пр/ | 1 | 76 | УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3 | Л1.1,Л1.2,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |
| | Раздел 2. Производственно-исследовательский этап | | | | | | | | |
| 2.1 | Сбор, обработка и систематизация материала /Пр/ | 1 | 100 | УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3 | Л1.1,Л1.2,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |
| 2.2 | Выполнение индивидуальных заданий, подготовка отчета по практике /Пр/ | 1 | 100 | УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3 | Л1.1,Л1.2,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |
| 2.3 | Защита отчета по учебной практике /ЗачётСОц/ | 1 | | УК-1.1,УК-1.2,УК-1.3 | Л1.1,Л1.2,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |

ФОРМЫ ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ**Процедура аттестации студента по итогам практики**

По окончании практики студент сдает на кафедре отчет по практике и дневник прохождения практики.

Отчет должен иметь объем 20-25 страниц формата А4 машинописного текста и при необходимости дополнительно приложение, в которое могут входить графические, табличные и прочие материалы.

Результаты практики оценивает комиссия. Во внимание принимается качество отчета, который должен быть оформлен в соответствии с установленными требованиями письменного отчета, и отзыв руководителя практики от предприятия, а также устные ответы студента на вопросы по прохождению и результатам практики. По итогам аттестации комиссия выставляет дифференцированную оценку (отлично, хорошо, удовлетворительно).

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие по ее итогам неудовлетворительную оценку, подлежат отчислению в установленном порядке из института, как имеющие академическую задолженность.

Структура отчета

Отчет должен состоять из следующих разделов:

- введения, в котором приводится общая характеристика места практики;
- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики;
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений по теме практики;
- приложений к отчету (при необходимости).

К отчету прилагается «Дневник практики» с отзывом-характеристикой и заполненным графиком выхода студента на работу.

Дневник и отчет должны быть оформлены на месте практики и представлены для заключения и отзыва руководителю практики от предприятия.

Структура отчета должна содержать необходимый перечень следующих документов:

- титульный лист отчета;
- индивидуальное задание;
- рабочий график;
- дневник прохождения практики;
- отзыв-характеристика на студента-практиканта;
- анкета студента-практиканта;
- анкета работодателя.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

В приложении

Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

| Разделы (этапы) | Наименование раздела (этапа) практики | Код формируемого индикатора/компетенции | Вид занятий, работы | Форма контроля |
|-----------------|--|---|---|----------------|
| 1 | Учебно-ознакомительный этап | УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3 | Организационные мероприятия Формирование общего представления о предприятии в индустрии туризма | |
| 2 | Производственно-исследовательский этап | УК-1.1, УК-1.2, УК-1.3 | Сбор, обработка и систематизация материала Выполнение индивидуальных заданий, подготовка отчета по практике Защита отчета по учебной практике | |

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ****Основная литература**

| | |
|------|--|
| ЛП.1 | Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]:учебник для вузов. - Москва: Юрайт, 2023. - 297 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/511181 |
| ЛП.2 | Мотышина М. С., Большаков А. С., Михайлов В. И. Менеджмент туризма [Электронный ресурс]:учебник для спо. - Москва: Юрайт, 2023. - 282 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/517198 |

Дополнительная литература

| | |
|------|---|
| Л2.1 | Сухов, Р. И. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]:учебник. - Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016. - 267 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/78686.html |
| Л2.2 | Николенко П., Шамин Е. А., Ключева Ю. С. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]:учебник и практикум для вузов. - Москва: Юрайт, 2019. - 449 с – Режим доступа: https://urait.ru/bcode/430919 |

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

| | |
|----|-----------------------------------|
| Э1 | УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН |
|----|-----------------------------------|

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

MS Windows
MS Office
Интернет браузеры
Сервисы Яндекс

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»
Антиплагиат
Консультант +

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Аудитория № 1204 Кабинет проектного обучения, Коворкинг-центр; курсового проектирования и самостоятельной работы.
Оснащение аудитории: Мебель на 30 студентов, проектор, доска, принтер, плоттер, сенсорная панель.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Студенты проходят практику на профильных предприятиях туристских услуг. Студент должен явиться на предприятие и выбыть в сроки, указанные в договоре на практику. В период прохождения учебной практики студенты исполняют обязанности, соответствующие направлению подготовки «Туризм».

Рабочее время студентов практикантов определяется в соответствии с действующим на предприятии внутренним трудовым распорядком и режимом работы.

Руководство практикой

Студент получает рабочую программу практики, направление на практику в соответствующую организацию, индивидуальное задание, которое выдается руководителем практики от института.

Руководство практикой студентов на предприятии осуществляется преподавателями кафедры гуманитарных дисциплин (учебно-методическое руководство), назначенными приказом директора по институту; и представителями предприятия, назначенными его администрацией на весь период практики.

Руководитель практики от института выдает студенту индивидуальное задание, контролирует посещаемость практики, выполнение индивидуальных заданий, проверяет отчеты, принимает защиту отчетов.

Руководитель практики от предприятия знакомит студента с административно-хозяйственной структурой предприятия индустрии туризма, своевременным проведением инструктажа по технике безопасности, информирует о мероприятиях по охране труда; осуществляет табельный учет работы студентов- практикантов; контролирует соблюдение трудовой дисциплины; предоставляет студентам возможность пользоваться соответствующей документацией и оказывает помощь в подборе материалов для выполнения отчетов по практике; по окончании ознакомительной практике дает отзыв.

Студенты при прохождении практики обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программой в соответствии с графиком прохождения практики;
- подчиняться правилам внутреннего распорядка предприятия и нести ответственность за выполненную работу наравне со штатными работниками;
- строго соблюдать правила техники безопасности и охраны труда на предприятии;
- собирать необходимый материал для написания отчета;
- ежедневно вести дневник прохождения практики;
- предоставить отчет, подписанный руководителем практики от предприятия, дневник прохождения практики и характеристику в установленный срок.

Отчетность по практике

По окончании практики студент представляет руководителю практики от института письменный отчет с заключением и оценкой руководителя практики от предприятия. К отчету прилагается оформленный дневник и характеристика.

В дневнике ежедневные записи студента о выполнении работы должны быть подтверждены подписью руководителя практики от предприятия.

В характеристике (отзыве) указывается срок прохождения практики, дается оценка степени выполненных студентом программы практики, его отношения к работе, к членам трудового коллектива, уровня подготовки к самостоятельной деятельности. Характеристика и дневник практики заверяются руководителем кадровой службы и печатью предприятия.

Отчет по практике в обязательном порядке должен включать разделы в соответствии с программой практики:

По результатам учебной практики студент составляет отчет о выполнении работ календарно-тематического плана в соответствии с программой практики, свидетельствующих о закреплении теоретических знаний и умений, приобретении практического опыта, освоении общекультурных и профессиональных компетенций, с описанием решения задач практики. Отчет выполняется в соответствии с общими требованиями к структуре и оформлению работы.

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Нижегородский
государственный инженерно-экономический университет»
г. Нижний Новгород

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.
"28" июня 2024г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
Организационно-управленческая практика
программа практики

| | |
|--------------------------------|--|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис |
| Квалификация | магистр |
| Форма обучения | очная |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой |
| Вид практики | Производственная |
| Тип практики | Производственная практика |
| Способ проведения практики | стационарная |
| Форма проведения | дискретно по периодам проведения практик |
| Объём практики | 13 |
| Продолжительность в часах | 468 |

Программу составил(и):

к.э.н., зав. кафедрой Клюева Ю.С. _____

Рецензент(ы): к.э.н., доцент Морозова И.М.

Программа практики

Организационно-управленческая практика

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

МСВ-2024.plx

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Клюева Юлия Семеновна _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

Н.В. Саватеева

ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

| | |
|---|---|
| 1 | участие в производственно-обслуживающем процессе предприятия туризма и гостеприимства, закрепление теоретических знаний на практике и приобретение необходимых компетенций в области организации и управления предприятиями в сфере туризма и гостеприимства. |
|---|---|

МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|--|---|
| Блок. Часть | Б2.О |
| Требования к предварительной подготовке обучающегося: | |
| 1 | Командная работа и лидерство |
| Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной практики необходимо как предшествующее: | |
| 1 | Менеджмент качества на предприятиях туризма и гостеприимства |
| 2 | Стратегическое управление в сфере сервиса |
| 3 | Экспертиза и диагностика объектов в гостиничной и туристической сфере |
| 4 | Государственная итоговая аттестация |
| 5 | Преддипломная практика |
| 6 | Сервисная практика |
| 7 | Государственная итоговая аттестация (выполнение и защита выпускной квалификационной работы) |
| 8 | Преддипломная практика |
| 9 | Современные технологии туроперейтинга |

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП

| | |
|---|--|
| УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | |
| УК-3.1: Определяет виды работ и распределяет их между участниками проекта | |
| УК-3.2: Разрабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели | |
| УК-3.3: Демонстрирует лидерские качества в управлении работой команды | |
| ОПК-3: Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере | |
| ОПК-3.1: Умеет формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы | |
| ОПК-3.2: Умеет оценивать качество оказания иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон услуг в сфере сервиса | |
| ОПК-3.3: Умеет оценивать качество оказания иных средств размещения в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения | |
| ПКО-1: Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации | |
| ПКО-1.1: Умеет проводить исследование и оценивать результаты, выявлять факторы конкурентоспособности предприятия сферы сервиса | |
| ПКО-1.2: Научно обосновывает направления деятельности по разработке и реализации конкурентоспособной стратегии, программ развития предприятий | |
| ПКО-1.3: Проводит анализ и обосновывает необходимость внедрения перспективных инноваций в сфере сервиса | |

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

| Код занятия | Наименование разделов (этапов) и тем/вид занятия | Семестр | Часов | Компетенции | Литература | Эл. ресурсы | Интра кт. | Пр. подгот. | Примечания |
|-------------|--|---------|-------|--|--------------------------|-------------|-----------|-------------|------------|
| | Раздел 1. Модуль 1. Учебно-ознакомительный этап | | | | | | | | |
| 1.1 | Модульная единица 1. Организационные мероприятия /Пр/ | 2 | 6 | УК-3.1,УК-3.2,УК-3.3,ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3,ПКО-1.1,ПКО-1.2,ПКО-1.3 | Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |
| 1.2 | Модульная единица 2. Разработка и реализация туристско-экскурсионных программ туристского предприятия /Пр/ | 2 | 68 | УК-3.1,УК-3.2,УК-3.3,ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3,ПКО-1.1,ПКО-1.2,ПКО-1.3 | Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |
| 1.3 | Модульная единица 3. Разработка и реализация программ обслуживания гостиничного предприятия /Пр/ | 2 | 68 | УК-3.1,УК-3.2,УК-3.3,ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3,ПКО-1.1,ПКО-1.2,ПКО-1.3 | Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |
| 1.4 | Модульная единица 4. Анализ и расчёт стоимости продукта или услуги в соответствии с требованиями потребителя. /Пр/ | 2 | 68 | УК-3.1,УК-3.2,УК-3.3,ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3,ПКО-1.1,ПКО-1.2,ПКО-1.3 | Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |
| | Раздел 2. Модуль 2. Производственно-исследовательский этап | | | | | | | | |
| 2.1 | Модульная единица 4. Сбор, обработка и систематизация материала /Пр/ | 2 | 144 | УК-3.1,УК-3.2,УК-3.3,ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3,ПКО-1.1,ПКО-1.2,ПКО-1.3 | Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |

| | | | | | | | | | |
|-----|--|---|-----|--|--------------------------|----|--|--|--|
| 2.2 | Модульная единица 5. Выполнение индивидуальных заданий, подготовка отчета по практике и его защита /Пр/ | 2 | 114 | УК-3.1,УК-3.2,УК-3.3,ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3,ПКО-1.1,ПКО-1.2,ПКО-1.3 | Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |
| 2.3 | Зачет с оценкой /ЗачётСОц/ | 2 | | УК-3.1,УК-3.2,УК-3.3,ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3,ПКО-1.1,ПКО-1.2,ПКО-1.3 | Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |

ФОРМЫ ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Процедура аттестации студента по итогам практики

По окончании практики студент сдает на кафедре отчет по практике и дневник прохождения практики.

Отчет должен иметь объем 20-25 страниц формата А4 машинописного текста и при необходимости дополнительно приложение, в которое могут входить графические, табличные и прочие материалы.

Результаты практики оценивает комиссия. Во внимание принимается качество отчета, который должен быть оформлен в соответствии с установленными требованиями письменного отчета, и отзыв руководителя практики от предприятия, а также устные ответы студента на вопросы по прохождению и результатам практики. По итогам аттестации комиссия выставляет дифференцированную оценку (отлично, хорошо, удовлетворительно).

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие по ее итогам неудовлетворительную оценку, подлежат отчислению в установленном порядке из института, как имеющие академическую задолженность.

Структура отчета

Отчет должен состоять из следующих разделов:

- введения, в котором приводится общая характеристика места практики;
- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики;
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений по теме практики;
- приложений к отчету (при необходимости).

К отчету прилагается «Дневник практики» с отзывом-характеристикой и заполненным графиком выхода студента на работу.

Дневник и отчет должны быть оформлены на месте практики и представлены для заключения и отзыва руководителю практики от предприятия.

Структура отчета должна содержать необходимый перечень следующих документов:

- титульный лист отчета;
- индивидуальное задание;
- рабочий график;
- дневник прохождения практики;
- отзыв-характеристика на студента-практиканта;
- анкета студента-практиканта;
- анкета работодателя.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

в приложении

Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

| Разделы (этапы) | Наименование раздела (этапа) практики | Код формируемого индикатора/компетенции | Вид занятий, работы | Форма контроля |
|-----------------|---------------------------------------|---|---------------------|----------------|
|-----------------|---------------------------------------|---|---------------------|----------------|

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| 1 | Модуль 1. Учебно-ознакомительный этап | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПКО-1.1, ПКО-1.2, ПКО-1.3 | Модульная единица 1. Организационные мероприятия Модульная единица 2. Разработка и реализация туристско-экскурсионных программ туристского предприятия Модульная единица 3. Разработка и реализация программ обслуживания гостиничного предприятия Модульная единица 4. Анализ и расчёт стоимости продукта или услуги в соответствии с требованиями потребителя. | |
| 2 | Модуль 2. Производственно-исследовательский этап | УК-3.1, УК-3.2, УК-3.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ПКО-1.1, ПКО-1.2, ПКО-1.3 | Модульная единица 4. Сбор, обработка и систематизация материала Модульная единица 5. Выполнение индивидуальных заданий, подготовка отчета по практике и его защита Зачет с оценкой | |

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

| | |
|------|--|
| ЛП.1 | Владыкина, Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. - 192 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/91454.html |
| ЛП.2 | Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров. - Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2021. - 165 с. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/99991.html |
| ЛП.3 | Елфимова, Ю. М., Трухачев, А. В., Иволга, А. Г., Рязанцев, И. И., Варивода, В. С. Организация обслуживания в туристской индустрии [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Ставрополь: Секвойя, 2021. - 73 с. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/121680.html |

Дополнительная литература

| | |
|------|---|
| ЛП.1 | Третьякова О. Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Тюмень: Тюменский государственный университет, 2011. - 180 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574239 |
| ЛП.2 | Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие по организации самостоятельной работы студентов по направлению подготовки 43.03.02 туризм (профиль «технология и организация туроператорской и турагентской деятельности»). - Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 80 с. – Режим доступа: https://www.iprbookshop.ru/70285.html |

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

| | |
|----|-----------------------------------|
| Э1 | УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН |
|----|-----------------------------------|

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

| |
|--|
| MS Windows MS Office Интернет браузеры Сервисы Яндекс |
|--|

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

| |
|---|
| Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» Антиплагиат Консультант + |
|---|

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

| |
|--|
| Аудитория № 1204 Кабинет проектного обучения, Коворкинг-центр; курсового проектирования и самостоятельной работы. Оснащение аудитории: Мебель на 30 студентов, проектор, доска, принтер, плоттер, сенсорная панель. |
|--|

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общие указания

Студенты проходят практику на функциональных рабочих местах в соответствии с профилем подготовки: на предприятиях (в организациях) индустрии туризма разных форм собственности.

Студент должен явиться на место практики и выбыть в сроки, указанные в учебном плане. Рабочее время студентов практикантов определяется в соответствии с действующим в институте и на предприятии (в организации) внутренним трудовым распорядком и режимом работы.

Руководство практикой

Студент получает рабочую программу практики, направление на соответствующее предприятие (в организацию).

Руководство практикой студентов осуществляется преподавателями кафедры гуманитарных дисциплин (учебно-методическое руководство), назначенными приказом директора по институту; и представителями предприятия, назначенными его администрацией на весь период практики.

Руководитель практики от института выдает студенту индивидуальное задание, контролирует посещаемость предприятия (организации), выполнение индивидуальных заданий, проверяет отчеты, принимает защиту отчетов.

Руководитель практики от предприятия (организации) знакомит студента с административно-хозяйственной структурой предприятия, организует своевременное проведение инструктажа по технике безопасности, информирует о мероприятиях по охране труда; осуществляет табельный учет работы студентов-практикантов; контролирует соблюдение трудовой дисциплины; предоставляет студентам возможность пользоваться соответствующей документацией и оказывает помощь в подборе материалов для выполнения отчетов; по окончании прохождения практики дает отзыв.

Студенты при прохождении практики обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программой в соответствии с графиком проведения практики;
- подчиняться правилам внутреннего распорядка предприятия (организации);
- строго соблюдать правила техники безопасности и охраны труда на предприятии (в организации);
- собирать необходимый материал для написания отчета;
- ежедневно вести дневник проведения практики;
- предоставить отчет, подписанный руководителем практики от предприятия (организации), дневник проведения практики и характеристику в установленный срок.

Отчетность о результатах выполнения программы практики

По окончании практики студент представляет руководителю от института письменный отчет с заключением и оценкой руководителя практики от предприятия (организации). К отчету прилагается оформленный дневник и характеристика.

В дневнике ежедневные записи студента о выполнении работы должны быть подтверждены подписью руководителя практики от предприятия (организации).

В характеристике (отзыве) указывается срок проведения практики, дается оценка степени выполненной студентом программы практики, его отношения к работе, к членам трудового коллектива, уровня подготовки к самостоятельной деятельности. Характеристика и дневник практики заверяются руководителем кадровой службы и печатью предприятия (организации).

В обязательном порядке отчет должен включать следующую информацию:

6 семестр:

1. Основные этапы организации предпринимательской деятельности в сфере туризма;
2. Основные этапы разработки бизнес-плана в сфере туризма;
3. Расчет основных технико-экономических показателей деятельности предприятия в индустрии туризма.
4. Анализ основных технологий туристской деятельности.

8 семестр:

1. Основные этапы формирования турпродукта.
2. Целевой рынок турпродукта
3. Основные этапы продажи турпродукта
4. Продвижение турпродукта на рынок

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

"28" июня 2024г.

**Организация и управление коммерческой
деятельностью на предприятиях туризма и
гостеприимства**

рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|----------------------------|--|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управлений в сфере туризма и гостеприимства | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 5 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | 180 | Виды контроля в семестрах: | |
| в том числе: | | экзамены 2 | |
| аудиторные занятия | 66 | курсовые работы 2 | |
| самостоятельная работа | 78 | | |
| часов на контроль | 36 | | |

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Морозова Ирина Михайловна _____

Рецензент(ы):

К.с.н., доцент Бацына Я.В.

Рабочая программа дисциплины

Организация и управление коммерческой деятельностью на предприятиях туризма и гостеприимства

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере гостеприимства и туризма

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Ключева Юлия Семеновна _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ Н.В. Саватеева

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|--|
| 1.1 | освоение теоретических и практических основ организации коммерческой деятельности в современной индустрии сервиса. |
|-----|--|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | История (история России, всеобщая история) |
| 2.1.2 | Экспертиза и диагностика объектов в гостиничной и туристической сфере |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | |
| 2.2.2 | Научно-исследовательская деятельность |
| 2.2.3 | Сервисная практика |
| 2.2.4 | Государственная итоговая аттестация (выполнение и защита выпускной квалификационной работы) |
| 2.2.5 | Преддипломная практика |
| 2.2.6 | Производственная практика |
| 2.2.7 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|---------|---|
| ОПК-2 | Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса |
| ОПК-2.1 | Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса |
| ОПК-2.2 | Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций |
| ОПК-2.3 | Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций |
| ПКО-1 | Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации |
| ПКО-1.1 | Умеет проводить исследование и оценивать результаты, выявлять факторы конкурентоспособности предприятия сферы сервиса |
| ПКО-1.2 | Научно обосновывает направления деятельности по разработке и реализации конкурентоспособной стратегии, программ развития предприятий |
| ПКО-1.3 | Проводит анализ и обосновывает необходимость внедрения перспективных инноваций в сфере сервиса |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|---|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | - место и роль туризма в мире; |
| 3.1.2 | - историю развития и становления туризма, как одного из динамично развивающихся видов деятельности; |
| 3.1.3 | - положения туристской отрасли в системе отраслей хозяйства. |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | - определять порядок организации деятельности основных резидентов, действующих на туристском рынке; |
| 3.2.2 | - соблюдать туристские формальности, обеспечивать безопасность и комфортность туристов при разработке и организации туристских маршрутов. |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | - навыками организации туристской деятельности |

| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | | | | | |
|---|---|----------------|-------|-------------------------------|------------------------|------------|------------|
| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
| | Раздел 1. Модуль 1. Место и роль организации сервиса в системе народного хозяйства | | | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | | | |
| 1.1 | Модульная единица 1. Понятие туристской деятельности и ее значение в экономике страны /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.2 | Модульная единица 1. Понятие туристской деятельности и ее значение в экономике страны /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.3 | Модульная единица 1. Понятие сервисной деятельности и ее значение в экономике страны /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.4 | Роль туризма в системе народного хозяйства /Ср/ | 2 | 16 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.5 | Модульная единица 2. рынок сервиса и туризма и его особенности /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.6 | Модульная единица 2. Особенности формирования рынкасервисной деятельности /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.7 | Модульная единица 2. Сервисный рынок и его особенности /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.8 | Модульная единица 2. Туристский рынок и его особенности /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.9 | Дифференциация туристского рынка /Ср/ | 2 | 16 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.10 | Модульная единица 3. Организационные формы и виды туризма /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.11 | Модульная единица 3. Организационные формы и виды туризма /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.12 | Модульная единица 3. Организационные формы и виды туризма /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.13 | Модульная единица 3. Организационные формы и виды туризма /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.14 | Воздействие туризма на экологию /Ср/ | 2 | 6 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.15 | Модульная единица 1. Понятие сервисной деятельности и ее значение в экономике страны /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.16 | организация коммерческой деятельности сервисного предприятия /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.17 | организация коммерческой деятельности сервисного предприятия /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| | Раздел 2. Модуль 2.История развития коммерческой деятельности. | | | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | | |
| 2.1 | Модульная единица 4. История развития туризма за рубежом /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|------|--|---|----|-------------------------------|------------------------|---|--|
| 2.2 | Модульная единица 4. История развития туризма за рубежом /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.3 | Модульная единица 4. История развития туризма за рубежом /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.4 | Исторические особенности формирования туризма в отрасль экономики. /Ср/ | 2 | 24 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.5 | Модульная единица 5. История развития туризма в России /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.6 | Модульная единица 5. История развития туризма в России /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.7 | Модульная единица 5. История развития туризма в России /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| | Раздел 3. Модуль 3. Основы формирования, продвижения и реализации туристского продукта. | | | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | | |
| 3.1 | Модульная единица 6. Концепция и жизненный цикл турпродукта /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.2 | Модульная единица 6. Концепция и жизненный цикл турпродукта /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.3 | Управление жизненным циклом турпродукта /Ср/ | 2 | 16 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.4 | Модульная единица 7. Планирование и формирование туристского продукта /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.5 | Модульная единица 7. Планирование и формирование туристского продукта /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.6 | Модульная единица 8. Этапы проектирования турпродукта /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.7 | Модульная единица 8. Этапы проектирования турпродукта /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.8 | Модульная единица 8. Этапы проектирования турпродукта /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.9 | Модульная единица 9. Продвижение и реализация туристского продукта /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.10 | Модульная единица 9. Продвижение и реализация туристского продукта /Лек/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.11 | Модульная единица 9. Продвижение и реализация туристского продукта /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.12 | Модульная единица 9. Продвижение и реализация туристского продукта /Пр/ | 2 | 4 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.13 | Зачет с оценкой /ЗачётСОц/ | 2 | 0 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 3.14 | Планирование коммерческой деятельности предприятия сервиса /Пр/ | 2 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 | Л1.1Л2.1 Л2.2 | 0 | |
| 3.15 | Экзамен /Экзамен/ | 2 | 36 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Что понимается под организацией коммерческой деятельности всервисе и каково ее значение в экономике страны.
2. Показатели эффективности туризма.
3. Факторы, влияющие на развитие современного туристического бизнеса.
4. Характеристика туристского продукта.
5. Дифференцированный подход к обслуживанию туристов.
6. Сегментация туристского рынка.
7. Характеристика сегментов туристского рынка.
8. Туристский пропускной потенциал.
9. Виды туристского пропускного потенциала.
10. Характеристика видов туризма.
11. Классификация туров и маршрутов.
12. Этапы развития туризма за рубежом.
13. Современное состояние и тенденции развития туризма за рубежом.
14. Этапы развития туризма в России.
15. Современное состояние и тенденции развития туризма в России
16. Концепция турпродукта.
17. Сущность управления жизненным циклом турпродукта.
18. Участники процесса формирования турпродукта
19. Контрагенты туристической компании и их роль в процессе туристской деятельности.
20. Этапы планирования турпродукта.
21. Проверка турпродукта.
22. Процесс проектирования туристской услуги.
23. Основные характеристики туристских услуг.
24. Особенности проектирования отдельных видов туристских услуг.
25. Сущность программы обслуживания.
26. Стадии разработки турпродукта.
27. Инструменты продвижения турпродукта.
28. Туристская деятельность фирмы на выставках и презентациях.
29. Основные этапы реализации турпродукта.
30. Технология продаж турпродукта.

5.2. Темы письменных работ

Темы письменных работ по дисциплине:

1. Основные понятия туристской индустрии
2. Тенденции развития туризма в России.
3. Безопасность в туризме
4. Роль турагентской и туроператорской деятельности на рынке туристских услуг.
5. Составляющие туристской индустрии
6. Конкурентоспособность туристского обслуживания
7. Роль государства в развитии туристской индустрии
8. Рекреационное районирование России
9. Региональная структура международного туристского рынка
10. Виды предпринимательской деятельности в туризме
11. Гостиничный сервис в РФ
12. Роль в развитии туризма банковских и финансовых услуг
13. Роль услуг страхования в туризме
14. Ресторанный сервис в РФ
15. Роль информационных услуг в развитии туризма в РФ
16. Мировые тенденции развития пляжного туризма
17. Мировые тенденции развития делового туризма
18. Мировые тенденции развития образовательного туризма
19. Мировые тенденции развития религиозного туризма
20. Мировые тенденции развития спортивного туризма
21. Мировые тенденции развития культурно-познавательного туризма
22. География пляжного туризма в мире
23. Сегментация въездных туристских потоков в РФ
24. Основные технологии пляжного туризма
25. Основные технологии делового туризма
26. Основные технологии образовательного туризма
27. Основные технологии религиозного туризма

5.3. Фонд оценочных средств

В приложении

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы к зачету, тестовые задания, контрольная работа

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---------------------|---|-------------------------------|
| Л1.1 | Пяткова, С. Г. | Основы туризма: учебно-методическое пособие | Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|--|---|---|
| Л2.1 | Трусова, Н. М., Мухамедиева, С. А., Клюев, Ю. В. | Туризм: междисциплинарный аспект. конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению 43.03.02 (100400.62) «туризм» | Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2015 |
| Л2.2 | Пяткова, С. Г. | Организация туристской деятельности: учебно-методическое пособие. направление подготовки 100400 туризм. квалификация (степень) бакалавр | Сургут: Сургутский государственный педагогический университет, 2015 |

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | |
|----|---------------------------------------|
| Э1 | ЭБС Университетская библиотека ОНЛАЙН |
|----|---------------------------------------|

6.3.1 Перечень программного обеспечения

| | |
|---------|-------------------|
| 6.3.1.1 | MS Windows |
| 6.3.1.2 | MS Office |
| 6.3.1.3 | Интернет браузеры |
| 6.3.1.4 | Сервисы Яндекс |

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

| | |
|---------|---------------|
| 6.3.2.1 | Консультант + |
|---------|---------------|

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|--|--|
| 1208 Учебный кабинет гуманитарных и социальных дисциплин | -комплект учебной мебели на 30 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая), -экран, телевизор на мобильной стойке - портреты писателей – 12 шт. |
|--|--|

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В процессе изучения дисциплины используются как традиционные формы и методы (лекции, семинарские занятия), так и инновационные технологии, активные и интерактивные методы (тренинги, мозговой штурм, презентации и др.).

В ходе усвоения теоретического материала обучающиеся должны:

выписать определения основных понятий;

законспектировать основное содержание;

выписать ключевые слова;

выполнить задания-ориентиры в процессе чтения рекомендуемого материала,

проанализировать презентационный материал,

осуществить обобщение, сравнить с ранее изученным материалом, выделить новое.

Самостоятельное внеаудиторное чтение предполагает чтение научных текстов и текстов по специальности. Обучающиеся должны ознакомиться с содержанием текстов с целью их полного понимания.

Кроме этого внеаудиторное чтение предполагает обязательное самостоятельное чтение аутентичной профессионально ориентированной литературы с целью поиска заданной информации, ее смысловой обработки и фиксации в виде аннотации.

Это могут быть фрагменты научных монографий, статьи из периодических научных изданий (как печатных, так и Интернет-изданий). Такой вид работы контролируется преподавателям, сдается в строго отведенное время промежуточного контроля и оценивается в баллах.

Первоисточники информации предоставляются в оригинальном виде или в виде ксерокопии с указанием выходных данных для печатных источников и печатного варианта, со ссылкой на Интернет ресурс для материалов, взятых из Интернет-изданий.

При осуществлении данного вида самостоятельной работы необходимо предложить обучающиеся следующий план работы: ознакомиться с содержанием источника информации с коммуникативной целью, используя поисковое,

изучающее, просмотровое чтение;

составить глоссарий научных понятий по теме;

составить план-конспект по теме;

сделать аналитическую выборку новой научной информации в дополнение к уже известной;

составить краткую аннотацию на прочитанное.

Воссоздание ситуаций реальной профессиональной деятельности возможно с использованием игровой деятельности.

Для успешного проведения любой учебной игры необходимы правильный отбор материала и тщательная методическая подготовка.

Коммуникативные игры используются для обучения общению в форме репродуктивно-продуктивных упражнений. Они ситуативно обусловлены и связаны с реализацией одного – двух речевых намерений - диалог. Наличие ролей в этих играх необязательно, хотя и не исключено. Чаще всего здесь используются воображаемые ситуации.

Ролевые игры применяются как форма обучения и контроля с целью активизации речемыслительной деятельности обучаемых, расширения кругозора и обогащения лексического запаса, воспитания культуры общения, тренировки неподготовленной (спонтанной) речи. Возможно использование таких форм проведения ролевых игр как презентация; интервью; конференция; совещание и др.

Главной целью деловой игры является формирование комплекса знаний и умений для выработки стратегии и тактики профессионального общения.

В структуре ролевой игры выделяются такие компоненты как роли, исходная ситуация, ролевые действия.

Следует серьезно относиться к подбору ролей, обратить внимание на личностные характеристики студентов.

При создании ситуации необходимо учитывать и обстоятельства реальной действительности, и взаимоотношения коммуникантов.

Ролевые действия, которые выполняют учащиеся, включают вербальные и невербальные действия, использование бутафории, которая помогает воссоздать ситуации реальной действительности.

В зависимости от ситуации и, учитывая количество студентов, вся группа участвует в одной игре или делится на подгруппы из нескольких человек. Немаловажное значение имеет создание благоприятной обстановки в группе.

Преподаватель должен по возможности управлять ходом игры, не брать на себя активной роли, оставаясь при этом активным наблюдателем. Можно давать рекомендации, но не навязывать своих решений участникам игры. Если преподаватель не принимает непосредственно участия в игре в качестве партнера по общению, его деятельность сводится к фиксации ошибок, которые необходимо обсудить со студентами после игры или на следующем занятии. Ни в коем случае нельзя прерывать ход ролевой игры.

Этап контроля может следовать сразу же после завершения игры или проводиться на следующем занятии. При этом если игра прошла успешно, участники остались довольны полученными результатами и самим ходом игры, то подробный анализ ошибок сразу же по окончании игры может испортить то положительное впечатление, которое получили студенты.

Психологически более подходящей работой является обмен мнениями об успешности, о трудностях и наиболее удачных моментах, а ошибки подробно анализируются на следующем занятии.

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

"28" июня 2024г.

**Организация научно-исследовательской
деятельности**

рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|----|----------------------------|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управлений в сфере гостеприимства и туризма | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 2 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | | 72 | Виды контроля в семестрах: |
| в том числе: | | | зачеты с оценкой 1 |
| аудиторные занятия | | 22 | |
| самостоятельная работа | | 50 | |

Программу составил(и):

к. и. н., доцент, Занозин Н.В. _____

Рецензент(ы):

Д.ф.н., профессор Груздева В.В.

Рабочая программа дисциплины

Организация научно-исследовательской деятельности

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере гостеприимства и туризма

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Клюева Юлия Семеновна _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ Н.В. Саватеева

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|---|
| 1.1 | получение знаний об основных принципах организации научных исследований и проектного управления при решении научно-исследовательских, технологических и проектных задач в области связи, информационных и коммуникационных технологий |
|-----|---|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Научно-исследовательская работа |
| 2.2.2 | Управление конкурентоспособностью предприятия в сфере туризма и гостеприимства |
| 2.2.3 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.4 | Преддипломная практика |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|---------|--|
| ОПК-6 | Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности |
| ОПК-6.1 | Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности |
| ОПК-6.2 | Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности |
| ОПК-6.3 | Умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях |
| ПКО-3 | Способен применять научные концепции исследования и моделирования для анализа конкурентной среды |
| ПКО-3.1 | Умеет производить выбор научных концепций и методов исследования и моделирования |
| ПКО-3.2 | Умеет производить анализ конкурентной среды на основе научных концепций |
| ПКО-3.3 | Умеет производить анализ конкурентной среды на основе современных методов исследования и моделирования |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|-------|---|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | методы и технологии научно-прикладных исследований |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | применять научные концепции исследования и моделирования |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | навыками применения методов и технологий научных исследований |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|---|----------------|-------|--|------------------------|------------|------------|
| | Раздел 1. Основы организации научно-исследовательской деятельности | | | | | | |
| 1.1 | Организация научного труда и принципы построения магистерской диссертации /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|------|--|---|----|--|------------------------|---|--|
| 1.2 | Организация научного труда и принципы построения магистерской диссертации /Пр/ | 1 | 2 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.3 | Организация научного труда и принципы построения магистерской диссертации /Ср/ | 1 | 6 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.4 | Оформление текстовой части магистерской диссертации /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.5 | Оформление текстовой части магистерской диссертации /Пр/ | 1 | 2 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.6 | Оформление текстовой части магистерской диссертации /Ср/ | 1 | 22 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.7 | Показатели результативности научной деятельности. /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.8 | Презентация и публикация результатов научных исследований /Пр/ | 1 | 1 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.9 | Показатели результативности научной деятельности. Презентация и публикация результатов научных исследований /Ср/ | 1 | 7 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.10 | Соискание финансовой поддержки научных исследований в форме грантов и участия в научных программах /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.11 | Соискание финансовой поддержки научных исследований в форме грантов и участия в научных программах /Пр/ | 1 | 2 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|------------------------|---|--|
| 1.12 | Соискание финансовой поддержки научных исследований в форме грантов и участия в научных программах /Ср/ | 1 | 4 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| Раздел 2. Управление и организация процессов прохождения НИОКР | | | | | | | |
| 2.1 | Управление и организация процессов прохождения НИОКР /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.2 | Управление и организация процессов прохождения НИОКР. /Лек/ | 1 | 1 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.3 | Управление и организация процессов прохождения НИОКР. /Ср/ | 1 | 5 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.4 | Технологии планирования проектной деятельности /Пр/ | 1 | 2 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.5 | Технологии планирования проектной деятельности /Пр/ | 1 | 2 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.6 | Технологии планирования проектной деятельности /Ср/ | 1 | 6 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.7 | Зачет с оценкой /ЗачётСОц/ | 1 | 0 | ОПК-6.1 ОПК-6.2 ОПК-6.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Организация научного труда и принципы построения диссертации.
2. Организационные формы науки. Методологические основы научного познания.
3. Закономерность инновационного цикла: фундаментальные и прикладные исследования, использование ЭВМ.
4. Магистерская диссертация как научно- квалификационное исследование.
5. Составление рабочего плана проведения исследований и написания диссертации.
6. Формулировка актуальности, объекта, предмета, цели, задач исследования, научной гипотезы.
7. Теоретическая база исследований.
8. Методологические основы исследований.
9. Практическая значимость и новизна исследований.
10. Интеграция магистранта в научно-образовательную деятельность вуза.

11. Оформление текстовой части магистерской диссертации. Требования, предъявляемые вузом. Требования, предъявляемые ГОСТ.
12. Основные показатели результативности. Наукометрические показатели ученого и вуза.
13. Информационно-аналитические системы цитирования РИНЦ, SCOPUS, Web of Science и др.
14. Проверка научных текстов на наличие заимствований в системе «Антиплагиат».
15. Презентация и публикация результатов научных исследований. Перечень российских рецензируемых научных журналов, в которых должны быть опубликованы основные научные результаты диссертаций на соискание ученых степеней доктора и кандидата наук (перечень ВАК).
16. Договоры с издательствами: передача авторского права, базовые права и обязанности сторон.
17. Экспертное заключение на научную статью.
18. Публикация статей и материалов в зарубежных изданиях: требования экспортного контроля РФ.
19. Презентация и публикация результатов научных исследований.
20. Оформление заявок на объекты интеллектуальной собственности: требования, формы документов (Федеральный фонд непубликуемых источников научно-технической информации).
21. Регистрация НИР: информационный ресурс ФГАНУ ЦИТИС.
22. Соискание финансовой поддержки научных исследований в форме грантов и участия в научных программах.
23. Нормативно-правовое обеспечение подготовки кадров высшей квалификации. Требования ФГОС ВО.
24. Порядок организации экспертизы магистерской диссертации.
25. Процедура защиты магистерской диссертации.

5.2. Темы письменных работ

1. Сущность научно-исследовательской деятельности.
2. Сущность понятия «метод».
3. Методы научного исследования.
4. Понятие, уровни и основные компоненты научного исследования
5. Понятие эксперимента.
6. Типология научных исследований
7. Методология научного исследования
8. Определения объекта и предмета исследования
9. Методологические подходы к исследованию
10. Постановка проблемы исследования
11. Планирование научного исследования.
12. Схемы проведения исследования
13. Представление информации о результатах исследовательской деятельности
14. Формы представления результатов научного исследования
15. Доказательство и опровержение.
16. Характеристика и требования к научному наблюдению.
17. Правила ведения беседы, интервью.
18. Правила составления анкет и проведения анкетирования.
19. Правила составления библиографии.
20. Поиск научной информации
21. Выявление и формулировка проблемы.
22. Тема и ее актуальность. Практическая и научная актуальность.
23. Цель, задачи, логика научного исследования. Цель как представление о результате. Правила постановки целей и задач исследования.
24. Анализ результатов практического исследования, оформление результатов работы.
25. Работа с научной литературой.

5.3. Фонд оценочных средств

В приложении

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы к зачету, текстовые задания

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|--|---|--|
| Л1.1 | Варепо Л. Г., Кожушко А. А., Нагорнова И. В. | Основы научно-исследовательской деятельности: учебное пособие | Омск: Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|--|---------------------|----------|-------------------|
|--|---------------------|----------|-------------------|

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|--|--|--|
| Л2.1 | Сибатулина А. М. | Организация проектной и научно-исследовательской деятельности: учебное пособие | Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2012 |
| Л2.2 | Демченко З. А., Лебедев В. Д., Мясищев Д. Г. | Методология научно-исследовательской деятельности: учебно-методическое пособие | Архангельск: Северный (Арктический) федеральный университет (САФУ), 2015 |

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | |
|----|-------------------------------------|
| Э1 | Университетская библиотека "ОНЛАЙН" |
|----|-------------------------------------|

6.3.1 Перечень программного обеспечения

| | |
|---------|-------------------|
| 6.3.1.1 | MS Windows |
| 6.3.1.2 | MS Office |
| 6.3.1.3 | Консультант+ |
| 6.3.1.4 | Интернет браузеры |
| 6.3.1.5 | Сервисы Яндекс |
| 6.3.1.6 | Android |

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

| | |
|---------|---|
| 6.3.2.1 | Официальные статистические показатели |
| 6.3.2.2 | Федеральная служба государственной статистики |
| 6.3.2.3 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» |
| 6.3.2.4 | Антиплагиат |
| 6.3.2.5 | Росстандарт |
| 6.3.2.6 | Консультант + |

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|--|--|
| 1208 Учебный кабинет гуманитарных и социальных дисциплин | -комплект учебной мебели на 30 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая), -экран, телевизор на мобильной стойке - портреты писателей – 12 шт. |
| | |
| | |
| | |

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОВЕДЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

Основной целью практических занятий по дисциплине «Организация научно-исследовательской деятельности» является формирование и дальнейшее совершенствование навыков научно-исследовательской деятельности магистрантов.

Содержание практических занятий направлено на осмысление теоретических знаний, освоение умений в различных предметных областях научных исследований магистрантов.

На практических занятиях используются такие методы проведения занятий, как репродуктивный, практический, эвристический.

В процессе выполнения практических заданий используется фронтальная, групповая, коллективная, индивидуальная форма работы.

Практические занятия предполагают работу:

- по обогащению словарного запаса;
- по освоению принципов методологии и методики научных исследований;
- по умению отбирать и анализировать информацию по теме научного исследования;
- по планированию эксперимента;
- по формированию навыков отбора языковых средств, в зависимости от цели и места.

Структура практических занятий включает в себя:

- теоретические вопросы по изучаемым темам;
- словарную работу;
- тесты;
- упражнения.

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Нижегородский
государственный инженерно-экономический университет»
г. Нижний Новгород

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.
28 июня 2024 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Преддипломная практика

программа практики

| | |
|--------------------------------|---------------------------------|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис |
| Квалификация | магистр |
| Форма обучения | очная |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой |
| Вид практики | Производственная |
| Тип практики | Производственная практика |
| Способ проведения практики | стационарная |
| Форма проведения | непрерывно |
| Объем практики | 10 |
| Продолжительность в часах | 360 |

Программу составил(и):

к.э.н., зав. кафедрой Клюева Ю.С. _____

Рецензент(ы): к.э.н., доцент Морозова И.М.

Программа практики

Преддипломная практика

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

МСВ-2024.plx

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Клюева Юлия Семеновна _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

Н.В. Саватеева

ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

| | |
|---|--|
| 1 | освоение и закрепление профессиональных умений и навыков, а также сбор информации для написания выпускной квалификационной работы. |
|---|--|

МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|--|--|
| Блок.Часть | Б2.О |
| Требования к предварительной подготовке обучающегося: | |
| 1 | Бизнес-проектирование в сфере туризма и гостеприимства |
| 2 | Менеджмент качества на предприятиях туризма и гостеприимства |
| 3 | Научно-исследовательская работа |
| 4 | Современные технологии продажи услуг |
| 5 | Стратегический маркетинг в сфере сервиса |
| 6 | Стратегическое управление в сфере сервиса |
| 7 | Управление клиентурными отношениями |
| 8 | Управление конкурентоспособностью предприятия в сфере туризма и гостеприимства |
| 9 | Экономический анализ деятельности предприятий туризма и гостеприимства |
| 10 | Экспертиза и диагностика объектов в гостиничной и туристической сфере |
| 11 | Инновационная деятельность в сфере туризма и гостеприимства |
| 12 | Иностранный язык в профессиональной деятельности |
| 13 | Кросс-культурные коммуникации в сервисе |
| 14 | Логистический сервис в сфере туризма и гостеприимства |
| 15 | Межкультурное взаимодействие в туризме |
| 16 | Мониторинг и прогнозирование потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере |
| 17 | Организационно-управленческая практика |
| 18 | Организация и управление коммерческой деятельностью на предприятиях туризма и гостеприимства |
| 19 | Психология и основы конфликтологии в индустрии туризма и гостеприимства |
| 20 | Психология профессиональной карьеры |
| 21 | Информационные технологии в гостиничном и туристическом бизнесе |
| 22 | Командная работа и лидерство |
| 23 | Ознакомительная практика |
| 24 | Организация научно-исследовательской деятельности |
| 25 | Психология и педагогика |
| 26 | Системный анализ в сервисе |
| 27 | Производственная практика(организационно-управленческая) |

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП

УК-1: Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий

УК-1.1: Проводит исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды

УК-1.2: Критически анализирует проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия

УК-1.3: Применяет системный подход для выявления и оценки проблемных ситуаций

УК-2: Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла

УК-2.1: Определяет цель и задачи проекта

УК-2.2: Разрабатывает стратегические решения по реализации проекта, исходя из требований нормативных правовых актов, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-2.3: Определяет виды работ и распределяет их между участниками проекта

| |
|---|
| УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели |
| УК-3.1: Определяет виды работ и распределяет их между участниками проекта |
| УК-3.2: Разрабатывает командную стратегию для достижения поставленной цели |
| УК-3.3: Демонстрирует лидерские качества в управлении работой команды |
| УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия |
| УК-4.1: Определяет особенности академического и профессионального делового общения, учитывает их в производственной или образовательной деятельности |
| УК-4.2: Эффективно применяет вербальные и невербальные средства взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках в производственной или образовательной деятельности |
| УК-4.3: Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно |
| УК-5: Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия |
| УК-5.1: Проводит анализ разнообразия культур, их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия |
| УК-5.2: Использует в производственной или образовательной деятельности необходимую информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп |
| УК-5.3: Использует в производственной или образовательной деятельности необходимую информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп |
| УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки |
| УК-6.1: Умеет проводить самоанализ и самооценку, определять направления повышения личной эффективности |
| УК-6.2: Демонстрирует умение определять приоритеты собственной профессиональной деятельности, проводить их ранжирование |
| УК-6.3: Применяет системное и критическое мышление для оценки путей и способов совершенствования собственной профессиональной деятельности |
| ОПК-1: Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса |
| ОПК-1.1: Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса |
| ОПК-1.2: Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса |
| ОПК-1.3: Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере |
| ОПК-2: Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса |
| ОПК-2.1: Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса |
| ОПК-2.2: Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций |
| ОПК-2.3: Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций |
| ОПК-3: Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере |

| |
|--|
| ОПК-3.1: Умеет формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы |
| ОПК-3.2: Умеет оценивать качество оказания иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон услуг в сфере сервиса |
| ОПК-3.3: Умеет оценивать качество оказания иных средств размещения в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения |
| ОПК-4: Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса |
| ОПК-4.1: Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса |
| ОПК-4.2: Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса |
| ОПК-4.3: Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет |
| ОПК-5: Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений |
| ОПК-5.1: Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса |
| ОПК-5.2: Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций |
| ОПК-5.3: Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса |
| ОПК-6: Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности |
| ОПК-6.1: Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности |
| ОПК-6.2: Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности |
| ОПК-6.3: Умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях |
| ОПК-7: Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам |
| ОПК-7.1: Понимает виды деятельности по реализации научной педагогической деятельности, направленной на изучение совокупности отношений, возникающих в педагогической сфере, новых образовательных технологий, активных и интерактивных форм обучения |
| ОПК-7.2: Демонстрирует умение осуществлять практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной |
| ОПК-7.3: Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам |
| ПКО-1: Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации |
| ПКО-1.1: Умеет проводить исследование и оценивать результаты, выявлять факторы конкурентоспособности предприятия сферы сервиса |
| ПКО-1.2: Научно обосновывает направления деятельности по разработке и реализации конкурентоспособной стратегии, программ развития предприятий |

| | | | | | | | | | |
|-----|---|---|-----|---|---|----|--|--|--|
| 2.1 | Модульная единица 4. Сбор, обработка и систематизация материала /Пр/ | 4 | 108 | ОПК-1.1,ОПК-1.2,ОПК-1.3,ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3,ОПК-4.1,ОПК-4.2,ОПК-4.3,ОПК-2.1,ОПК-2.2,ОПК-2.3,ОПК-5.1,ОПК-5.2,ОПК-5.3,ОПК-6.1,ОПК-6.2,ОПК-6.3,ОПК-7.1,ОПК-7.2,ОПК-7.3 | Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л1.4,Л2.1,Л2.2,Л2.3,Л2.4 | Э1 | | | |
| 2.2 | Модульная единица 5. Выполнение индивидуальных заданий, подготовка отчета по практике и его защита /Пр/ | 4 | 174 | ОПК-1.1,ОПК-1.2,ОПК-1.3,ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3,ОПК-4.1,ОПК-4.2,ОПК-4.3,ОПК-2.1,ОПК-2.2,ОПК-2.3,ОПК-5.1,ОПК-5.2,ОПК-5.3,ОПК-6.1,ОПК-6.2,ОПК-6.3,ОПК-7.1,ОПК-7.2,ОПК-7.3 | Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л1.4,Л2.1,Л2.2,Л2.3,Л2.4 | Э1 | | | |
| 2.3 | Зачет с оценкой /ЗачётСОц/ | 4 | | ОПК-1.1,ОПК-1.2,ОПК-1.3,ОПК-4.1,ОПК-4.2,ОПК-4.3,ОПК-6.1,ОПК-6.2,ОПК-6.3 | Л1.1,Л1.2,Л1.3,Л1.4,Л2.1,Л2.2,Л2.3,Л2.4 | Э1 | | | |

ФОРМЫ ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Процедура аттестации студента по итогам практики

По окончании практики студент сдает на кафедре отчет по практике и дневник прохождения практики.

Отчет должен иметь объем 20-25 страниц формата А4 машинописного текста и при необходимости дополнительно приложение, в которое могут входить графические, табличные и прочие материалы.

Результаты практики оценивает комиссия. Во внимание принимается качество отчета, который должен быть оформлен в соответствии с установленными требованиями письменного отчета, и отзыв руководителя практики от предприятия, а также устные ответы студента на вопросы по прохождению и результатам практики. По итогам аттестации комиссия выставляет дифференцированную оценку (отлично, хорошо, удовлетворительно).

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие по ее итогам неудовлетворительную оценку, подлежат отчислению в установленном порядке из института, как имеющие академическую задолженность.

Структура отчета

Отчет должен состоять из следующих разделов:

- введения, в котором приводится общая характеристика места практики;
- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики;
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений по теме практики;
- приложений к отчету (при необходимости).

К отчету прилагается «Дневник практики» с отзывом-характеристикой и заполненным графиком выхода студента на работу.

Дневник и отчет должны быть оформлены на месте практики и представлены для заключения и отзыва руководителю практики от предприятия.

Структура отчета должна содержать необходимый перечень следующих документов:

- титульный лист отчета;
- индивидуальное задание;
- рабочий график;
- дневник прохождения практики;
- отзыв-характеристика на студента-практиканта;
- анкета студента-практиканта;
- анкета работодателя.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

в приложении

Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

| Разделы (этапы) | Наименование раздела (этапа) практики | Код формируемого индикатора/компетенции | Вид занятий, работы | Форма контроля |
|-----------------|---|---|--|----------------|
| 1 | Модуль 1. Аналитическо-оценочный этап | ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3, ОПК-7.1, ОПК-7.2, ОПК-7.3, ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3, ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3 | Модульная единица 1. Организационные мероприятия Модульная единица 2. Анализ результатов экономической эффективности предоставления туристских и гостиничных услуг и их влияние на экономические результаты деятельности предприятия (организации). | |
| 2 | Модуль 2. Производственно-исследовательский этап | ОПК-1.1, ОПК-1.2, ОПК-1.3, ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3, ОПК-4.1, ОПК-4.2, ОПК-4.3, ОПК-2.1, ОПК-2.2, ОПК-2.3, ОПК-5.1, ОПК-5.2, ОПК-5.3, ОПК-6.1, ОПК-6.2, ОПК-6.3, ОПК-7.1, ОПК-7.2, ОПК-7.3 | Модульная единица 4. Сбор, обработка и систематизация материала Модульная единица 5. Выполнение индивидуальных заданий, подготовка отчета по практике и его защита Зачет с оценкой | |

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

| | |
|------|---|
| ЛП.1 | Черевичко, Т. В. Экономика туризма [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 264 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/75188.html |
| ЛП.2 | Конанова, Е. И. Инклюзивный туризм: технология и организация туристского продукта [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2019. - 128 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/95778.html |

| | |
|---|---|
| Л1.3 | Очилова Х. Ф., Амонбоев М. Маркетинг туризма [Электронный ресурс]:учебник. - Москва: Директ-Медиа, 2022. - 176 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=689008 |
| Л1.4 | Макринова Е. И., Симонова Т. Ю., Святая Е. О. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Москва: Директ-Медиа, 2022. - 180 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378 |
| Дополнительная литература | |
| Л2.1 | Прончева, О. К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. - 82 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/18262.html |
| Л2.2 | Прончева, О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. - 72 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/75021.html |
| Л2.3 | Мухамедиева С. А. Экономика туризма [Электронный ресурс]:учебно-методический комплекс. - Кемерово: Кемеровский государственный университет культуры и искусств (КемГУКИ), 2014. - 140 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275379 |
| Л2.4 | Третьякова О. Техника и технология социально-культурного сервиса и туризма [Электронный ресурс]:учебное пособие. - Тюмень: Тюменский государственный университет, 2011. - 180 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574239 |
| ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ | |
| Э1 | УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН |
| ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ | |
| MS Windows MS Office Интернет браузеры Сервисы Яндекс | |
| ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ | |
| Официальные статистические показатели Федеральная служба государственной статистики Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» Антиплагиат РОССИЙСКИЙ АРХИВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТАНДАРТОВ Росстандарт Консультант + | |
| МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ | |
| Аудитория № 1204 Кабинет проектного обучения, Коворкинг-центр; курсового проектирования и самостоятельной работы. Оснащение аудитории: Мебель на 30 студентов, проектор, доска, принтер, плоттер, сенсорная панель. | |

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Студенты проходят практику на предприятиях (в организациях) различных форм собственности. Студент должен явиться на предприятие (в организацию) и выбыть в сроки, указанные в договоре на практику. В период прохождения преддипломной практики студенты исполняют обязанности руководителя подразделения предприятия (организации) индустрии туризма. Рабочее время студентов-практикантов определяется в соответствии с действующим на предприятии внутренним трудовым распорядком и режимом работы.

Руководство практикой

Студент получает рабочую программу практики, направление на практику на предприятие (в организацию), индивидуальное задание, которое выдается руководителем практики от института.

Руководство практикой студентов на предприятии (в организации) осуществляется преподавателями кафедры туризма и гостеприимства (учебно-методическое руководство), назначенными приказом директора по институту; и представителями предприятия (организации), назначенными его администрацией на весь период практики.

Руководитель практики от института выдает студенту индивидуальное задание, контролирует посещаемость практики, выполнение индивидуальных заданий, проверяет отчеты, принимает защиту отчетов.

Руководитель практики от предприятия (организации) знакомит студента с административно-хозяйственной структурой предприятия или организации, организует своевременное проведение инструктажа по технике безопасности, информирует о мероприятиях по охране труда; осуществляет табельный учет работы студентов-практикантов; контролирует соблюдение трудовой дисциплины; предоставляет студентам возможность пользоваться соответствующей документацией и оказывает помощь в подборе материалов для выполнения отчетов по практике; по окончании практики дает отзыв.

Студенты при прохождении практики обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программой в соответствии с графиком прохождения практики;
- подчиняться правилами внутреннего распорядка предприятия (организации) и нести ответственность за выполненную работу наравне со штатными работниками;
- строго соблюдать правила техники безопасности и охраны труда на предприятии (в организации);
- собирать необходимый материал для написания отчета;
- ежедневно вести дневник прохождения практики;
- предоставить отчет, подписанный руководителем практики от предприятия (организации), дневник прохождения практики и характеристику в установленный срок.

Отчетность по практике

По окончании практики студент представляет руководителю практики от института письменный отчет с заключением и оценкой руководителя практики от предприятия (организации). К отчету прилагается оформленный дневник и характеристика.

В дневнике ежедневные записи студента о выполнении работы должны быть подтверждены подписью руководителя практики от предприятия (организации).

В характеристике (отзыве) указывается срок прохождения практики, дается оценка степени выполненных студентом программы практики, его отношения к работе, к членам трудового коллектива, уровня подготовки к самостоятельной деятельности. Характеристика и дневник практики заверяются руководителем кадровой службы и печатью предприятия (организации).

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

"28" июня 2024г.

**Психология и основы конфликтологии в индустрии
туризма и гостеприимства**
рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|------------------|--------------|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управлений в сфере гостеприимства и туризма | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 3 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | 108 | Виды контроля | в семестрах: |
| в том числе: | | зачеты с оценкой | 2 |
| аудиторные занятия | 33 | | |
| самостоятельная работа | 75 | | |

Программу составил(и):

к. п. н., доцент, Костылева Е.А. _____

Рецензент(ы):

Рабочая программа дисциплины

Психология и основы конфликтологии в индустрии туризма и гостеприимства

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере гостеприимства и туризма

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Клюева Юлия Семеновна _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ Н.В. Саватеева

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|---|
| 1.1 | Цель – формирование целостного представления о структуре и содержании курса «Конфликтология», знакомство с основными категориями, понятиями, теориями, конфликтологии как науки, современные представления о конфликте, его роли и значимости в развитии общества и человека. |
|-----|---|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.2 | Преддипломная практика |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|--------|--|
| УК-6 | Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки |
| УК-6.1 | Умеет проводить самоанализ и самооценку, определять направления повышения личной эффективности |
| УК-6.2 | Демонстрирует умение определять приоритеты собственной профессиональной деятельности, проводить их ранжирование |
| УК-6.3 | Применяет системное и критическое мышление для оценки путей и способов совершенствования собственной профессиональной деятельности |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|-------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | - основные категории и понятия конфликтологии и навыки владения ее категориальным аппаратом в анализе жизненных ситуаций; раскрытия сущности, описания структуры и динамики конфликта; |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | - аргументированно представлять свою точку зрения в ситуациях разной степени сложности; |
| 3.2.2 | - использовать методы и основы социального, социально-психологического и психологического управления конфликтами в работе с конфликтными личностями. |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | - навыками аргументированно представлять свою точку зрения в ситуациях разной степени сложности; |
| 3.3.2 | использовать методы и основы социального, социально-психологического и психологического управления конфликтами в работе с конфликтными личностями. |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|--|----------------|-------|----------------------|--------------------------------|------------|------------|
| | Раздел 1. Модуль 1. Введение в конфликтологию | | | | | | |
| 1.1 | Модульная единица 1. Введение в конфликтологию /Лек/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.2 | Модульная единица 1. Введение в конфликтологию /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.3 | Модульная единица 2. Теоретические основы конфликтологии /Лек/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.4 | Модульная единица 2. Теоретические основы конфликтологии /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|------|--|---|----|----------------------|--------------------------------|---|--|
| 1.5 | Модульная единица 3. Теории механизмов возникновения конфликтов /Лек/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.6 | Модульная единица 3. Теории механизмов возникновения конфликтов /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| | Раздел 2. Модуль 2. Управление конфликтом | | | | | | |
| 2.1 | Модульная единица 4. Технологии управления конфликтами /Лек/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.2 | Модульная единица 4. Технологии управления конфликтами /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.3 | Модульная единица 5. Теории поведения личности в конфликте /Лек/ | 2 | 1 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.4 | Модульная единица 5. Теории поведения личности в конфликте /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.5 | Модульная единица 5. Теории поведения личности в конфликте /Ср/ | 2 | 25 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.6 | Модульная единица 6. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.7 | Модульная единица 6. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов /Ср/ | 2 | 15 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.8 | Модульная единица 7. Конфликты в организации /Лек/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.9 | Модульная единица 7. Конфликты в организации /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.10 | Модульная единица 7. Конфликты в организации /Ср/ | 2 | 19 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.11 | Модульная единица 8. Управление конфликтами в организации /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.12 | Модульная единица 8. Управление конфликтами в организации /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.13 | Модульная единица 8. Управление конфликтами в организации /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.14 | Модульная единица 8. Управление конфликтами в организации /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | |

| | | | | | | | |
|------|--|---|----|----------------------|--------------------------------|---|--|
| 2.15 | Модульная единица 8. Управление конфликтами в организации /Ср/ | 2 | 16 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.16 | ЗАЧЕТ С ОЦЕНКОЙ /Зачёт/ | 2 | 0 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Основные этапы развития конфликтологии
2. Сущность конфликта и его причины
3. Становление конфликтологии как самостоятельной науки
4. Понятие конфликта. Определение его сущности
5. Подходы в понимании сущности конфликта
6. Функции и границы конфликтов
7. Классификация конфликтов
8. Описательные модели структуры конфликта
9. Объект и предмет конфликтного процесса
10. Субъекты конфликтного процесса
11. Основные этапы, периоды и стадии конфликта
22. Модель развития конфликта
13. Схема развития конфликта
14. Философия управления конфликтами
15. Методы сбора социальной информации
16. Методики анализа конфликта
17. Информационная модель конфликта
18. Алгоритм анализа и оценки ситуации в конфликте
19. Прогнозирование конфликта в организации
20. Бизнес-конфликты, их виды
21. Предупреждение конфликтов: управленческий подход
22. Основные направления управленческого подхода в предупреждении конфликтов
23. Предупреждение конфликтов и качество менеджмента организации
24. Структурирование конфликтов в организации
25. Структурные методы управления конфликтом
26. Организационные изменения и конфликты, связанные с ними
27. Стратегия поведения в конфликте
28. Стратегия уклонения
29. Стратегия компромисса
30. Стратегия ухода
31. Стратегия сотрудничества
32. Стратегия приспособления
33. Техника решения конфликтных ситуаций
34. Социально-психологические технологии управления конфликтами
35. Методы позитивного поведения
36. Причины конфликтов в организации
37. Предмет конфликтологии
38. Методы исследования конфликтов и управления ими
39. Основные структурные элементы конфликта
40. Понятие и основные виды конфликтогена
41. Конфликты и трансактный анализ
42. Основные положения теории трансактного анализа
43. Содержание управления конфликтами
44. Типы конфликтных личностей
45. Технологии рационального поведения в конфликте
46. Психология переговорного процесса по разрешению конфликтов
47. Модели поведения партнеров в переговорном процессе
48. Основные психологические концепции внутриличностных конфликтов
49. Понятие межличностного конфликта и его особенности.
50. Сферы проявления межличностных конфликтов
51. Управление межличностными конфликтами
52. Понятие групповых конфликтов и их классификация.
53. Конфликт «личность — группа»
54. Межгрупповые конфликты

| |
|---|
| 55. Источники конфликтов в сфере управления 56. Классификация конфликтов в сфере управления |
| 5.2. Темы письменных работ |
| 1. Особенности региональных конфликтов. 2. Классификация региональных конфликтов. 3. Управление региональными конфликтами 4. Управление глобальными конфликтами 5. Корпоративные конфликты. Гринмэйл. Недружественные поглощения 6. Базисная классификация конфликтов по А.Я. Анцупову и А.И. Шипилову 7. Американский профессор Н. Смелзер о конфликтах в организациях 8. Конфликтное трансграничное, межэтническое пространство современной России 9. Социология конфликта 10. Развитие конфликтологии в России 11. Взгляды на конфликты в политологии, психологии и трудах по управлению 12. Когнитивистские подходы: конфликт как когнитивный феномен 13. Основные типы организационных конфликтов по Ф. Лютенсу 14. Социальные конфликты: понятие и сущность 15. Политические конфликты: понятие и сущность 16. Глобальные конфликты: понятие и сущность 17. Функциональная и конфликтная модели общества 18. Горизонтальные и вертикальные коммуникации в организации 19. Роль корпоративной культуры в разрешении конфликтов 20. Эффективное управленческое решение как условие предупреждения и разрешения конфликта |
| 5.3. Фонд оценочных средств |
| В ПРИЛОЖЕНИИ |
| 5.4. Перечень видов оценочных средств |
| Тесты, вопросы к зачету |

| 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
|--|---------------------------------------|--|--|
| 6.1. Рекомендуемая литература | | | |
| 6.1.1. Основная литература | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л1.1 | Шарков Ф. И., Сперанский В. И. | Общая конфликтология: учебник | Москва: Дашков и К°, 2021 |
| Л1.2 | Леонов Н. И. | Конфликтология: учебное пособие для спо | Москва: Юрайт, 2022 |
| 6.1.2. Дополнительная литература | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л2.1 | Клачкова, О. А. | Конфликтология: практикум | Комсомольск-на-Амуре, Саратов: Амурский гуманитарно-педагогический государственный университет, Ай Пи Ар Медиа, 2019 |
| Л2.2 | Бобрешова И. П., Воробьев В. К. | Конфликтология. Практикум: учебное пособие | Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2015 |
| 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | | |
| Э1 | ЭБС УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН | | |
| 6.3.1 Перечень программного обеспечения | | | |
| 6.3.1.1 | MS Windows | | |
| 6.3.1.2 | MS Office | | |
| 6.3.1.3 | Интернет браузеры | | |
| 6.3.1.4 | Сервисы Яндекс | | |
| 6.3.1.5 | Android | | |

| 6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем | |
|---|--|
| 6.3.2.1 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» |
| 6.3.2.2 | Антиплагиат |
| 6.3.2.3 | Консультант + |
| 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
| 1208 Учебный кабинет гуманитарных и социальных дисциплин | -комплект учебной мебели на 30 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая), -экран, телевизор на мобильной стойке - портреты писателей – 12 шт. |
| | |
| | |
| 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
| <p>Методические указания к занятиям (очная форма обучения): Учебные занятия по дисциплине проводятся в форме: - лекций по основным темам и разделам дисциплины в соответствии с тематическим планом соответствующей формы обучения. - практических (семинарских) занятий в соответствии с методическими указаниями к их выполнению. Изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Лекции по дисциплине читаются с использованием мультимедийной техники. Практическим занятиям предшествуют лекции. Промежуточный контроль знаний заочной формы обучения осуществляется в форме защиты практических работ, по вопросам к зачету с оценкой. Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах: -самостоятельное изучение теоретического материала (оформление конспектов); -подготовка к семинарским занятиям; -выполнение индивидуальных заданий; -подготовка к выполнению практических заданий в межсессионный период. Самостоятельную работу по дисциплине следует начать сразу же после установочной лекции и получения задания. Для работы необходимо ознакомиться с учебным планом группы и установить, какое количество часов отведено учебным планом в целом на изучение дисциплины, на аудиторную работу с преподавателем на лекционных и практических (семинарских) занятиях, а также на самостоятельную работу. Целесообразно начать работу с изучения теоретического материала, основных терминов и понятий курса с письменных ответов. Теоретический материал по тем темам, которые вынесены на самостоятельное изучение, обучающийся прорабатывает в соответствии с вопросами для подготовки к зачету и составляет в отдельной тетради письменный конспект ответа объемом не более 1 страницы на один вопрос (план-конспект). К началу сессии обучающийся готовит к аудиторной работе с преподавателем список вопросов, которые не удалось разобрать самостоятельно в межсессионный период, а также тетрадь с планами-конспектами по самостоятельному изучению теоретического материала дисциплины. Наличие таких планов-конспектов является одним из необходимых условий допуска студента для сдачи зачета с оценкой.</p> | |

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

"28" июня 2024г.

Психология и педагогика
рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|---------------|--------------|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управление в сфере гостеприимства и туризма | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 4 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | 144 | Виды контроля | в семестрах: |
| в том числе: | | экзамены | 1 |
| аудиторные занятия | 44 | | |
| самостоятельная работа | 64 | | |
| часов на контроль | 36 | | |

Программу составил(и):

к.п.н., доцент, Костылева Елена Анатольевна _____

Рецензент(ы):

Рабочая программа дисциплины

Психология и педагогика

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере гостеприимства и туризма

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Клюева Юлия Семеновна _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ Н.В. Саватеева

| 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
|--------------------------------------|--|
| 1.1 | - освоение основ педагогики и психологии в общей профессиональной подготовке |
| 1.2 | магистра; |
| 1.3 | - формирование профессиональных компетенций, необходимых для осуществления |
| 1.4 | профессиональной деятельности. |

| 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ | |
|--|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Дисциплина «Психология и педагогика» относится к части, формируемой участниками |
| 2.1.2 | образовательных отношений Блока 1. |
| 2.1.3 | К исходным требованиям, необходимым для изучения дисциплины «Педагогика и |
| 2.1.4 | психология», относятся знания, умения и виды деятельности, сформированные в процессе |
| 2.1.5 | изучения дисциплин: «История», «Философия». |
| 2.1.6 | Дисциплина «Педагогика и психология» является основой для изучения дисциплин |
| 2.1.7 | гуманитарного цикла и дисциплин по выбору. |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.2 | Преддипломная практика |
| 2.2.3 | Психология и основы конфликтологии в индустрии туризма и гостеприимства |
| 2.2.4 | Научно-исследовательская работа |
| 2.2.5 | Управление клиентурными отношениями |

| 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
|--|--|
| ОПК-7Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам | |
| ОПК-7.1Понимает виды деятельности по реализации научной педагогической деятельности, направленной на изучение совокупности отношений, возникающих в педагогической сфере, новых образовательных технологий, активных и интерактивных форм обучения | |
| ОПК-7.2Демонстрирует умение осуществлять практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной | |
| ОПК-7.3Выбирает формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам | |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|-----------------|
| 3.1 | Знать: |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.3 | Владеть: |

| 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | | | | | |
|---|--|----------------|-------|-------------------------------|--|------------|------------|
| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
| | Раздел 1. История становления психологии и педагогики высшей школы | | | | | | |
| 1.1 | История и современное состояние системы высшего образования в России. /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.2 | Зарождение и основные тенденции развития высшего образования в России. Система высшего образования в советский период. /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |

| | | | | | | | |
|-----|--|---|----|-------------------------------|--|---|--|
| 1.3 | . Современные тенденции развития высшего образования за рубежом и перспективы российской высшей школы. /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.4 | Психология деятельности и проблемы обучения в высшей школе. /Пр/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.5 | Общее понятие о деятельности. Деятельность и познавательные процессы. /Пр/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.6 | Познание как деятельность. /Пр/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.7 | Теория планомерного формирования умственных действий и понятий как пример последовательного воплощения деятельностного подхода к обучению. /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.8 | Теория планомерного формирования умственных действий и понятий как пример последовательного воплощения деятельностного подхода к обучению. /Ср/ | 1 | 7 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.9 | Работа в системе Moodle ИПТД по темам самостоятельных работ /Ср/ | 1 | 14 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| | Раздел 2. Раздел 2. Психология личности и развитие творческого мышления студентов | | | | | | |
| 2.1 | Психология личности и проблема воспитания в высшей школе. /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.2 | Психологические особенности студенческого возраста и проблема воспитания в высшей школе. /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.3 | Развитие творческого мышления студентов в процессе обучения. /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.4 | Методы стимулирования творческой деятельности и понятие творческой личности. /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.5 | Теории личности в психологии. /Пр/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.6 | Развитие личности /Пр/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.7 | Критерии творческого мышления. /Пр/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.8 | Творчество и интеллект. Эмоциональный интеллект. /Пр/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |

| | | | | | | | |
|---|--|---|----|-------------------------------|--|---|--|
| 2.9 | Развитие творческого мышления в процессе воспитания. /Пр/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.10 | Проблема воспитания в высшей школе. /Ср/ | 1 | 7 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.11 | Работа в электронных библиотечных системах по темам самостоятельных работ /Ср/ | 1 | 14 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| Раздел 3. Раздел 3. Профессионализм преподавателя высшей школы | | | | | | | |
| 3.1 | Организационные формы обучения в вузе. /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 3.2 | Психодиагностика в высшей школе. /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 3.3 | Анализ профессиональной деятельности преподавателя вуза и проблема педагогического мастерства. /Лек/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 3.4 | Классификация методов обучения и воспитания. /Пр/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 3.5 | Классификация психодиагностических методов. /Пр/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 3.6 | Компетенции педагога высшей школы. /Пр/ | 1 | 2 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 3.7 | Структура педагогических способностей. Установки преподавателя и стили педагогического общения. /Ср/ | 1 | 12 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| 3.8 | Выполнение контрольных заданий в системе Moodle ИПТД /Ср/ | 1 | 10 | ОПК-7.1 ОПК-7.2 ОПК-7.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Э1 Э2 | 0 | |
| Раздел 4. Контроль знаний | | | | | | | |
| 4.1 | /Экзамен/ | 1 | 36 | | | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Предмет и история психологии.
2. Задачи и методы современной психологии.
3. Важнейшие направления психологической науки.
4. Место психологии в жизни и деятельности современного специалиста.
5. Нейрофизиологические основы психики.

6. Развитие психики и сознания.
7. Сознание и бессознательное.
8. Различные состояния сознания.
9. Ощущения, их классификация и свойства.
10. Восприятие, его виды и свойства.
11. Внимание как уровень организованности сознания, его свойства.
12. Память в системе познавательной деятельности.
13. Мышление как высшая форма познавательной деятельности.
14. Воображение, его связь с мышлением.
15. Понятие интеллект, его измерение.
16. Волевая регуляция поведения.
17. Эмоции, их роль в жизни человека.
18. Понятие «деятельность», психологическая структура деятельности.
19. Мотивация деятельности человека.
20. Проблема личности в современной психологии.
21. Темперамент в структуре личности.
22. Социальное и биологическое в структуре характера.
23. Способности как условие успешности деятельности человека.
24. Самосознание личности, его структура и функции.
25. Общение как основа межличностных отношений.
26. Групповой субъект и совместное действие.
27. Психологическая характеристика группового действия.
28. Социальная среда группы и индивида.
29. Мышление руководителя.
30. Управление межличностными конфликтами в коллективах.
31. Социально-психологический климат коллектива.
32. Предмет и история педагогической науки.
33. Основные категории педагогики, связь педагогики с другими науками.
34. Цели и задачи воспитания и образования.
35. Общие методы педагогического воздействия на личность.
36. Принципы дидактики. Основные требования к личности педагога.
37. Отношения поколений как психолого-педагогическая проблема.
38. Психолого-педагогические основы самосовершенствования специалиста.

5.2. Темы письменных работ

1. Проблемы профессионального образования в современной России.
2. Неосознаваемые процессы в поведении человека.
3. Личность и общество.
4. Высшие психические функции: строение и развитие.
5. Возникновение и развитие самосознания в онтогенезе.
6. Волевая регуляция деятельности человека.
7. Эмоции и продуктивность человеческой деятельности.
8. Проблема личности в психологии 20 века.
9. Роль среды и наследственности в развитии личности.
10. Потребностно-мотивационная сфера человека.

11. Восприятие и его роль в познании.
12. Виды мышления, их становление в онтогенезе.
13. Воображение и решение творческих задач.
14. Развитие памяти, мнемотехнические приемы.
15. Свойства внимания, управление им.
16. Проблема способностей в психологии.
17. Проблема структуры личности в различных теориях.
18. Основные подходы к определению типов характеров в современной психологии.
19. Общение как многоплановый процесс.
20. Трудности в общении, их преодоление.
21. Роль коллектива в развитии и формировании личности.
22. Типы конфликтов в коллективах, основы управления ими.
23. Влияние руководителя на коллектив.
24. Стили управленческой деятельности и их эффективность.
25. Роль общения в социализации человека.
26. Измененные состояния сознания, возможности управления сознанием.
27. Контроль над сознанием: этический, психологический, философский аспект.
28. Становление деловых качеств личности.
29. Требования к личности руководителя.
30. Пути самосовершенствования и саморазвития личности.
31. Язык мимики и жестов.
32. Проблема психолого-педагогического просвещения молодежи.
33. Проблема психологической защиты личности.
34. Особенности формирования информационной основы деятельности профессионала в период обучения профессии.

5.3. Фонд оценочных средств

В приложении

5.4. Перечень видов оценочных средств

Тесты, вопросы к зачету

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|------------------------------|---|--------------------------------------|
| Л1.1 | Саенко, Н. Р., Гусева, Е. А. | Психология и педагогика высшей школы: учебно-методическое пособие | Саратов: Вузовское образование, 2020 |
| Л1.2 | Саенко, Н. Р., Гусева, Е. А. | Психология и педагогика высшей школы: учебно-методическое пособие | Саратов: Вузовское образование, 2020 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|--------------------------------|--|---------------------|
| Л2.1 | Смирнов С. Д. | Психология и педагогика в высшей школе: учебное пособие для вузов | Москва: Юрайт, 2021 |
| Л2.2 | Артюхова Т. Ю., Козырева О. А. | Психология и педагогика саморазвития студентов высшей школы: учебное пособие для вузов | Москва: Юрайт, 2021 |
| Л2.3 | Дьюи Д., Никольская Н. М. | Психология и педагогика мышления: - | Москва: Юрайт, 2021 |

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | |
|----|--------------------------------|
| Э1 | ЭИОС Moodle ИПТД |
| Э2 | Научная электронная библиотека |

6.3.1 Перечень программного обеспечения

| | |
|---------|-------------------|
| 6.3.1.1 | Интернет браузеры |
| 6.3.1.2 | Сервисы Яндекс |

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|---|--|
| «Управление структурным подразделением», «Товароведение продовольственных и непродовольственных товаров» | -комплект учебной мебели на 25 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая). |
| Учебный кабинет психологии и этики профессиональной деятельности | -комплект учебной мебели на 25 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая), - экран, телевизор на мобильной стойке |

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания к занятиям (очная форма обучения):

Учебные занятия по дисциплине проводятся в форме:

- лекций по основным темам и разделам дисциплины в соответствии с тематическим планом соответствующей формы обучения.

- практических (семинарских) занятий в соответствии с методическими указаниями к их выполнению.

Изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Лекции по дисциплине читаются с использованием мультимедийной техники. Практическим занятиям предшествуют лекции.

Промежуточный контроль знаний заочной формы обучения осуществляется в форме защиты практических работ, по вопросам к зачету с оценкой.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

-самостоятельное изучение теоретического материала (оформление конспектов);

-подготовка к семинарским занятиям;

-выполнение индивидуальных заданий;

-подготовка к выполнению практических заданий в межсессионный период.

Самостоятельную работу по дисциплине следует начать сразу же после установочной лекции и получения задания. Для работы необходимо ознакомиться с учебным планом группы и установить, какое количество часов отведено учебным планом в целом на изучение дисциплины, на аудиторную работу с преподавателем на лекционных и практических (семинарских) занятиях, а также на самостоятельную работу.

Целесообразно начать работу с изучения теоретического материала, основных терминов и понятий курса с письменных ответов.

Теоретический материал по тем темам, которые вынесены на самостоятельное изучение, обучающийся прорабатывает в соответствии с вопросами для подготовки к зачету и составляет в отдельной тетради письменный конспект ответа объемом не более 1 страницы на один вопрос (план-конспект). К началу сессии обучающийся готовит к аудиторной работе с преподавателем список вопросов, которые не удалось разобрать самостоятельно в межсессионный период, а также тетрадь с

планами-конспектами по самостоятельному изучению теоретического материала дисциплины. Наличие таких планов-конспектов является одним из необходимых условий допуска студента для сдачи зачета с оценкой.

Промежуточный контроль знаний заочной формы обучения осуществляется в форме защиты практических работ, по вопросам к зачету с оценкой.

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

"28" июня 2024г.

Психология профессиональной карьеры
рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|-----|----------------------------|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управления в сфере гостеприимства и туризма | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 3 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | | 108 | Виды контроля в семестрах: |
| в том числе: | | | зачеты с оценкой 2 |
| аудиторные занятия | | 33 | |
| самостоятельная работа | | 75 | |

Программу составил(и):

к. п. н., доцент, Костылева Е.А. _____

Рецензент(ы):

Рабочая программа дисциплины

Психология профессиональной карьеры

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере гостеприимства и туризма

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Ключева Юлия Семеновна _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|--|
| 1.1 | рассмотрение общих проблем, связанных с психологическими особенностями профессионального развития, а также основ психологического сопровождения на разных этапах профессионального развития. |
|-----|--|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.2 | Преддипломная практика |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|--------|--|
| УК-6 | Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки |
| УК-6.1 | Умеет проводить самоанализ и самооценку, определять направления повышения личной эффективности |
| УК-6.2 | Демонстрирует умение определять приоритеты собственной профессиональной деятельности, проводить их ранжирование |
| УК-6.3 | Применяет системное и критическое мышление для оценки путей и способов совершенствования собственной профессиональной деятельности |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|-------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | - основные категории и понятия конфликтологии и навыки владения ее категориальным аппаратом в анализе жизненных ситуаций; раскрытия сущности, описания структуры и динамики конфликта; |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | - аргументированно представлять свою точку зрения в ситуациях разной степени сложности; |
| 3.2.2 | - использовать методы и основы социального, социально-психологического и психологического управления конфликтами в работе с конфликтными личностями. |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | - навыками аргументированно представлять свою точку зрения в ситуациях разной степени сложности; |
| 3.3.2 | использовать методы и основы социального, социально-психологического и психологического управления конфликтами в работе с конфликтными личностями. |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|---|----------------|-------|----------------------|--------------------------------|------------|------------|
| | Раздел 1. Модуль 1. Введение в психологию профессионального развития | | | | | | |
| 1.1 | Модульная единица 1. Основные понятия психологии профессионального развития личности. /Лек/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.2 | Модульная единица 1. Основные понятия психологии профессионального развития личности. /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.3 | Модульная единица 1. Основные понятия психологии профессионального развития личности. /Ср/ | 2 | 10 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.4 | Модульная единица 2. Психологические основы профессионального становления личности. /Лек/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|------|---|---|----|----------------------|--------------------------------|---|--|
| 1.5 | Модульная единица 2. Психологические основы профессионального становления личности. /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.6 | Модульная единица 2. Психологические основы профессионального становления личности. /Ср/ | 2 | 11 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.7 | Модульная единица 3. Психологические основы профессионального становления личности. /Лек/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.8 | Модульная единица 3. Психологические основы профессионального становления личности. /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.9 | Модульная единица 3. Психологические основы профессионального становления личности. /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.10 | Модульная единица 3. Психологические основы профессионального становления личности. /Ср/ | 2 | 10 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | |
| | Раздел 2. Модуль 2. Основные психологические подходы к исследованию становления профессионала. | | | | | | |
| 2.1 | Модульная единица 4. Основные психологические подходы к исследованию становления профессионала. /Лек/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.2 | Модульная единица 4. Основные психологические подходы к исследованию становления профессионала. /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.3 | Модульная единица 5. Психологические барьеры профессионального развития личности. /Лек/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.4 | Модульная единица 5. Психологические барьеры профессионального развития личности. /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | |
| 2.5 | Модульная единица 5. Психологические барьеры профессионального развития личности. /Ср/ | 2 | 14 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.6 | Модульная единица 6. Методы преодоления психологических барьеров /Лек/ | 2 | 1 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.7 | Модульная единица 6. Методы преодоления психологических барьеров /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.8 | Модульная единица 6. Методы преодоления психологических барьеров /Ср/ | 2 | 15 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.9 | Модульная единица 7. Технология успешной карьеры /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|------|---|---|----|----------------------|--------------------------------|---|--|
| 2.10 | Модульная единица 8. Управление карьерой /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.11 | Модульная единица 8. Управление карьерой /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.12 | Модульная единица 8. Управление карьерой /Пр/ | 2 | 2 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | |
| 2.13 | Модульная единица 8. Управление карьерой /Ср/ | 2 | 15 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.14 | ЗАЧЕТ С ОЦЕНКОЙ /Зачёт/ | 2 | 0 | УК-6.1 УК-6.2 УК-6.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Место психологии труда в системе психологических наук.
2. Методы психологии труда, их классификация, возможности и ограничения.
4. Понятия: профессия, работа, трудовая деятельность, производственная операция, трудовая задача.
5. Существенные признаки труда, отличие трудовой деятельности от игры, учения, общения.
6. Трудовой пост в эргатической системе и его компоненты как продукт организационного проектирования, объект психологической оценки и рационализации.
7. Объект, предмет и продукт труда. Типология видов продуктов труда, цели и методы их психологического изучения и оценки.
8. Орудия (средства) труда, их классификация.
9. Понятие субъекта труда, уровни и цели его изучения в психологии труда.
10. Психические регуляторы труда, их разновидности, цели и методы изучения.
11. Сознание, самосознание, опыт субъекта труда.
12. Психологическое изучение профессиональной деятельности: целевая направленность, методы исследования.
13. Профессиограмма и психограмма профессионала.
14. Классификации профессий в психологии труда: критерии, способы группировки, примеры.
15. Особенности образа мира в сознании разнотипных профессионалов.
16. Виды профессиональных действий, способы их выявления и психологического анализа.
17. Стадии развития человека как субъекта труда.
18. Психологические проблемы профориентации и карьерного консультирования. Цели и методы.
19. Теории профессионального развития, используемые в карьерном консультировании.
20. Кризисы профессионального развития.
21. Профессиональные деформации (деструкции) личностного развития.
22. Профессиональные компетенции и компетентность работника; профессионализм, способы исследования, диагностики, формирования.
23. Роль психологии труда в совершенствовании профессиональной подготовки. Методы профессионального обучения.
24. Методы оценки профессиональной эффективности.
25. Концепция интегральной индивидуальности В.С. Мерлина.
26. Эффективный индивидуальный стиль трудовой деятельности: структура, условия формирования, методы изучения и оценки.
27. Профессиональная пригодность как системное понятие, степени пригодности.
28. Этические требования и правовые ограничения в профотборе персонала.
29. Психологические вопросы расстановки, аттестации и выдвижения резерва кадров.
30. Психология профессиональной работоспособности, оптимальные и неблагоприятные функциональные состояния работника в труде.
31. Методы диагностики функциональных состояний человека в труде.
32. Направления и технологии оптимизации функциональных состояний человека в труде.
33. Работоспособность как один из критериев психического здоровья и нормального развития личности.
34. Психология труда как лечебного средства: трудотерапия при физических травмах и психических заболеваниях.
35. Принятие решения. Теория. Модели. Принятие решения в различных видах труда.
36. Команда, экипаж и совместная деятельность.
37. Профессиональные конфликты, их виды. Профессиональный личностный конфликт. Способы изучения и урегулирования.

5.2. Темы письменных работ

Тематика рефератов:

1. Психологический анализ конкретных профессий.
2. Психология в оценке профессионализма и эффективности труда.
3. Выявление и оценка профессиональных компетенций и компетентностей.
4. Психологические основы тренинга профессиональных умений.
5. Трудоголизм: положительные и негативные проявления.
6. Индивидуальный стиль саморегуляции в профессиональном труде.
7. Профессиональное самосознание в разнотипных профессиях.
8. Принятия решений в профессиональной деятельности.
9. Профессиональное общение в разнотипных профессиях.
10. Риск в профессиональной деятельности и склонность к риску субъектов труда.
11. Психологический анализ профессиональных ошибок.
12. Психология в управлении качеством товаров и услуг.
13. Психологические основы тайм-менеджмента профессионала.
14. Психологические особенности организации групповой операторской деятельности.
15. Центры ассессмента: организация и содержание мероприятий, точность прогноза успешности профессиональной деятельности.
16. Метод критических инцидентов в психологическом изучении профессий.
17. Модель трудового действия как совокупность трех групп характеристик: эмоциональной, когнитивной и исполнительной.
18. Психологическое консультирование по принятию решения в профессиональной деятельности.

Темы контрольных работ:

1. Психологические признаки сознания субъекта труда, способы изучения, задачи диагностики, цели формирования.
2. Трудовая мотивация субъекта труда, методы ее изучения.
3. Концепции трудовой мотивации (содержательные и процессуальные), их значение для практики управления персоналом.
4. Методы диагностики ценностно-мотивационных образований субъекта труда.
5. Понятие профессионально-важных признаков (качеств), их виды, пути выявления.
6. Многопризнаковая классификация профессий в целях профориентации, ее структура, способы применения.
7. Этапы становления профессионала в цикле профессионального развития личности (Е.А.Климов).
8. Синдром эмоционального выгорания как форма профессиональной дезадаптации личности.
9. Метод экспертизы в оценке профессиональной успешности: варианты построения экспертных шкал, источники ошибок экспертов.
10. Объектные и субъектные компоненты профпригодности.
11. Относительная и абсолютная профпригодность.
12. Психологические средства обеспечения соответствия человека и профессии.
13. Этапы разработки методов прогнозирования профессиональной пригодности.
14. Критерии применимости тестов для прогноза профессиональной успешности, способы их количественной оценки.
15. Уровни исследования индивидуальности.
16. Индивидуальный стиль деятельности и свойства интегральной индивидуальности.
17. Когнитивный, исполнительный, эмоциональный и коммуникативный аспекты действия работника.

5.3. Фонд оценочных средств

В ПРИЛОЖЕНИИ

5.4. Перечень видов оценочных средств

Тесты, вопросы к зачету

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---|---|---------------------|
| Л1.1 | Шнейдер Л. Б., Акбиева З. С., Цариценцева О. П. | Психология карьеры: учебник и практикум для вузов | Москва: Юрайт, 2023 |
| Л1.2 | Шнейдер Л. Б., Акбиева З. С., Цариценцева О. П. | Психология карьеры: учебник и практикум для вузов | Москва: Юрайт, 2022 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---------------------|--|--|
| Л2.1 | Голочек, В. А. | Профессиональная карьера как социально-психологический феномен | Москва: Издательство «Институт психологии РАН», 2017 |

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|---|--|---|---|
| Л2.2 | Громова Е. М., Беркутова Д. И., Горшкова Т. А. | Профессиональная карьера: путь к успеху: методическое пособие | Ульяновск: Ульяновский государственный педагогический университет (УлГПУ), 2012 |
| 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | | |
| Э1 | ЭБС УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН | | |
| 6.3.1 Перечень программного обеспечения | | | |
| 6.3.1.1 | MS Windows | | |
| 6.3.1.2 | MS Office | | |
| 6.3.1.3 | Интернет браузеры | | |
| 6.3.1.4 | Сервисы Яндекс | | |
| 6.3.1.5 | Android | | |
| 6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем | | | |
| 6.3.2.1 | Консультант + | | |
| 6.3.2.2 | Антиплагиат | | |
| 6.3.2.3 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» | | |
| 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
| 1208 Учебный кабинет гуманитарных и социальных дисциплин | -комплект учебной мебели на 30 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая), -экран, телевизор на мобильной стойке - портреты писателей – 12 шт. | | |
| | | | |
| | | | |
| 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
| <p>Методические указания к занятиям (очная форма обучения):</p> <p>Учебные занятия по дисциплине проводятся в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - лекций по основным темам и разделам дисциплины в соответствии с тематическим планом соответствующей формы обучения. - практических (семинарских) занятий в соответствии с методическими указаниями к их выполнению. <p>Изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Лекции по дисциплине читаются с использованием мультимедийной техники. Практическим занятиям предшествуют лекции.</p> <p>Промежуточный контроль знаний заочной формы обучения осуществляется в форме защиты практических работ, по вопросам к зачету с оценкой.</p> <p>Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:</p> <ul style="list-style-type: none"> -самостоятельное изучение теоретического материала (оформление конспектов); -подготовка к семинарским занятиям; -выполнение индивидуальных заданий; -подготовка к выполнению практических заданий в межсессионный период. <p>Самостоятельную работу по дисциплине следует начать сразу же после установочной лекции и получения задания. Для работы необходимо ознакомиться с учебным планом группы и установить, какое количество часов отведено учебным планом в целом на изучение дисциплины, на аудиторную работу с преподавателем на лекционных и практических (семинарских) занятиях, а также на самостоятельную работу.</p> <p>Целесообразно начать работу с изучения теоретического материала, основных терминов и понятий курса с письменных ответов.</p> <p>Теоретический материал по тем темам, которые вынесены на самостоятельное изучение, обучающийся прорабатывает в соответствии с вопросами для подготовки к зачету и составляет в отдельной тетради письменный конспект ответа объемом не более 1 страницы на один вопрос (план-конспект). К началу сессии обучающийся готовит к аудиторной работе с преподавателем список вопросов, которые не удалось разобрать самостоятельно в межсессионный период, а также тетрадь с планами-конспектами по самостоятельному изучению теоретического материала дисциплины. Наличие таких планов-конспектов является одним из необходимых условий допуска студента для сдачи зачета с оценкой.</p> <p>Промежуточный контроль знаний заочной формы обучения осуществляется в форме защиты практических работ, по вопросам к зачету с оценкой.</p> | | | |

**«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного
учреждения высшего образования «Нижегородский
государственный инженерно-экономический университет»
г. Нижний Новгород**

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ к.э.н., доцент Клюева Юлия
Семеновна
" " 1 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Сервисная практика

программа практики

| | |
|--------------------------------|---------------------------------|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис |
| Квалификация | магистр |
| Форма обучения | очная |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой |
| Вид практики | Производственная |
| Тип практики | Производственная практика |
| Способ проведения практики | стационарная |
| Форма проведения | непрерывно |
| Объём практики | 12 |
| Продолжительность в часах | 432 |

Программу составил(и):

к.э.н., доцент Клюева Ю.С. _____

Рецензент(ы):

Программа практики

Сервисная практика

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

МСВ-2024.plx

утвержденного советом филиала от 01.01.1754 протокол № .

Программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от _____ 1 г. № ____

Срок действия программы: 20242026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Клюева Юлия Семеновна _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист _____

ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

| | |
|---|---|
| 1 | закрепление и углубление теоретической подготовки обучающихся, приобретение ими практических навыков и компетенций, а также опыта самостоятельной профессиональной деятельности |
|---|---|

МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|--|---|
| Блок.Часть | Б2.О |
| Требования к предварительной подготовке обучающегося: | |
| 1 | Менеджмент качества на предприятиях туризма и гостеприимства |
| 2 | Экспертиза и диагностика объектов в гостиничной и туристической сфере |
| 3 | Организационно-управленческая практика |

ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ, СООТНЕСЁННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОПОП

| |
|---|
| ОПК-3: Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере |
| ОПК-3.1: Умеет формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы |
| ОПК-3.2: Умеет оценивать качество оказания иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон услуг в сфере сервиса |
| ОПК-3.3: Умеет оценивать качество оказания иных средств размещения в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения |

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

| Код занятия | Наименование разделов (этапов) и тем/вид занятия | Семестр | Часов | Компетенции | Литература | Эл. ресурсы | Интра кт. | Пр. подгот. | Примечания |
|-------------|--|---------|-------|-------------------------|----------------------|-------------|-----------|-------------|------------|
| | Раздел 1. Модуль 1. Учебно-ознакомительный этап | | | | | | | | |
| 1.1 | Модульная единица 1. Организационные мероприятия /Пр/ | 4 | 12 | | Л1.1,Л1.2, Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |
| 1.2 | Модульная единица 2. Объём и ассортимент предоставляемых туристических услуг, степень их новизны и конкурентоспособности. /Пр/ | 4 | 100 | ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3 | Л1.1,Л1.2, Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |
| 1.3 | Модульная единица 3. Функциональные обязанности менеджера по сервису гостиничного предприятия. /Пр/ | 4 | 100 | | Л1.1,Л1.2, Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |
| | Раздел 2. Модуль 2. Производственно-исследовательский этап | | | | | | | | |
| 2.1 | Модульная единица 4. Сбор, обработка и систематизация материала /Пр/ | 4 | 110 | ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3 | Л1.1,Л1.2, Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |

| | | | | | | | | | |
|-----|--|---|-----|-------------------------|---------------------|----|--|--|--|
| 2.2 | Модульная единица 5. Выполнение индивидуальных заданий, подготовка отчета по практике и его защита /Пр/ | 4 | 110 | ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3 | Л1.1,Л1.2,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |
| 2.3 | Зачет с оценкой /ЗачётСОц/ | 4 | | ОПК-3.1,ОПК-3.2,ОПК-3.3 | Л1.1,Л1.2,Л2.1,Л2.2 | Э1 | | | |

ФОРМЫ ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Процедура аттестации студента по итогам практики

По окончании практики студент сдает на кафедру отчет по практике и дневник прохождения практики.

Отчет должен иметь объем 20-25 страниц формата А4 машинописного текста и при необходимости дополнительное приложение, в которое могут входить графические, табличные и прочие материалы.

Результаты практики оценивает комиссия. Во внимание принимается качество отчета, который должен быть оформлен в соответствии с установленными требованиями письменного отчета, и отзыв руководителя практики от предприятия, а также устные ответы студента на вопросы по прохождению и результатам практики. По итогам аттестации комиссия выставляет дифференцированную оценку (отлично, хорошо, удовлетворительно).

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие по ее итогам неудовлетворительную оценку, подлежат отчислению в установленном порядке из института, как имеющие академическую задолженность.

Структура отчета

Отчет должен состоять из следующих разделов:

- введения, в котором приводится общая характеристика места практики;
- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики;
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений по теме практики;
- приложений к отчету (при необходимости).

К отчету прилагается «Дневник практики» с отзывом-характеристикой и заполненным графиком выхода студента на работу.

Дневник и отчет должны быть оформлены на месте практики и представлены для заключения и отзыва руководителю практики от предприятия.

Структура отчета должна содержать необходимый перечень следующих документов:

- титульный лист отчета;
- индивидуальное задание;
- рабочий график;
- дневник прохождения практики;
- отзыв-характеристика на студента-практиканта;
- анкета студента-практиканта;
- анкета работодателя.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

В приложении

Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

| Разделы (этапы) | Наименование раздела (этапа) практики | Код формируемого индикатора/компетенции | Вид занятий, работы | Форма контроля |
|-----------------|---------------------------------------|---|---|----------------|
| 1 | Модуль 1. Учебно-ознакомительный этап | ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3 | Модульная единица 1. Организационные мероприятия Модульная единица 2. Объем и ассортимент предоставляемых туристических услуг, степень их новизны и конкурентоспособности. Функциональные обязанности менеджера по продажам в турфирме. Модульная единица 3. Объем и ассортимент предоставляемых гостиничных услуг, степень их новизны и конкурентоспособности. Функциональные обязанности менеджера по сервису гостиничного предприятия. | |

| | | | |
|---|---|---------------------------|--|
| 2 | Модуль 2. Производственно-исследовательский этап | ОПК-3.1, ОПК-3.2, ОПК-3.3 | Модульная единица 4. Сбор, обработка и систематизация материала Модульная единица 5. Выполнение индивидуальных заданий, подготовка отчета по практике и его защита Зачет с оценкой |
|---|---|---------------------------|--|

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ "ИНТЕРНЕТ", НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

| | |
|------|--|
| ЛП.1 | Безрукова Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. - Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018. - 192 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309 |
| ЛП.2 | Романович Ж. А., Калачев С. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник. - Москва: Дашков и К°, 2019. - 284 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621687 |

Дополнительная литература

| | |
|------|--|
| ЛП.1 | Прончева, О. К. Клиентоориентированные технологии в гостиничном сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2015. - 72 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/75021.html |
| ЛП.2 | Штейнгольц Б. И. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2013. - 130 с. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143 |

ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ СЕТИ ИНТЕРНЕТ

| | |
|----|-----------------------------------|
| Э1 | УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН |
|----|-----------------------------------|

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

MS Windows
MS Office
Интернет браузеры
Сервисы Яндекс

ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ БАЗ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ

РОССИЙСКИЙ АРХИВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТАНДАРТОВ
Официальные статистические показатели
Федеральная служба государственной статистики
Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА»
Антиплагиат
Росстандарт
Консультант +

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Аудитория № 1204 Кабинет проектного обучения, Коворкинг-центр; курсового проектирования и самостоятельной работы.
Оснащение аудитории: Мебель на 30 студентов, проектор, доска, принтер, плоттер, сенсорная панель.

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Студенты проходят практику на функциональных рабочих местах в соответствии с профилем подготовки: на предприятиях (в организациях) индустрии туризма и гостеприимства разных форм собственности.

Студент должен явиться на место практики и выбыть в сроки, указанные в учебном плане. Рабочее время студентов практикантов определяется в соответствии с действующим в институте и на предприятии (в организации) внутренним трудовым распорядком и режимом работы.

Руководство практикой

Студент получает рабочую программу практики, направление на соответствующее предприятие (в организацию).

Руководство практикой студентов осуществляется преподавателями кафедры туризма и гостеприимства (учебно-методическое руководство), назначенными приказом директора по институту; и представителями предприятия, назначенными его администрацией на весь период практики.

Руководитель практики от института выдает студенту индивидуальное задание, контролирует посещаемость предприятия (организации), выполнение индивидуальных заданий, проверяет отчеты, принимает защиту отчетов.

Руководитель практики от предприятия (организации) знакомит студента с административно-хозяйственной структурой предприятия, организует своевременное проведение инструктажа по технике безопасности, информирует о мероприятиях по охране труда; осуществляет табельный учет работы студентов-практикантов; контролирует соблюдение трудовой дисциплины; предоставляет студентам возможность пользоваться соответствующей документацией и оказывает помощь в подборе материалов для выполнения отчетов; по окончании прохождения практики дает отзыв.

Студенты при прохождении практики обязаны:

- выполнять задания, предусмотренные программой в соответствии с графиком проведения практики;
- подчиняться правилам внутреннего распорядка предприятия (организации);
- строго соблюдать правила техники безопасности и охраны труда на предприятии (в организации);
- собирать необходимый материал для написания отчета;
- ежедневно вести дневник проведения практики;
- предоставить отчет, подписанный руководителем практики от предприятия (организации), дневник проведения практики и характеристику в установленный срок.

Отчетность о результатах выполнения программы практики

По окончании практики студент представляет руководителю от института письменный отчет с заключением и оценкой руководителя практики от предприятия (организации). К отчету прилагается оформленный дневник и характеристика.

В дневнике ежедневные записи студента о выполнении работы должны быть подтверждены подписью руководителя практики от предприятия (организации).

В характеристике (отзыве) указывается срок проведения практики, дается оценка степени выполненной студентом программы практики, его отношения к работе, к членам трудового коллектива, уровня подготовки к самостоятельной деятельности. Характеристика и дневник практики заверяются руководителем кадровой службы и печатью предприятия (организации). Отчет по практике в обязательном порядке должен включать следующую информацию:

1. Общую организационно-правовую характеристику предприятия индустрии гостеприимства.

Консультация руководителей от института и от предприятия (организации) по проведению практики. Инструктаж по технике безопасности, противопожарным мероприятиям и действиям в чрезвычайных ситуациях.

2. Анализ мероприятий по быстрому обслуживанию туристов при современных условиях экономической жизни;

3. Специфика клиентоориентированного обслуживания туристов при современных условиях экономической жизни.

4. Экономическая оценка эффективности предоставления различных услуг.

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

" ____ " _____ 2024 г.

Системный анализ в сервисе
рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|---------------|--------------|
| Закреплена за кафедрой | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управлений в сфере туризма и гостеприимства | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 4 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | 144 | Виды контроля | в семестрах: |
| в том числе: | | экзамены | 1 |
| аудиторные занятия | 44 | | |
| самостоятельная работа | 64 | | |
| часов на контроль | 36 | | |

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Семенов Сергей Валерьевич _____

Рецензент(ы):

_____ к.э.н., доцент Николенко П.Г.

Рабочая программа дисциплины

Системный анализ в сервисе

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере туризма и гостеприимства

у утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг

Протокол от 28 июня 2024г. № 12

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Лазутина А.Л. _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ Н.В. Саватеева

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|--|
| 1.1 | Цель преподавания данного курса заключается в формировании у магистров общих знаний о системе и системном подходе при решении задач управления в сфере социально-культурного сервиса, умеющих дать комплексную оценку и провести системный анализ состояния и развития массовых явлений и процессов в социально-культурном сервисе, владеющих при этом методикой статистического исследования, необходимой для сбора, обработки и анализа статистической информации. |
|-----|--|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Научно-исследовательская работа |
| 2.2.2 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.3 | Преддипломная практика |
| 2.2.4 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|--------|--|
| УК-1 | Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий |
| УК-1.1 | Проводит исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды |
| УК-1.2 | Критически анализирует проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия |
| УК-1.3 | Применяет системный подход для выявления и оценки проблемных ситуаций |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|-----------------|
| 3.1 | Знать: |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.3 | Владеть: |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|--|----------------|-------|----------------------|--|------------|------------|
| | Раздел 1. Раздел 1. Системный анализ в сервисе | | | | | | |
| 1.1 | Предмет и методы системного анализа /Лек/ | 1 | 2 | УК-1.2 УК-1.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.2 | Определение и классификация систем /Лек/ | 1 | 2 | УК-1.1 УК-1.2 | Л1.2 Л1.3Л2.4 | 0 | |
| 1.3 | Методы и принципы системного исследования. /Лек/ | 1 | 2 | УК-1.1 УК-1.2 | Л1.3Л2.2 Л2.4 | 0 | |
| 1.4 | Методология системных исследований в сервисе /Лек/ | 1 | 2 | УК-1.1 УК-1.3 | Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.4 | 0 | |
| 1.5 | Процедура проведения системного анализа /Лек/ | 1 | 2 | УК-1.1 УК-1.3 | Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.6 | Функциональное и информационное описание системы /Лек/ | 1 | 2 | УК-1.1 УК-1.3 | Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.7 | Анализ и синтез исследуемой системы /Лек/ | 1 | 2 | УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.4 | 0 | |

| | | | | | | | |
|------|--|---|----|---------------|--------------------------------|---|--|
| 1.8 | Научно-методический подход к применению системного анализа в сервисе /Лек/ | 1 | 2 | УК-1.2 | Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.9 | Измерения: измерительные шкалы, место процедуры измерения в системном анализе /Лек/ | 1 | 2 | УК-1.2 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3 | 0 | |
| 1.10 | Методы и средства моделирования систем и их классификация /Лек/ | 1 | 2 | УК-1.3 | Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.11 | Методы количественного и качественного оценивания систем /Лек/ | 1 | 2 | УК-1.2 УК-1.3 | Л1.2 Л1.3Л2.1 | 0 | |
| 1.12 | Основы управления системами /Пр/ | 1 | 2 | УК-1.2 УК-1.3 | Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.13 | Методы обработки статистической информации при проведении системного анализа /Пр/ | 1 | 2 | УК-1.1 УК-1.2 | Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.3 | 0 | |
| 1.14 | Обобщающие показатели системного анализа. Абсолютные и относительные величины. /Пр/ | 1 | 2 | УК-1.2 УК-1.3 | Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.15 | Показатели описательной статистики, используемые при системном анализе /Пр/ | 1 | 2 | УК-1.2 УК-1.3 | Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.16 | Средние величины и показатели вариации /Пр/ | 1 | 2 | УК-1.2 | Л1.3Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.17 | Метод выборочного наблюдения, расчет ошибки выборки при проведении системного анализа /Пр/ | 1 | 2 | УК-1.2 | Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 | 0 | |
| 1.18 | Оценка значимости результатов системного анализа /Пр/ | 1 | 2 | УК-1.2 | Л1.2Л2.4 | 0 | |
| 1.19 | Роль и проблемы моделирования в системном анализе /Пр/ | 1 | 2 | УК-1.1 | Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.4 | 0 | |
| 1.20 | Детерминированные и стохастические модели системного анализа /Пр/ | 1 | 2 | УК-1.2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | |
| 1.21 | Статические модели и динамические модели системного анализа. /Пр/ | 1 | 2 | УК-1.3 | Л1.3Л2.4 | 0 | |
| 1.22 | Многофакторная комплексная оценка деятельности предприятий инфраструктуры сервиса /Пр/ | 1 | 2 | УК-1.2 | Л1.2 Л1.3Л2.4 | 0 | |
| 1.23 | Анализ модели развития региональной инфраструктуры сервиса /Ср/ | 1 | 10 | УК-1.1 УК-1.2 | Л1.1 Л1.3Л2.2 Л2.4 | 0 | |
| 1.24 | Системный подход в управлении потребностями населения в сервисе /Ср/ | 1 | 10 | УК-1.1 | Л1.2 Л1.3Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.25 | Сущность автоматизации управления в сложных системах /Ср/ | 1 | 10 | УК-1.3 | Л1.3Л2.4 | 0 | |
| 1.26 | Современное состояние и перспективы развития системного анализа при исследовании экономических систем /Ср/ | 1 | 10 | УК-1.1 | Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.4 | 0 | |
| 1.27 | Принципы оценки качества управления /Ср/ | 1 | 10 | УК-1.2 | Л1.3Л2.4 | 0 | |
| 1.28 | Задачи системного анализа /Ср/ | 1 | 10 | УК-1.2 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.4 | 0 | |
| 1.29 | Семантические модели для различных систем /Ср/ | 1 | 4 | УК-1.3 | Л1.3Л2.4 | 0 | |
| 1.30 | Системный анализ в сервисе /Экзамен/ | 1 | 36 | УК-1.2 | Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.4 Э1 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**5.1. Контрольные вопросы и задания**

- самостоятельное выполнение студентом самостоятельной работы по каждой теме в компьютерном классе;
- формулировка выводов после проведения вычислений;
- ответы на вопросы преподавателя по существу самостоятельной работы после проведения вычислений.

5.2. Темы письменных работ

формирование, обработка и анализ статистической информации с использованием компьютерных технологий в виде представленной каждому студенту индивидуальных статистических данных по определенной совокупности единиц наблюдений

5.3. Фонд оценочных средств

Для оценки используются задания, приведенные в учебно-методическом пособии

5.4. Перечень видов оценочных средств

Реферат, практическая работа

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**6.1. Рекомендуемая литература****6.1.1. Основная литература**

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|-----------------------------------|---|--|
| Л1.1 | Руденко, Л. Л. | Сервисная деятельность: учебное пособие | Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019 |
| Л1.2 | Руденко, Л. Л. | Сервисная деятельность: учебное пособие | Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021 |
| Л1.3 | Романович Ж. А., Калачев С. Л. | Сервисная деятельность: учебник | Москва: Дашков и К°, 2019 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|--|--|--|
| Л2.1 | Исаченко И.И., И.И. Исаченко | Основы самоменеджмента :: учебник | М. : ИНФРА-М, 2017 |
| Л2.2 | Кучерова Е. В., Понкратова Т. А., Тюленева Т. А. | Организация и оценка эффективности внутрикорпоративного контроля на предприятиях холдингового типа: монография | Москва: Креативная экономика, 2020 |
| Л2.3 | Кошкина Л. Ю., Понкратов А. С., Понкратова С. А. | Инжиниринг биотехнологических процессов и систем: учебное пособие | Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2019 |
| Л2.4 | Кучерова Е. В., Понкратова Т. А., Тюленева Т. А. | Организация и оценка эффективности внутрикорпоративного контроля на предприятиях холдингового типа: монография | Москва: Креативная экономика, 2020 |

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | |
|----|--|
| Э1 | |
| Э2 | |

6.3.1 Перечень программного обеспечения

| | |
|---------|-------------------|
| 6.3.1.1 | MS Windows |
| 6.3.1.2 | MS Office |
| 6.3.1.3 | Консультант+ |
| 6.3.1.4 | Интернет браузеры |
| 6.3.1.5 | Сервисы Яндекс |

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

| | |
|---------|---|
| 6.3.2.1 | РОССИЙСКИЙ АРХИВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТАНДАРТОВ |
| 6.3.2.2 | Федеральная служба государственной статистики |
| 6.3.2.3 | Официальные статистические показатели |
| 6.3.2.4 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» |

| | |
|---|---|
| 6.3.2.5 | Научная электронная библиотека eLIBRARY |
| 6.3.2.6 | Антиплагиат |
| 6.3.2.7 | Консультант + |
| 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
| Учебный кабинет менеджмента и управления персоналом; маркетинга; экономики и менеджмента; менеджмента и маркетинга | Комплект мебели на 25 посадочных мест |
| Учебный кабинет информационно-технического обеспечения; курсового проектирования и самостоятельной работы | комплект мебели на 25 человек, мультимедиа панель, акустическая система, конференс система на 8 микрофонов, телевизоры - 2 шт. |
| 1208 Учебный кабинет гуманитарных и социальных дисциплин | -комплект учебной мебели на 30 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая), -экран, телевизор на мобильной стойке - портреты писателей – 12 шт. |
| лекционная аудитория | -комплект учебной мебели на 100 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая, кафедра), -экран настенный, проектор, акустическая система, - кафедра, - кондиционер. |
| 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
| <p>Методические указания к занятиям (очная форма обучения):</p> <p>Учебные занятия по дисциплине проводятся в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - лекций по основным темам и разделам дисциплины в соответствии с тематическим планом соответствующей формы обучения. - практических (семинарских) занятий в соответствии с методическими указаниями к их выполнению. <p>Изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Лекции по дисциплине читаются с использованием мультимедийной техники. Практическим занятиям предшествуют лекции.</p> <p>Промежуточный контроль знаний заочной формы обучения осуществляется в форме защиты практических работ, по вопросам к зачету с оценкой.</p> <p>Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:</p> <ul style="list-style-type: none"> -самостоятельное изучение теоретического материала (оформление конспектов); -подготовка к семинарским занятиям; -выполнение индивидуальных заданий; -подготовка к выполнению практических заданий в межсессионный период. <p>Самостоятельную работу по дисциплине следует начать сразу же после установочной лекции и получения задания. Для работы необходимо ознакомиться с учебным планом группы и установить, какое количество часов отведено учебным планом в целом на изучение дисциплины, на аудиторную работу с преподавателем на лекционных и практических (семинарских) занятиях, а также на самостоятельную работу.</p> <p>Целесообразно начать работу с изучения теоретического материала, основных терминов и понятий курса с письменных ответов.</p> <p>Теоретический материал по тем темам, которые вынесены на самостоятельное изучение, обучающийся прорабатывает в соответствии с вопросами для подготовки к зачету и составляет в отдельной тетради письменный конспект ответа объемом не более 1 страницы на один вопрос (план-конспект). К началу сессии обучающийся готовит к аудиторной работе с преподавателем список вопросов, которые не удалось разобрать самостоятельно в межсессионный период, а также тетрадь с планами-конспектами по самостоятельному изучению теоретического материала дисциплины. Наличие таких планов-конспектов является одним из необходимых условий допуска студента для сдачи зачета с оценкой.</p> | |

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

"28" июня 2024г.

Современные технологии продажи услуг
рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|----|----------------------------|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управления в сфере гостеприимства и туризма | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 2 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | | 72 | Виды контроля в семестрах: |
| в том числе: | | | зачеты с оценкой 3 |
| аудиторные занятия | | 24 | |
| самостоятельная работа | | 48 | |

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Клюева Юлия Семеновна _____

Рецензент(ы):

Рабочая программа дисциплины

Современные технологии продажи услуг

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управлений в сфере гостеприимства и туризма

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Клюева Ю.С. _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|---|
| 1.1 | Освоение студентами теоретических и практических знаний о принципах и методах осуществления продаж услуг на профессиональном уровне |
|-----|---|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Информационные технологии в гостиничном и туристическом бизнесе |
| 2.1.2 | Инновационная деятельность в сфере туризма и гостеприимства |
| 2.1.3 | Логистический сервис в сфере туризма и гостеприимства |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.2 | Преддипломная практика |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|---------|---|
| ОПК-1 | Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса |
| ОПК-1.1 | Знает методы формирования технологической концепции организаций сферы сервиса |
| ОПК-1.2 | Определяет меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса |
| ОПК-1.3 | Демонстрирует умение работать с основными программными продуктами в профессиональной сфере |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | - основные формы продаж, основные принципы управления продажами услуг; |
| 3.1.2 | - современные технологии организации продажи услуг; |
| 3.1.3 | - психологические основы процесса продажи услуг; |
| 3.1.4 | - техники установления контакта и выявления потребностей; |
| 3.1.5 | - эффективные модели презентации услуги; |
| 3.1.6 | - технологии работы с возражениями. |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | - выделять элементы системы управления продажами услуг; |

| | |
|------------|--|
| 3.2.2 | - определять психотипы покупателей; |
| 3.2.3 | - устанавливать контакт с покупателем и выявлять потребности; |
| 3.2.4 | - проводить презентацию услуги; |
| 3.2.5 | - урегулировать конфликтные ситуации в сфере продаж. |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | - иметь навыки использования современных технологий продаж услуг |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|--|----------------|-------|-------------------------------|---------------------------|------------|------------|
| | Раздел 1. Сущность процесса продажи в сервисе | | | | | | |
| 1.1 | Понятие и основные формы продаж /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.2 | Понятие и основные формы продаж /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.3 | Система управления продажами и ее основные элементы. /Ср/ | 3 | 4 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.4 | Каналы продаж услуг /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.5 | Каналы продаж услуг /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.6 | Прямые продажи /Ср/ | 3 | 14 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.7 | Типология потребителей /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.8 | Типология потребителей /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.9 | Психотипы продавцов. Стили личной продажи. /Ср/ | 3 | 8 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| | Раздел 2. Основные этапы продаж услуг | | | | | | |
| 2.1 | Техники установления контакта и выявления потребностей /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.2 | Техники установления контакта и выявления потребностей /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.3 | Основы контактной работы /Ср/ | 3 | 4 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.4 | Эффективные модели презентации услуги /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.5 | Эффективные модели презентации услуги /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.6 | Критерии успешной презентации /Ср/ | 3 | 4 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |

| | | | | | | | |
|------|--|---|----|-------------------------------|---------------------------|---|--|
| 2.7 | Основные технологии работы с возражениями /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.8 | Основные технологии работы с возражениями /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.9 | Основные принципы работы с жалобами покупателей /Ср/ | 3 | 4 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.10 | Формирование лояльности клиентов /Ср/ | 3 | 10 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.11 | Зачет с оценкой /ЗачётСОц/ | 3 | 0 | ОПК-1.1 ОПК-1.2 ОПК-1.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Перечень вопросов к зачету

1. Основные формы продаж.
2. Сравнительная оценка моделей продаж.
3. Принципы управления продажами.
4. Система управления продажами и ее основные элементы.
5. Современные технологии организации продаж.
6. Системы управления взаимоотношениями с потребителями.
7. Электронная коммерция.
8. Психологические особенности отечественного потребителя.
9. Типология поведения покупателей.
10. Формирование первого впечатления в процессе продаж.
11. Психологические особенности отечественного потребителя.
12. Подготовка к продаже
13. Формирование первого впечатления в процессе продаж.
14. Основные каналы общения между продавцом и клиентом в процессе продаж.
15. Основные типы вопросов в процессе продаж, выявляющих потребности и возможности клиента.
16. Техники опроса и слушания, используемые в беседе с клиентом.
17. Основные этапы презентации.
18. Правила ответов на вопросы в ходе презентации.
19. Реакции продавца на возражения.
20. Основные законы проведения презентации.
21. Техники работы с возражениями.
22. Принципы и тактика ответов на возражения.
23. Основные виды завершения продаж.
24. Методы завершения продаж.
25. Особенности продажи по телефону.
26. Специфика вербальной и невербальной коммуникации в телефонных продажах.
27. Психологическая специфика телефонных продаж.
28. Способы урегулирования конфликтных ситуаций.
29. Послепродажное обслуживание
30. Формирование лояльности клиента

5.2. Темы письменных работ

ВАРИАНТЫ И ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

по дисциплине «Технология продаж сервисных услуг»

1. Продажа как система. Пять этапов продажи.
2. Потребности, мотивы, интересы клиентов. Методы выявления потребностей.
3. Виды возражений. Классификация возражений. Методы «преодоления» возражений.
4. Трудности, возникающие при завершении сделки. Альтернативные приемы завершения сделки.
5. Особенности продажи по телефону. Специфика вербальной и невербальной коммуникации в телефонных продажах.
6. Формы мотивации и стимулирования специалистов сферы продаж.
7. Возражения клиентов в процессе продаж и приёмы работы с ними.
8. Имидж специалиста по продажам
9. Профессиональная этика специалиста по продажам
10. Визуальная экспресс-диагностика психологических качеств клиента в процессе продаж.
11. Система оценки персонала в отделе продаж.
12. Презентация коммерческого предложения.
13. Специфика телефонного общения и телефонных продаж.

14. Презентация товара и услуг по телефону.
15. Особенности работы с разными типами клиентов.
16. Выяснение потребностей и мотивов клиента. Искусство задавать вопросы.
17. Эффективные приемы завершения продаж
18. Искусство нравиться людям или как сразу расположить к себе собеседника в процессе продаж.
19. Продажа, как интенсивный диалог продавца и покупателя.
20. Основные этапы телефонных продаж.
21. Создание телефонного сценария процесса продаж: презентация коммерческого предложения.
22. Голос-оружие телефонного продавца: работа с голосом, подстройка к клиенту.
23. Отработка техник по управлению диалогом: техники активного слушания и техники задавания вопросов.
24. Техники противодействия чужому влиянию. Как уйти от «нехороших» вопросов.
25. Установление контакта с клиентом при личной встрече. Основные методы установления доверительных отношений.
26. Психология покупателя: основные мотивы покупки и модели поведения покупателя.
27. Факторы, влияющие на решение клиента. Как вызвать желание купить товар?
28. Презентация продукта или услуги. Как представить товар «лицом» каждому покупателю.
29. Возражения клиента: причины и приемы работы с ними
30. Правила аргументации. Что влияет на силу аргумента в процессе продаж

5.3. Фонд оценочных средств

В приложении

5.4. Перечень видов оценочных средств

Вопросы к зачету, тест, контрольная работа

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---|---|----------------------------|
| Л1.1 | Макринова Е. И., Симонова Т. Ю., Святая Е. О. | Технологии продаж в туризме и гостеприимстве: учебное пособие | Москва: Директ-Медиа, 2022 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|--|---|--------------------------|
| Л2.1 | Кондрашов, В. М., Горфинкеля, В. Я. | Управление продажами: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «маркетинг» (080111), «коммерция (торговое дело)» (080301) | Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017 |
| Л2.2 | Джоббер, Д., Ланкастер, Дж. | Продажи и управление продажами: учебное пособие для вузов | Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017 |

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | |
|----|---|
| Э1 | Организация гостиничного дела |
| Э2 | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» |

6.3.1 Перечень программного обеспечения

| | |
|---------|-------------------|
| 6.3.1.1 | MS Office |
| 6.3.1.2 | MS Windows |
| 6.3.1.3 | Консультант+ |
| 6.3.1.4 | Интернет браузеры |
| 6.3.1.5 | Сервисы Яндекс |
| 6.3.1.6 | Android |

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

| | |
|---------|---|
| 6.3.2.1 | Официальные статистические показатели |
| 6.3.2.2 | Федеральная служба государственной статистики |
| 6.3.2.3 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» |
| 6.3.2.4 | Антиплагиат |
| 6.3.2.5 | Консультант + |

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|---|---|
| Учебный кабинет коммерческой деятельности; финансов и бухгалтерского учета; предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса; | -комплект учебной мебели на 25 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая) |
| | |
| | |
| 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
| <p>Самостоятельное изучение дисциплины является одной из важнейших форм подготовки обучающихся при обучении в вузе и требует выполнения предложенных ниже методических рекомендаций.</p> <p>1. Самостоятельное изучение дисциплины осуществляется на основе выданных обучающемуся преподавателем рекомендаций по выполнению всех заданий, предусмотренных учебным планом и программой. В первую очередь необходимо уяснить цель и задачи изучаемой дисциплины, оценить объем материала, отведенного для изучения студентами самостоятельно, подобрать основную и дополнительную литературу, выявить наиболее острые проблемы, стоящие по вопросам изучаемой дисциплины.</p> <p>2. В самостоятельную работу обучающихся входит выполнение контрольных работ и практических заданий в соответствии с учебным планом и программой. Они должны выполняться в соответствии с требованиями методических рекомендаций, выданных кафедрой, и представлены в установленные руководителем сроки.</p> <p>3. Изучая первоисточники, целесообразно законспектировать тот материал, который не сообщался на лекциях.</p> <p>4. В самостоятельной работе обучающимся рекомендуется активное использование специальных и общего назначения словарей, справочников, энциклопедий, так как не всегда все термины и понятия в учебной литературе раскрыты полностью; словарный запас позволяет расширить кругозор обучающегося быстрее ориентироваться в достаточно сложном материале. Целесообразно выписывать эти понятия в специально отведенную тетрадь.</p> <p>5. Самостоятельная работа обучающегося проводится под руководством преподавателя, ведущего изучаемую дисциплину при личном общении, во время занятий и, в случае необходимости, в режиме «Электронная почта».</p> <p>6. Результатом самостоятельной подготовки обучающегося должно явиться более качественное усвоение материала изучаемого курса, скорейшее освоение программы обучения, расширение диапазона специальных знаний по изучаемой дисциплине.</p> | |

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

" ____ " _____ 2024 г.

Стратегический маркетинг в сфере сервиса
рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|---------------|--------------|
| Закреплена за кафедрой | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управлений в сфере туризма и гостеприимства | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 3 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | 108 | Виды контроля | в семестрах: |
| в том числе: | | экзамены | 3 |
| аудиторные занятия | 34 | | |
| самостоятельная работа | 38 | | |
| часов на контроль | 36 | | |

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Лазутина А. Л. _____

Рецензент(ы):

_____ к.э.н., доцент Николенко П.Г.

Рабочая программа дисциплины

Стратегический маркетинг в сфере сервиса

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере туризма и гостеприимства

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг

Протокол от 28 июня 2024г. № 12

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Лазутина А.Л. _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ Н.В. Саватеева

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|---|
| 1.1 | Цель (цели) освоения дисциплины: - дать обучающимся представление о сущности и задачах стратегического маркетинга, его месте и значимости в современных условиях для предприятий сферы услуг. |
|-----|---|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Мониторинг и прогнозирование потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере |
| 2.1.2 | Организация и управление коммерческой деятельностью на предприятиях туризма и гостеприимства |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.2 | Преддипломная практика |
| 2.2.3 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|---------|---|
| ОПК-2 | Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса |
| ОПК-2.1 | Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса |
| ОПК-2.2 | Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций |
| ОПК-2.3 | Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций |
| ОПК-4 | Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса |
| ОПК-4.1 | Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка в сфере сервиса |
| ОПК-4.2 | Формулирует основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий в сфере сервиса |
| ОПК-4.3 | Понимает технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций, в том числе с использованием возможностей сети Интернет |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | |
| 3.1.2 | - технологии маркетинговых исследований |
| 3.1.3 | рынка в сфере услуг; |
| 3.1.4 | - маркетинговые инструменты в сфере |
| 3.1.5 | сервиса; |
| 3.1.6 | - инновации ценообразования в сфере |
| 3.1.7 | сервиса; |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | - применять технологии маркетинговых |
| 3.2.2 | исследований рынка в сфере сервиса; |
| 3.2.3 | - модернизировать товарную политику в |
| 3.2.4 | сфере услуг; |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | - навыками работы с каналами распределения |
| 3.3.2 | сервисного продукта - навыками |

| | |
|-------|---|
| 3.3.3 | планирования, организации и контроля |
| 3.3.4 | маркетинговой деятельности на предприятии |
| 3.3.5 | сферы сервиса. |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|--|----------------|-------|--|--------------------------|------------|------------|
| | Раздел 1. Раздел 1. Маркетинг сферы сервиса в современных условиях развития экономики | | | | | | |
| 1.1 | Понятие маркетинга. /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-2.3 ОПК-4.1 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | |
| 1.2 | Эволюция концепций маркетинга /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 | Л1.1Л2.1 | 0 | |
| 1.3 | Основные принципы и функции маркетинга /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.3 ОПК-4.2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | 0 | |
| 1.4 | Маркетинг в России /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-4.2 | Л1.1Л2.2 | 0 | |
| 1.5 | Макро-, микро-, внутренняя среда маркетинга /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.3 ОПК-4.1 | Л1.1Л2.2 | 0 | |
| 1.6 | Виды и характеристики рынков /Ср/ | 3 | 10 | ОПК-2.3 ОПК-4.1 | Л1.1Л2.1 | 0 | |
| | Раздел 2. Раздел 2. Маркетинговые технологии в сервисной деятельности | | | | | | |
| 2.1 | Исследование потребителей /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | 0 | |
| 2.2 | Сегментирование потребителей: цели, критерии, этапы. /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-2.3 ОПК-4.1 | Л1.1Л2.1 | 0 | |
| 2.3 | Стратегии охвата рынка. /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1Л2.1 | 0 | |
| 2.4 | Этапы процесса принятия решения о покупке. /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | 0 | |
| 2.5 | Исследование потребителей /Ср/ | 3 | 12 | ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-4.1 | Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | |
| | Раздел 3. Раздел 3. Планирование, организация и контроль маркетинговой деятельности на предприятии сферы сервиса. | | | | | | |
| 3.1 | Сегментирование рынка /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-2.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 | 0 | |
| 3.2 | Стратегии охвата рынка. /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.3 | Л1.2Л2.1 | 0 | |
| 3.3 | Особенности рынка услуг. /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.2 ОПК-4.1 | Л1.2Л2.1 | 0 | |
| 3.4 | Определение маркетингового исследования /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.3 ОПК-4.1 | Л1.2Л2.1 | 0 | |
| 3.5 | Маркетинговая информация как основа для принятия маркетинговых решений /Экзамен/ | 3 | 36 | ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | |
| | Раздел 4. Раздел 4. Особенности инновационного маркетинга в отраслях сервисной деятельности | | | | | | |
| 4.1 | Маркетинговая информационная система. Основные направления маркетинговых исследований. /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-4.2 ОПК-4.3 | Л1.1Л2.2 | 0 | |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|----|-------------------------------|--------------------------|---|--|
| 4.2 | Основные этапы процесса исследования /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.2 ОПК-2.3 ОПК-4.2 | Л1.2Л2.1 | 0 | |
| 4.3 | Цели и виды исследований. /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.2 ОПК-4.1 ОПК-4.2 | Л1.1Л2.1 | 0 | |
| 4.4 | Методы маркетинговых исследований. /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.3 ОПК-4.2 | Л1.2Л2.1 | 0 | |
| 4.5 | Разработка рабочих документов /Ср/ | 3 | 10 | ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | |
| 4.6 | Способы связи с респондентами. /Ср/ | 3 | 6 | ОПК-2.1 ОПК-2.3 ОПК-4.1 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Характеристика сферы услуг.
2. Общие и отличительные особенности маркетинга услуг и маркетинга товаров.
3. Эволюция и причины развития маркетинга услуг.
4. Классификация услуг.
5. Основные свойства услуги.
6. Модели маркетинга услуг.
7. Маркетинг взаимоотношений в сфере услуг.
8. Маркетинговая среда предприятия сферы услуг.
9. Модель потребительского поведения и процесс принятия решения о покупке.
10. Сегментирование и выбор целевого сегмента в сфере услуг.
11. Позиционирование в сфере услуг.
12. Этапы и содержание стратегического планирования.
13. Стратегии развития предприятия сферы услуг.
14. Стратегическое планирование деятельности предприятия сферы услуг.
15. Организация маркетинга на предприятиях сферы услуг.
16. Контроль маркетинга на предприятиях сферы услуг.
17. Комплекс маркетинга в сфере услуг – модель 7Р.
18. Маркетинговые подходы к определению качества услуг.
19. Маркетинг в некоммерческих организациях сферы услуг.
20. Стратегический маркетинг в важнейших отраслях сферы услуг (туризм, торговля, транспорт, страхование, индустрия развлечений, банковская сфера, гостиничный бизнес и т.п. по выбору студента).

5.2. Темы письменных работ

1. Общая характеристика и значимость сферы услуг в экономике.
2. Маркетинг в сфере услуг и его перспективы.
3. Особенности применения маркетинга в сервисных организациях.
4. Подходы к классификации услуг.
5. Услуга как особый вид товара.
6. Основополагающие модели маркетинга услуг.
7. Треугольная модель маркетинга услуг Ф. Котлера.
8. Сущность концепции взаимодействия.
9. Рынок услуг и его особенности. Развитие услуг в отечественной практике
10. Маркетинговая среда предприятия услуг.
11. Сегментирование потребителей услуг и выбор целевого рынка.
12. Определение позиции предприятия сервиса на рынке.
13. Конкуренция в сфере услуг. Особенности конкурентной среды.
14. Факторы конкурентоспособности в сфере услуг.
15. Методы оценки конкурентоспособности в сервисе.
16. Показатели качества услуг.
17. Воспринимаемое качество услуги. Оценка потребительского восприятия.
18. Управление качеством в сервисных организациях.
19. Стратегический маркетинг в сфере услуг.
20. Виды стратегического маркетинга.
21. Выбор стратегических позиций, ранжирование стратегических задач и управление по слабым сигналам.

5.3. Фонд оценочных средств

Зачет

5.4. Перечень видов оценочных средств

| |
|----------------|
| Реферат, зачет |
|----------------|

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|-----------------------------------|---|--|
| Л1.1 | Руденко, Л. Л. | Сервисная деятельность: учебное пособие | Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021 |
| Л1.2 | Романович Ж. А., Калачев С. Л. | Сервисная деятельность: учебник | Москва: Дашков и К°, 2019 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---|--|--|
| Л2.1 | Семенова, Л. В., Корнеевец, В. С., Драгилова, И. И. | Маркетинг гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров | Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020 |
| Л2.2 | Очилова Х. Ф., Амонбоев М. | Маркетинг туризма: учебник | Москва: Директ-Медиа, 2022 |

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | |
|----|--|
| Э1 | |
|----|--|

6.3.1 Перечень программного обеспечения

| | |
|---------|---|
| 6.3.1.1 | MS Windows |
| 6.3.1.2 | MS Office |
| 6.3.1.3 | Corel Draw X8 education |
| 6.3.1.4 | 1С: Бухгалтерия 8 |
| 6.3.1.5 | 1С: Предприятие 8. Управление торговлей |
| 6.3.1.6 | ПО ПКО |
| 6.3.1.7 | САПР ГРАЦИЯ |
| 6.3.1.8 | Консультант+ |

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

| | |
|---------|---|
| 6.3.2.1 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» |
| 6.3.2.2 | Антиплагиат |
| 6.3.2.3 | РОССИЙСКИЙ АРХИВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТАНДАРТОВ |
| 6.3.2.4 | Консультант + |
| 6.3.2.5 | Росстандарт |

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|--|---------------------------------------|
| Учебный кабинет менеджмента и управления персоналом; маркетинга; экономики и менеджмента; менеджмента и маркетинга | Комплект мебели на 25 посадочных мест |
|--|---------------------------------------|

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания к занятиям (очная форма обучения):

Учебные занятия по дисциплине проводятся в форме:

- лекций по основным темам и разделам дисциплины в соответствии с тематическим планом соответствующей формы обучения.

- практических (семинарских) занятий в соответствии с методическими указаниями к их выполнению.

Изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Лекции по дисциплине читаются с использованием мультимедийной техники. Практическим занятиям предшествуют лекции.

Промежуточный контроль знаний заочной формы обучения осуществляется в форме защиты практических работ, по вопросам к зачету с оценкой.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

-самостоятельное изучение теоретического материала (оформление конспектов);

-подготовка к семинарским занятиям;

-выполнение индивидуальных заданий;

-подготовка к выполнению практических заданий в межсессионный период.

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Ю.С. Клюева

" ____ " _____ 2024 г.

Стратегическое управление в сфере сервиса
рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|---------------|--------------|
| Закреплена за кафедрой | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управлений в сфере туризма и гостеприимства | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 3 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | 108 | Виды контроля | в семестрах: |
| в том числе: | | экзамены | 3 |
| аудиторные занятия | 53 | | |
| самостоятельная работа | 19 | | |
| часов на контроль | 36 | | |

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Лазутина А.Л. _____

Рецензент(ы):

_____ к.э.н., доцент Николенко П.Г.

Рабочая программа дисциплины

Стратегическое управление в сфере сервиса

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере туризма и гостеприимства

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг

Протокол от 28 июня 2024г. № 12

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Лазутина А.Л. _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ Н.В. Саватеева

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|--|
| 1.1 | Целью изучения дисциплины является овладение теоретическими и практическими |
| 1.2 | знаниями, необходимыми для постановки системы стратегического планирования и |
| 1.3 | управления на предприятиях сферы услуг. |

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Инновационная деятельность в сфере туризма и гостеприимства |
| 2.1.2 | Мониторинг и прогнозирование потребительского спроса в гостиничной и туристической сфере |
| 2.1.3 | Организационно-управленческая практика |
| 2.1.4 | Организация и управление коммерческой деятельностью на предприятиях туризма и гостеприимства |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.2 | Преддипломная практика |
| 2.2.3 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|---------|---|
| ОПК-2 | Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса |
| ОПК-2.1 | Формулирует направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса |
| ОПК-2.2 | Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций |
| ОПК-2.3 | Определяет виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций |
| ПКО-1 | Способен научно обосновывать направления деятельности по разработке концепции и стратегии развития сервисной деятельности, внедрять изменения и инновации |
| ПКО-1.1 | Умеет проводить исследование и оценивать результаты, выявлять факторы конкурентоспособности предприятия сферы сервиса |
| ПКО-1.2 | Научно обосновывает направления деятельности по разработке и реализации конкурентоспособной стратегии, программ развития предприятий |
| ПКО-1.3 | Проводит анализ и обосновывает необходимость внедрения перспективных инноваций в сфере сервиса |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | - методы проведения поиска, критический анализ проблемных ситуаций на основе |
| 3.1.2 | системного подхода, выработать стратегию действий на предприятиях сферы сервиса; |
| 3.1.3 | - методы и подходы оценки операционной и организационной эффективности и |
| 3.1.4 | социальную значимость управленческих решений с учетом мнения потребителей |
| 3.1.5 | сервисных услуг; |
| 3.1.6 | - механизмы и методы стратегического анализа, выявления факторов успеха, |
| 3.1.7 | экономического обоснования корпоративной и функциональной стратегии развития |
| 3.1.8 | предприятий сферы сервиса; |
| 3.1.9 | - механизмы формирования сервисного продукта, в условиях реформирования |
| 3.1.10 | предприятия на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а |
| 3.1.11 | также с учетом индивидуальных и специальных современных требований потребителя |
| 3.1.12 | сервисных услуг |

| | |
|------------|--|
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | - проводить критический анализ проблемных ситуаций на основе системного |
| 3.2.2 | подхода, вырабатывать стратегию действий на предприятиях сферы сервиса; |
| 3.2.3 | - оценивает операционную и организационную эффективность, и социальную |
| 3.2.4 | значимость управленческих решений с учетом мнения потребителей сервисных услуг; |
| 3.2.5 | - формировать концепцию и планирует реализацию конкурентной стратегии |
| 3.2.6 | развития предприятий сферы сервиса; |
| 3.2.7 | - организовывать реструктуризацию деятельности предприятия в случае |
| 3.2.8 | необходимости, в том числе реструктуризацию сервисного продукта и отдельных |
| 3.2.9 | сервисных услуг. |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | -выработки стратегию действий на предприятиях сферы сервиса. |
| 3.3.2 | -внедрения на предприятиях сферы сервиса модели стратегического управления с |
| 3.3.3 | учетом кросс-культурной и динамичной среды; |
| 3.3.4 | - навыками прогнозирования развития сферы сервиса и сервисной деятельности в |
| 3.3.5 | разрезах различных уровней управления, в том числе на основе форсайт-технологий. |
| 3.3.6 | -навыком ведения переговоров с партнерами, согласовывать актуальные условия |
| 3.3.7 | взаимодействия. |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|---|----------------|-------|-------------------------------|--|------------|------------|
| | Раздел 1. Раздел 1. Стратегия, стратегическое решение и стратегический потенциал | | | | | | |
| 1.1 | Понятие о стратегическом менеджменте и его роли в организации. /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-2.2 ПКО-1.1 ПКО-1.2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 | 0 | |
| 1.2 | Стратегия как обобщающая модель действий, необходимых для достижения целей организации. /Лек/ | 3 | 2 | ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.3 | Стратегия, стратегическое решение и стратегический потенциал /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 | Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.5 | 0 | |
| 1.4 | Стратегия, стратегическое решение и стратегический потенциал /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | |
| 1.5 | Методика формирования экономической стратегии предприятиях сервиса /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 | Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.5 | 0 | |
| | Раздел 2. Раздел 2. Исторические этапы развития сферы услуг. | | | | | | |
| 2.1 | Стратегия как набор основных правил для принятия стратегических решений. /Лек/ | 3 | 2 | ПКО-1.2 | Л1.1Л2.5 | 0 | |
| 2.2 | Исторические этапы развития сферы услуг. /Пр/ | 3 | 2 | ПКО-1.1 ПКО-1.2 | Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.5 | 0 | |
| 2.3 | Стратегия достижения экономической прибыли предприятия /Ср/ | 3 | 10 | ОПК-2.1 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 | 0 | |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|-------------------------------|--------------------------|---|--|
| 2.4 | Стратегия достижения экономической прибыли предприятия /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.1 | Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.5 | 0 | |
| 2.5 | Методика формирования и выбора вариантов стратегии предприятия /Пр/ | 3 | 1 | ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.5 Л2.6 | 0 | |
| | Раздел 3. Раздел 3. Методика формирования экономической стратегии предприятиях сервиса | | | | | | |
| 3.1 | Факторы, определившие специфику сервисной системы в России /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-2.3 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 | 0 | |
| 3.2 | Место и роль экономической стратегии в управлении предприятием. /Лек/ | 3 | 2 | ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.4 Л2.5 | 0 | |
| 3.3 | Назвать важнейшие черты новой экономики. /Пр/ | 3 | 2 | ПКО-1.1 | Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.5 | 0 | |
| 3.4 | Какие существуют проблемы развития производства в России? /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.1 | Л1.1 Л1.2Л2.5 Л2.6 | 0 | |
| 3.5 | Назовите принципиальные «стратегическое планирование» /Пр/ | 3 | 2 | ПКО-1.2 | Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.6 | 0 | |
| | Раздел 4. Раздел 4. Стратегия достижения экономической прибыли предприятия | | | | | | |
| 4.1 | Принципы оптимизации экономической стратегии /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-2.3 ПКО-1.1 | Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.5 | 0 | |
| 4.2 | Стратегия снижения производственных издержек. /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | |
| 4.3 | Стратегия ценообразования /Лек/ | 3 | 2 | ПКО-1.1 ПКО-1.2 | Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 4.4 | Место и роль экономической стратегии в управлении предприятием. /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.2 ОПК-2.3 | Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 | 0 | |
| 4.5 | Методика формирования и выбора вариантов стратегии предприятия. /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.2 ПКО-1.2 | Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 | 0 | |
| 4.6 | Определение стратегической полезности долговременных управленческих решений. /Пр/ | 3 | 2 | ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | |
| 4.7 | Принципы оптимизации экономической стратегии. /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.3 ПКО-1.1 | Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.3 | 0 | |
| | Раздел 5. Раздел 5. Методика формирования и выбора вариантов стратегии предприятия | | | | | | |

| | | | | | | | |
|-----|--|---|----|--|--|---|--|
| 5.1 | Место и роль экономической стратегии в управлении предприятием. /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-2.3 ПКО-1.1 | Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.5 | 0 | |
| 5.2 | Методика формирования и выбора вариантов стратегии предприятия. /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 | Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.6 | 0 | |
| 5.3 | Определение стратегической полезности долговременных управленческих решений. /Лек/ | 3 | 2 | ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 | 0 | |
| 5.4 | Стратегия, стратегическое решение и стратегический потенциал /Ср/ | 3 | 9 | ОПК-2.1 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 | 0 | |
| 5.5 | Исторические факторы, определившие специфику сервисной системы России. /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-2.1 | Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.5 | 0 | |
| 5.6 | Сформулируйте определение понятия «стратегия». /Пр/ | 3 | 2 | ПКО-1.1 | Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.5 | 0 | |
| 5.7 | Назовите школы стратегий, имеющие перспективный характер. /Пр/ | 3 | 2 | ПКО-1.1 | Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.5 | 0 | |
| 5.8 | Подготовка к зачету/экзамену /Экзамен/ | 3 | 36 | ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3 ПКО-1.1 ПКО-1.2 ПКО-1.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

- 1 Сформулируйте определение понятия «стратегия».
- 2 Назовите школы стратегий, имеющие перспективный характер.
- 3 Из каких элементов состоит модель конкурентного анализа М. Портера?
- 4 Назовите этапы жизненного цикла товара.
- 5 Место планирования в системе управления предприятием.

5.2. Темы письменных работ

- 1 Стратегия предприятия
- 2 Стратегия управления персоналом организации, производством, финансами и стратегии в других сферах деятельности
- 3 Генеральный план действий, определяющий приоритеты стратегических задач, ресурсы и последовательность шагов по достижению стратегических целей
- 4 Стратегия организации в определенной стратегической зоне хозяйствования (определенный сегмент рынка)
- 5 Стратегия подразделения по производству бытовых холодильников многоотраслевой электротехнической организации
- 6 Методика формирования и выбора вариантов стратегии предприятия
- 7 Стратегия достижения экономической прибыли предприятия
- 8 Методика формирования экономической стратегии на предприятиях сервиса
- 9 Тема 2 Исторические этапы развития сферы услуг
- 10 Стратегия, стратегическое решение и стратегический потенциал

5.3. Фонд оценочных средств

При проведении текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю) «Стратегическое управление в сфере сервиса» проверяется сформированность у обучающихся компетенций, указанных в разделе 3 настоящей программы. Этапность формирования данных компетенций в процессе освоения образовательной программы (модулей) и прохождением практик, а в процессе освоения дисциплины (модуля) – последовательным достижением результатов освоения содержательно связанных между собой разделов, тем.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Реферат, курсовая работа, практическая работа

| 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
|--|---|---|---|
| 6.1. Рекомендуемая литература | | | |
| 6.1.1. Основная литература | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л1.1 | Захарова, Ю. А. | Торговый маркетинг: эффективная организация продаж: практическое пособие | Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020 |
| Л1.2 | Семенова, Л. В., Корнеевец, В. С., Драгилева, И. И. | Маркетинг гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров | Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020 |
| 6.1.2. Дополнительная литература | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л2.1 | Под ред. Платоновой Н.А., Н.А. Платонова, И.В. Христофорова, В.А. Шумаев и др. : под ред. Н.А. Платоновой | Маркетинг в сервисе :: учеб. пособие для студ. учреждений высш. проф. образования | М. : Издательский центр "Академия", 2012 |
| Л2.2 | Зайцева Н.А. | Менеджмент в сфере услуг: туризм и гостиничное дело :: учеб. пособие для студ. учрежд. высш. проф. образования | М. : Издательский центр "Академия", 2013 |
| Л2.3 | Пичурин, И. И., Обухов, О. В., Эриашвили, Н. Д. | Основы маркетинга. Теория и практика: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «коммерция (торговое дело)», «маркетинг» | Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012 |
| Л2.4 | Эриашвили, Н. Д., Лукашевич, В. В., Бородушка, И. В. | Основы менеджмента: учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям | Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012 |
| Л2.5 | Синяева, И. М. | Интегрированные маркетинговые коммуникации: учебник | Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012 |
| Л2.6 | Гурова, Т. И., Фомина, Т. Т. | Маркетинг в сервисе: учебное пособие | Москва: Московский городской педагогический университет, 2013 |
| 6.3.1 Перечень программного обеспечения | | | |
| 6.3.1.1 | MS Office | | |
| 6.3.1.2 | Интернет браузеры | | |
| 6.3.1.3 | OPERA Enterprise Solution | | |
| 6.3.1.4 | Сервисы Яндекс | | |
| 6.3.1.5 | Android | | |
| 6.3.1.6 | Консультант+ | | |
| 6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем | | | |
| 6.3.2.1 | Официальные статистические показатели | | |
| 6.3.2.2 | Федеральная служба государственной статистики | | |
| 6.3.2.3 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» | | |
| 6.3.2.4 | Антиплагиат | | |
| 6.3.2.5 | РОССИЙСКИЙ АРХИВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТАНДАРТОВ | | |
| 6.3.2.6 | Росстандарт | | |
| 6.3.2.7 | Консультант + | | |
| 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
| Учебный кабинет менеджмента и управления персоналом; маркетинга; экономики и менеджмента; менеджмента и маркетинга | | Комплект мебели на 25 посадочных мест | |
| Учебный кабинет информационно-технического обеспечения; курсового проектирования и самостоятельной работы | | комплект мебели на 25 человек, мультимедиа панель, акустическая система, конференс система на 8 микрофонов, телевизоры - 2 шт. | |
| 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |

Методические указания к занятиям (очная форма обучения):

Учебные занятия по дисциплине проводятся в форме:

- лекций по основным темам и разделам дисциплины в соответствии с тематическим планом соответствующей формы обучения.

- практических (семинарских) занятий в соответствии с методическими указаниями к их выполнению.

Изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Лекции по дисциплине читаются с использованием мультимедийной техники. Практическим занятиям предшествуют лекции.

Промежуточный контроль знаний заочной формы обучения осуществляется в форме защиты практических работ, по вопросам к зачету с оценкой.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

-самостоятельное изучение теоретического материала (оформление конспектов);

-подготовка к семинарским занятиям;

-выполнение индивидуальных заданий;

-подготовка к выполнению практических заданий в межсессионный период.

Самостоятельную работу по дисциплине следует начать сразу же после установочной лекции и получения задания. Для работы необходимо ознакомиться с учебным планом группы и установить, какое количество часов отведено учебным планом в целом на изучение дисциплины, на аудиторную работу с преподавателем на лекционных и практических (семинарских) занятиях, а также на самостоятельную работу.

Целесообразно начать работу с изучения теоретического материала, основных терминов и понятий курса с письменных ответов.

Теоретический материал по тем темам, которые вынесены на самостоятельное изучение, обучающийся прорабатывает в соответствии с вопросами для подготовки к зачету и составляет в отдельной тетради письменный конспект ответа объемом не более 1 страницы на один вопрос (план-конспект). К началу сессии обучающийся готовит к аудиторной работе с преподавателем список вопросов, которые не удалось разобрать самостоятельно в межсессионный период, а также тетрадь с планами-конспектами по самостоятельному изучению теоретического материала дисциплины. Наличие таких планов-конспектов является одним из необходимых условий допуска студента для сдачи зачета с оценкой.

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

"28" июня 2024г.

Управление клиентурными отношениями
рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|----|----------------------------|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управление в сфере гостеприимства и туризма | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 2 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | | 72 | Виды контроля в семестрах: |
| в том числе: | | | зачеты 3 |
| аудиторные занятия | | 18 | |
| самостоятельная работа | | 54 | |

Программу составил(и):

к. соц. н., доцент, Бацына Яна Валерьевна _____

Рецензент(ы):

Рабочая программа дисциплины

Управление клиентурными отношениями

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управлений в сфере гостеприимства и туризма

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Лазутина А.Л. _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|--|
| 1.1 | приобретение знаний и умений в области взаимоотношений потребителей и субъектов рынка, формирование знаний о системе маркетинговых, рекламных и др. инструментов, позволяющих компании поддерживать и расширять прочные взаимовыгодные отношения с партнерами, клиентами и другими заинтересованными лицами. |
|-----|--|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Кросс-культурные коммуникации в сервисе |
| 2.1.2 | Межкультурное взаимодействие в туризме |
| 2.1.3 | |
| 2.1.4 | Иностранный язык в профессиональной деятельности |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.2 | Преддипломная практика |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|--------|--|
| УК-4 | Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия |
| УК-4.1 | Определяет особенности академического и профессионального делового общения, учитывает их в производственной или образовательной деятельности |
| УК-4.2 | Эффективно применяет вербальные и невербальные средства взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках в производственной или образовательной деятельности |
| УК-4.3 | Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно |
| УК-5 | Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия |
| УК-5.1 | Проводит анализ разнообразия культур, их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия |
| УК-5.2 | Использует в производственной или образовательной деятельности необходимую информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп |
| УК-5.3 | Использует в производственной или образовательной деятельности необходимую информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | – принципы классификации клиентов их характеристики, теорию организации обслуживания; |
| 3.1.2 | – методы психологии, совокупность явлений, составляющих основу психодиагностического поля потребителя; |
| 3.1.3 | – этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет; |
| 3.1.4 | – виды информационного обслуживания клиентов, устройства для электронной обработки информации о клиентах, основы программирования; |
| 3.1.5 | – основы рыночной экономики и менеджмента, специфику их применения в формировании клиентурных отношений в сфере сервиса; |
| 3.1.6 | – систему маркетинга, особенности продвижения гостиничного продукта, услуг; |
| 3.1.7 | – экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности; |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | – оценивать психологические, физиологические особенности человека, социальную значимость клиентов; |
| 3.2.2 | – работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; |

| | |
|------------|---|
| 3.2.3 | – применять методики психодиагностики (экспресс-диагностику клиентов их мотивов, целей) и выделять главные психологические особенности потребителя; |
| 3.2.4 | – применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности; |
| 3.2.5 | – определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; |
| 3.2.6 | – использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | – методами бесконфликтных взаимоотношений с клиентами в процессе сервисной деятельности; |
| 3.3.2 | – методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; |
| 3.3.3 | – методиками диагностирования поведения и влияния на клиента; |
| 3.3.4 | – навыками работы с информационными системами. |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|---|----------------|-------|---|-------------------|------------|------------|
| | Раздел 1. Модуль 1 – Управление клиентурными отношениями | | | | | | |
| 1.1 | Модульная единица 1 «Управление взаимоотношениями с клиентами» /Лек/ | 3 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.2 | Модульная единица 1 «Управление взаимоотношениями с клиентами» /Пр/ | 3 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 1.3 | Модульная единица 1 «Управление взаимоотношениями с клиентами» /Ср/ | 3 | 18 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| | Раздел 2. Модуль 2– Формирование и управление клиентской базой в сфере сервиса | | | | | | |
| 2.1 | Модульная единица 2 Характеристика концепции CRM, ее роль в формировании клиентских отношений /Лек/ | 3 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 2.2 | Модульная единица 2 Характеристика концепции CRM, ее роль в формировании клиентских отношений /Пр/ | 3 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 2.3 | Модульная единица 2 Управление клиентской базой в сфере сервиса /Ср/ | 3 | 18 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 2.4 | Модульная единица 3 Учет истории контактов с клиентами /Лек/ | 3 | 2 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 2.5 | Модульная единица 3 Учет истории контактов с клиентами /Пр/ | 3 | 4 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |
| 2.6 | Модульная единица 3 Управление рабочим временем контактов с клиентами /Ср/ | 3 | 18 | УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3 УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3 | Л1.1Л2.1 Э1 Э2 Э3 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

- 1 Охарактеризуйте понятия «клиент», «клиентура». Виды клиентов их классификация в сфере сервиса
- 2 Этапы работы с клиентом. Понимание клиентов гостинично-ресторанного комплекса и их потребностей.
- 3 Развитие бизнеса в зависимости от степени взаимоотношений с клиентами
- 4 Анализ характеристик клиентов в гостинице
- 5 Анализ характеристик клиентов ресторанный бизнес
- 6 Анализ методов воздействия на клиента в сфере сервиса.
- 7 Управление взаимоотношениями с клиентами.
- 8 Функции управления взаимоотношениями с клиентами.
- 9 Преимущества формирования своевременных взаимоотношений с клиентами
- 10 Разработка стратегии взаимоотношений с потенциальными клиентами
- 11 Понятие лояльности клиентов.
- 12 Программы управления лояльностью клиентов
- 13 Методы повышения лояльностью клиентов и работы с оттоком клиентов
- 14 Измерение степени удовлетворенности клиентов. Понятие оттока клиентов
- 15 Управление лояльностью клиентов в сфере сервиса
- 16 Формирование потребительской лояльности клиентов гостиничных и ресторанных комплексов
- 17 Планирование оценки потребительской лояльности клиентов
- 18 Расчет затрат на внедрение программы повышения лояльности клиентов
- 19 Формы документов, отчетов и обработки подсистем управления взаимоотношениями с клиентами
- 20 Продажа товаров и услуг в сфере сервиса, применение скидок, наценок, оптовая и розничная торговля из неавтоматизированных и автоматизированных торговых точек
- 21 Управление взаимоотношениями с клиентами
- 22 Разработка стратегии продаж товаров и услуг с использованием оценки удовлетворенности клиента
- 23 Управление взаиморасчетами с клиентами
- 24 Роль концепции CRM, в формировании клиентских отношений
- 25 Методика сбора данных о клиентах сферы сервиса
- 26 Управление бизнес-процессами при работе с клиентами
- 27 Управление рабочим временем контактов с клиентами в сфере сервиса
- 28 Сегментирование клиентов (статические и динамические сегменты)
- 29 Расчет эффективности управления взаимоотношения с клиентами
- 30 Индивидуальный подход к каждому клиенту РСМ (Personal Customer Management).
- 31 Учет истории контактов с клиентами (регистрация интересов клиентов, диспетчеризация контактов клиентов в режиме реального времени)
- 32 Планирование количества контактов с клиентами в разрезе менеджеров, подразделений
- 33 Жизненный цикл клиента
- 34 Понятие эффективности управления взаимоотношения с клиентами
- 35 Особенности проведения маркетинга отношений клиентов в сфере сервиса
- 36 Специфика маркетинга клиентурных отношений в сферах гостиничного и ресторанный бизнес
- 37 Управление сообществом клиентов /партнеров, сбор отзывов и идей от клиентов.
- 38 Алгоритм построения системы реагирования на жалобы клиентов
- 39 Перспективы формирования и развития взаимоотношений с клиентами
- 40 Оперативная передача информации между отделами, планирование контактов, шаблоны типовых контактов с клиентами.

5.2. Темы письменных работ

- | № п/п | Название темы |
|-------|--|
| 1 | Понимание клиентов и их потребностей. Развитие бизнеса в зависимости от степени взаимоотношений с клиентами |
| 2 | Преимущества формирования своевременных взаимоотношений с клиентами |
| 3 | Методы повышения лояльности клиентов. Понятие оттока клиентов. Методы работы с оттоком клиентов |
| 4 | Календарь пользователя товаров и услуг сферы сервиса. Планирование событий, процессов и напоминаний о них клиентам. |
| 5 | Особенности комиссионной торговли для клиентов |
| 6 | Контроль кредиторской и дебиторской задолженности клиентам, партнерам. |
| 7 | Виды стратегий («административная», «маркетинговая», «инвестиционная» и «клиентоориентированная») и их роль в формировании клиентурных отношений. Клиентоориентированность и ИТ |
| 8 | Использование программных продуктов «1С: CRM СТАНДАРТ», «1С: CRM ПРОФ», «1С: CRM КОРП» для формирования и управления клиентской базой в сфере сервиса. |
| 9 | Создание регламента работы с клиентами по продажам, сервисному обслуживанию, работы с рекламациями, создание регламента работы внутри компании по исполнению поручений |
| 10 | Планирование количества контактов с клиентами в разрезе менеджеров, подразделений, план-фактный анализ контактов |
| 11 | Резервирование и планирование занятости ресторанных, гостиничных комплексов, ведение «Списка дел и мероприятий» с возможностью резервирования из него времени в календаре. 12 Регулярное планирование контактов (совещаний, конгрессов, выставок, ярмарок, встреч и т.д.). |

| | |
|--|---|
| 12 | Анализ прибыльности от клиентов. Специфика маркетинга клиентурных отношений в сферах гостиничного и ресторанного бизнеса, а также банковских услуг. |
| 13 | Жизненный цикл клиента. Обзор CRM-решений в России. Рынок CRM-решений за рубежом. |
| 14 | Особенности управления отношениями «служащий – клиент». Алгоритм построения системы реагирования на жалобы. |
| 15 | Виды эффективности управления взаимоотношения с клиентами. Направления повышения эффективности управления взаимоотношения с клиентами |
| 16 | eBRM (electronic businessrelationship management) - Internet-коммуникации - управление отношениями не только с клиентами, но и с партнерами, а также с собственными сотрудниками. |
| 17 | Науки на стыке с клиентологией (сервисология, мерчандайзинг, маркетинг) |
| 5.3. Фонд оценочных средств | |
| находится в приложении | |
| 5.4. Перечень видов оценочных средств | |
| 1. Тестовые задания | |
| 2. КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ ЗАДАЧ | |
| 3. Задания творческого уровня | |
| 4. Составление презентации на заданную тему | |
| 5. Контрольные работы (доклад/реферат) | |

| | | | |
|--|---|---|---|
| 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
| 6.1. Рекомендуемая литература | | | |
| 6.1.1. Основная литература | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л1.1 | Черкашин, П. А. | Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM): учебное пособие | Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2020 |
| 6.1.2. Дополнительная литература | | | |
| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
| Л2.1 | Лёвкина (. А. | CRM-системы: учебное пособие | Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2016 |
| 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" | | | |
| Э1 | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | | |
| Э2 | Научная электронная библиотека | | |
| Э3 | Универсальные базы данных изданий | | |
| 6.3.1 Перечень программного обеспечения | | | |
| 6.3.1.1 | MS Windows | | |
| 6.3.1.2 | MS Office | | |
| 6.3.1.3 | Консультант+ | | |
| 6.3.1.4 | Интернет браузеры | | |
| 6.3.1.5 | Сервисы Яндекс | | |
| 6.3.1.6 | Android | | |
| 6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем | | | |
| 6.3.2.1 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» | | |
| 6.3.2.2 | Антиплагиат | | |
| 6.3.2.3 | Консультант + | | |
| 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
| Учебный кабинет коммерческой деятельности; финансов и бухгалтерского учета; предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса; | | -комплект учебной мебели на 25 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая) | |
| Учебный кабинет коммерческой деятельности; финансов и бухгалтерского учета; предпринимательской деятельности в сфере гостиничного бизнеса; | | -комплект учебной мебели на 25 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая) | |
| 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | | | |
| При чтении лекций рекомендуется использовать объяснительно-иллюстративный метод с элементами проблемного | | | |

изложения учебной информации (монологической, диалогической или эвристической) с применением информационно-компьютерных технологий (мультимедийных презентаций, видеофильмов)

При проведении практических и семинарских занятий рекомендуется применять активные и интерактивные методы: анализ конкретных ситуаций, практических ситуаций.

Рекомендуется проводить дискуссионные занятия, проводимые в развернутом виде, с незапланированными выступлениями и оппонированием, когда заранее неизвестно кто и в каком качестве (докладчика, критика, провокатора) будет участвовать в обсуждении.

Эффективность лекционных, семинарских и практических занятий по дисциплине во многом зависит от качества самостоятельной работы студентов, от их самоподготовки.

Особое внимание уделяется выполнению предусмотренных рабочей программой заданий. Контроль по их выполнению осуществляется преподавателем по каждой теме, результаты обязательно учитываются при допуске к зачету и экзамену.

Рекомендуется в целях контроля работы студентов по модулю использовать тестовые задания, состоящие из девяти закрытых вопросов по различным темам учебного курса и хотя бы одного открытого ключевого вопроса по изучаемой дисциплине.

В тестовых заданиях можно выделить три разновидности закрытых вопросов:

- с ответом "да/нет";
- вопросы-меню, позволяющие студенту сделать одновременный выбор нескольких ответов;
- альтернативные, предполагающие выбор одного ответа из перечня возможных вопросов (все остальные вопросы, кроме вышеназванных).

Для проведения занятий на очной форме обучения необходимо соблюдать следующие рекомендации:

- оснащение кабинета возможно с использованием мультимедийного оборудования. Указанные технические средства позволяют, с одной стороны, добиться большей наглядности изучаемого материала, с другой – создать дополнительную мотивацию и интерес у обучаемых;
 - на занятиях допускается использование комплекта наглядных пособий, кроме основного УМК (УД) и размещения материала в системе Moodle. Возможно также создание видео-презентаций и их предъявление посредством видеопроектора;
- В процессе подготовки и проведения практических занятий, обучающиеся закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения. Важной задачей освоения курса является также развитие навыков самостоятельного изложения обучающимися своего мнения по вопросам формирования клиентурных отношений.

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

"28" июня 2024г.

**Управление конкурентоспособностью предприятия в
сфере туризма и гостеприимства
рабочая программа дисциплины (модуля)**

| | | | |
|-------------------------|---|----------------------------|--|
| Закреплена за кафедрой | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управлений в сфере туризма и гостеприимства | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 2 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | 72 | Виды контроля в семестрах: | |
| в том числе: | | зачеты 3 | |
| аудиторные занятия | 18 | | |
| самостоятельная работа | 54 | | |

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Семенов Сергей Валерьевич _____

Рецензент(ы):

Рабочая программа дисциплины

Управление конкурентоспособностью предприятия в сфере туризма и гостеприимства

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере туризма и гостеприимства

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Лазутина А.Л. _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|--|
| 1.1 | Целью учебной дисциплины «Управление конкурентоспособностью предприятий |
| 1.2 | ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма» получение студентами теоретических знаний и |
| 1.3 | приобретение необходимых практических навыков в области анализа, оценки и направлений |
| 1.4 | повышения конкурентоспособности предприятия ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма. |

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Организация научно-исследовательской деятельности |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.2 | Преддипломная практика |
| 2.2.3 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|---------|---|
| УК-2 | Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла |
| УК-2.1 | Определяет цель и задачи проекта |
| УК-2.2 | Разрабатывает стратегические решения по реализации проекта, исходя из требований нормативных правовых актов, имеющихся ресурсов и ограничений |
| УК-2.3 | Определяет виды работ и распределяет их между участниками проекта |
| ПКО-3 | Способен применять научные концепции исследования и моделирования для анализа конкурентной среды |
| ПКО-3.1 | Умеет производить выбор научных концепций и методов исследования и моделирования |
| ПКО-3.2 | Умеет производить анализ конкурентной среды на основе научных концепций |
| ПКО-3.3 | Умеет производить анализ конкурентной среды на основе современных методов исследования и моделирования |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|-----------------|
| 3.1 | Знать: |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.3 | Владеть: |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|--|----------------|-------|---|--|------------|------------|
| | Раздел 1. Управление конкурентоспособностью предприятия в сфере туризма и гостеприимства | | | | | | |
| 1.1 | Анализ взаимосвязи конкурентоспособности организации ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма /Лек/ | 3 | 2 | УК-2.3 ПКО-3.2 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.2 | Роль конкуренции в рыночной экономике. /Лек/ | 3 | 2 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 | 0 | |

| | | | | | | | |
|------|--|---|----|--|-----------------------------------|---|--|
| 1.3 | Понятие рыночной конкуренции. Подходы к определению сущности конкуренции /Лек/ | 3 | 2 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.4 | Типы конкурентного поведения. /Пр/ | 3 | 2 | УК-2.3 ПКО-3.1 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.5 | Виды и методы конкуренции. /Пр/ | 3 | 2 | УК-2.2 УК-2.3 ПКО-3.2 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.6 | Внутриотраслевая и межотраслевая конкуренция. /Пр/ | 3 | 2 | УК-2.1 УК-2.2 ПКО-3.1 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.4 | 0 | |
| 1.7 | Ценовая и неценовая конкуренция /Пр/ | 3 | 2 | ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3 | 0 | |
| 1.8 | Формирование конкурентной среды /Пр/ | 3 | 2 | УК-2.2 УК-2.3 ПКО-3.2 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.9 | Способы стимулирования конкуренции. /Пр/ | 3 | 2 | УК-2.1 УК-2.2 ПКО-3.1 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.10 | Концепция конкуренции М.Портера /Ср/ | 3 | 10 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПКО-3.1 ПКО-3.2 ПКО-3.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.11 | Базовые конкурентные стратегии /Ср/ | 3 | 10 | УК-2.3 ПКО-3.1 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.12 | . Стратегия минимизации издержек /Ср/ | 3 | 10 | УК-2.2 ПКО-3.1 ПКО-3.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.13 | . Стратегия дифференциации /Ср/ | 3 | 10 | УК-2.3 ПКО-3.1 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.14 | . Стратегия концентрации /Ср/ | 3 | 10 | УК-2.1 ПКО-3.1 ПКО-3.2 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 | 0 | |
| 1.15 | Понятие и виды конкурентоспособности /Ср/ | 3 | 4 | УК-2.3 ПКО-3.1 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.2 Л2.3 | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Понятие рыночной конкуренции. Подходы к определению сущности конкуренции.
2. Роль конкуренции в рыночной экономике.
3. Типы конкурентного поведения.
4. Виды и методы конкуренции.
5. Внутриотраслевая и межотраслевая конкуренция.
6. Ценовая и неценовая конкуренция.
7. Формирование конкурентной среды.
8. Способы стимулирования конкуренции.
9. Концепция конкуренции М.Портера.
10. Базовые конкурентные стратегии (по М.Портеру).

11. Стратегия минимизации издержек.
12. Стратегия дифференциации.
13. Стратегия концентрации.
14. Понятие и виды конкурентоспособности.
15. Источники конкурентоспособности фирмы.
16. Цепочка ценностей предприятия (по М. Портеру).
17. Определение конкурентных преимуществ предприятия.
18. Сущность и соотношение понятий «конкурентные преимущества», «ключевые компетенции» и «рыночные факторы успеха».
19. Классификация ключевых факторов успеха.
20. Ключевые компетенции: особенности, уровни компетенции.
21. Виды конкурентных преимуществ, их формирование и поддержание

5.2. Темы письменных работ

1. Анализ взаимосвязи конкурентоспособности организации ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма
2. и конкурентоспособности национальной экономики.
3. Анализ взаимосвязи конкурентоспособности организации ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма
4. и конкурентоспособности региона, в котором она расположена.
5. Анализ взаимосвязи конкурентоспособности организации ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма
6. и конкурентоспособности отрасли, к которой она относится.
7. Анализ взаимосвязи конкурентоспособности организации и конкурентоспособности ее продукции.
8. Пути повышения конкурентоспособности организации ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма
9. Формирование конкурентных преимуществ организации ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма
10. Конкурентный бенчмаркинг в управлении организацией ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма на товарном рынке.
11. Повышение конкурентных преимуществ организации на основе совершенствования кадрового потенциала.
12. Совершенствование конкурентной стратегии организации ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма
13. Развитие инструментов повышения конкурентоспособности организации ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма
14. Развитие конкурентного рынка организации ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма
15. Формирование конкурентной среды организации ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма
16. Формирование лояльных потребителей для повышения конкурентоспособности
17. Управление конкурентоспособностью организации ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма в сфере малого бизнеса.
18. Конкурентоспособность организации ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма: оценка и направления повышения.
19. Оценка конкурентоспособности продукции организации ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма
20. Оценка конкурентоспособности услуг организации ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма
21. Оценка конкурентоспособности организации ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма
22. Разработка рекомендаций по повышению конкурентоспособности продукции.
23. Разработка рекомендаций по повышению конкурентоспособности услуг.
24. Совершенствование системы управления конкурентоспособностью организации ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма
25. Разработка системы управления конкурентоспособностью организации ресторано-гостиничного бизнеса и туризма
26. Разработка рекомендаций по повышению конкурентоспособности организации ресторанно-гостиничного бизнеса и туризма
27. Разработка системы управления конкурентоспособностью продукции.
28. Разработка системы управления конкурентоспособностью услуг.

5.3. Фонд оценочных средств

Контроль приобретения знаний, умений, навыков и заявленных компетенций (части компетенций) осуществляется как на занятиях, так и в ходе аттестации (при сдаче зачета).

Для получения допуска к зачету, обучающемуся очной формы обучения необходимо посетить все практические занятия. Преподавателем учитываются ответы на вопросы по изучаемым темам, качество выполнения заданий, ответы на семинарских занятиях.

Если у обучающегося имеются пропуски более 20% от всех практических занятий по неуважительной причине, то обучающийся должен отработать пропущенные занятия и только в этом случае будет допущен к сдаче экзамена.

Критерии оценки практических занятий

- оценка «отлично» выставляется, если решены правильно все задачи;
- оценка «хорошо» выставляется, если имеется 1 несущественная ошибка;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если в расчетах имеется 1 ошибка;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся решил 50 % задач.

Критерии оценки семинарских занятий:

– Оценка «Отлично» выставляется если:

1. Полно раскрыто содержание вопроса.
2. Чётко и правильно даны определения по теме выступления.
3. Ответ самостоятельный, при ответе использованы знания, приобретённые ранее.
4. Обучающийся при трансляции ответа опирается на современные материалы, при выступлении демонстрирует презентации.

– Оценка «Хорошо» выставляется если:

1. Раскрыто основное содержание вопроса.
2. Правильно даны определения, понятия по теме выступления.
3. Ответ самостоятельный.

4. Материал изложен неполно, при ответе нарушена последовательность изложения. – Оценка «Удовлетворительно» выставляется если:

1. Усвоено основное содержание материала, но изложено фрагментарно, не всегда последовательно.
2. Определения и понятия даны не чётко.
3. Неумение использовать знания, полученные ранее.

– Оценка «Неудовлетворительно» выставляется если:

1. Основное содержание учебного материала не раскрыто.
2. Не даны ответы на дополнительные вопросы преподавателя.
3. Допущены грубые ошибки в определениях.

При изучении курса предусмотрено тестирование

Основными критериями оценки знаний по тестовым заданиям являются: степень выполнения тестового задания; грамотность, полнота и логичность изложения материала по проверочному вопросу.

Оценка «отлично» ставится за качественное и полное выполнение всех видов задания, предусмотренных тестом.

Оценка «хорошо» ставится за правильное и качественное выполнение всех видов тестового задания более чем на 75%.

Оценка «удовлетворительно» ставится за правильное выполнение всех видов тестового задания более чем на 60%.

Оценка «неудовлетворительно» ставится за выполнение всех видов заданий, предусмотренных тестом, менее чем на 60%.

Критерии оценки контрольной работы:

- оценка «отлично» выставляется в том случае, если задания выполнены без ошибок;
- оценка «хорошо» выставляется в том случае, если обучающийся не выполнил 1 задание;
- оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, если обучающийся выполнил 50 % заданий;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется в том случае, если обучающийся не выполнил ни одного задания верно.

Критерии оценки знаний на зачете:

Отметка «отлично» ставится, если:

- раскрыты и точно употреблены основные понятия;
- сущность вопросов раскрыта полно, развернуто, структурировано, логично;
- использованы при ответе примеры, иллюстрирующие теоретические положения;
- представлены разные точки зрения на проблему;
- выводы обоснованы и последовательны;
- диалог с преподавателем выстраивается с обоснованием связи сути вопросов билета с другими вопросами и разделами учебной дисциплины;
- полно и оперативно студент отвечает на дополнительные вопросы.

Отметка «хорошо» ставится, если:

- частично раскрыты основные понятия;
- в целом материал излагается полно;
- использованы при ответе примеры, иллюстрирующие теоретические положения;
- выводы обоснованы и последовательны;
- выстраивается диалог с преподавателем по содержанию вопроса;
- ответил на большую часть дополнительных вопросов.

Отметка «удовлетворительно» ставится, если:

- раскрыта только меньшая часть основных понятий;
- не достаточно точно употреблял основные категории и понятия;
- не достаточно полно и не структурировано отвечал по содержанию вопросов;
- не использовал примеры, иллюстрирующие теоретические положения;
- не рассматривал разные точки зрения на проблему;
- диалог с преподавателем не получился;
- возникли проблемы в обосновании выводов, аргументаций;
- не ответил на большинство дополнительных вопросов.

Отметка «неудовлетворительно» ставится в случае, если:

- не раскрыто ни одно из основных понятий;
- не знает основные определения категорий и понятий дисциплины;

| |
|--|
| - допущены существенные неточности и ошибки при изложении материала; - практическое отсутствие реакции на дополнительные вопросы. |
| 5.4. Перечень видов оценочных средств |
| контрольная работа, индивидуальное задание |

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|-----------------------------------|---|--|
| Л1.1 | Руденко, Л. Л. | Сервисная деятельность: учебное пособие | Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019 |
| Л1.2 | Руденко, Л. Л. | Сервисная деятельность: учебное пособие | Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021 |
| Л1.3 | Романович Ж. А., Калачев С. Л. | Сервисная деятельность: учебник | Москва: Дашков и К°, 2019 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|--|--|--|
| Л2.1 | Исаченко И.И., И.И. Исаченко | Основы самоменеджмента :: учебник | М. : ИНФРА-М, 2017 |
| Л2.2 | Кучерова Е. В., Понкротова Т. А., Тюленева Т. А. | Организация и оценка эффективности внутрикорпоративного контроля на предприятиях холдингового типа: монография | Москва: Креативная экономика, 2020 |
| Л2.3 | Кошкина Л. Ю., Понкратов А. С., Понкротова С. А. | Инжиниринг биотехнологических процессов и систем: учебное пособие | Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет (КНИТУ), 2019 |
| Л2.4 | Кучерова Е. В., Понкротова Т. А., Тюленева Т. А. | Организация и оценка эффективности внутрикорпоративного контроля на предприятиях холдингового типа: монография | Москва: Креативная экономика, 2020 |

6.3.1 Перечень программного обеспечения

| | |
|---------|---------------------------|
| 6.3.1.1 | MS Windows |
| 6.3.1.2 | MS Office |
| 6.3.1.3 | Консультант+ |
| 6.3.1.4 | Интернет браузеры |
| 6.3.1.5 | OPERA Enterprise Solution |
| 6.3.1.6 | Сервисы Яндекс |

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

| | |
|---------|---|
| 6.3.2.1 | Официальные статистические показатели |
| 6.3.2.2 | Федеральная служба государственной статистики |
| 6.3.2.3 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» |
| 6.3.2.4 | Научная электронная библиотека eLIBRARY |
| 6.3.2.5 | Антиплагиат |
| 6.3.2.6 | РОССИЙСКИЙ АРХИВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТАНДАРТОВ |
| 6.3.2.7 | Росстандарт |
| 6.3.2.8 | Консультант + |

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|--|--|
| Учебный кабинет информационно-технического обеспечения, документационного обеспечения управления; правового обеспечения профессиональной деятельности; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности | -комплект учебной мебели на 25 обучающихся (ученические столы, ученические стулья) -12 персональных компьютеров |
|--|--|

| | |
|--|--|
| Кабинет проектного обучения, Коворкинг-центр; курсового проектирования и самостоятельной работы. | Мебель на 30 студентов, проектор, доска, принтер, плоттер, сенсорная панель. |
| 1208 Учебный кабинет гуманитарных и социальных дисциплин | -комплект учебной мебели на 30 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая), -экран, телевизор на мобильной стойке - портреты писателей – 12 шт. |

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по проведению семинарских и практических занятий

При организации практических занятий по дисциплине следует руководствоваться планом занятия, иметь в виду, что эта дисциплина в практическом плане требует знаний экономики и маркетинга.

Цель обучения в форме практических занятий – формирование у специалистов теоретических знаний и практических навыков по методике управления конкурентоспособностью предприятий в сфере туризма и гостеприимства. На основе предложенных заданий на практических занятиях следует научиться адаптировать знания и навыки к условиям конкретных предприятий и целям бизнеса, особенностям каждого уровня управления.

Методические указания призывают к систематизации теоретического материала, целенаправленной подготовке к практическим занятиям. В фонде оценочных средств содержатся планы практических занятий, где обозначены темы, занятий, предложены задания, контрольные вопросы.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельное изучение дисциплины является одной из важнейших форм подготовки обучающихся при обучении в вузе и требует выполнения предложенных ниже методических рекомендаций.

1. Самостоятельное изучение дисциплины осуществляется на основе выданных обучающимся преподавателем рекомендаций по выполнению всех заданий, предусмотренных учебным планом и программой. В первую очередь необходимо уяснить цель и задачи изучаемой дисциплины, оценить объем материала, отведенного для изучения обучающимися самостоятельно, подобрать основную и дополнительную литературу, выявить наиболее острые проблемы, стоящие по вопросам изучаемой дисциплины.
2. В самостоятельную работу обучающихся, входит выполнение контрольных работ, проектов, заданий, в соответствии с учебным планом и программой. Они должны выполняться в соответствии с требованиями методических рекомендаций, выданных кафедрой, и представлены в установленные сроки.
3. Изучая законодательно-нормативную документацию, первоисточники, целесообразно законспектировать тот материал, который не сообщался обучающимся на лекциях.
4. Самостоятельная работа обучающегося проводится под руководством преподавателя, ведущего изучаемую дисциплину при личном общении, во время занятий и, в случае необходимости, в режиме «Электронная почта».
5. Результатом самостоятельной подготовки обучающихся должно явиться более качественное усвоение материала изучаемого курса, скорейшее освоение программы обучения, расширение диапазона специальных знаний по изучаемой дисциплине.

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

"28" июня 2024г.

Экспертиза и диагностика объектов в гостиничной и туристической сфере
рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|---------------|--------------|
| Закреплена за кафедрой | туризма и гостеприимства | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управлений в сфере туризма и гостеприимства | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 2 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | 72 | Виды контроля | в семестрах: |
| в том числе: | | зачеты | 3 |
| аудиторные занятия | 24 | | |
| самостоятельная работа | 48 | | |

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, Морозова Ирина Михайловна; к.э.н., доцент, Морозова И.М. _____

Рецензент(ы):

Рабочая программа дисциплины

Экспертиза и диагностика объектов в гостиничной и туристической сфере

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере туризма и гостеприимства

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

туризма и гостеприимства

Протокол от 28.06.2024 г. № 10

Срок действия программы: 2024-2026 уч. г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Ключева Ю.С. _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ Н.В. Саватеева

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|---|
| 1.1 | Целью дисциплины «Экспертиза и диагностика объектов в гостиничной и туристической сфере» является освоение знаний: основных понятий, объектов, субъектов экспертизы, требований к экспертам, видам и методам экспертной оценки; организации, порядка проведения и оформления экспертизы; особенностей экспертизы отдельных групп услуг (товаров). |
|-----|---|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | Предшествующими курсами, на которых непосредственно базируется дисциплина «Основы экспертного дела в сфере услуг» являются: «Математика», «Информатика», «Экология», «Сервисология», «Информационные технологии в сервисе», «Основы исследовательской деятельности», «Менеджмент в сервисе», «Методы оптимизации и моделирования процессов сервиса», «Технические средства решения экспертизы и оценки качества услуг и работ». |
| 2.1.2 | Основы организации ресторанного дела |
| 2.1.3 | Основы организации гостиничного дела |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Дисциплина «Основы экспертного дела в сфере услуг» является основополагающей для изучения следующих дисциплин: «Управление качеством сервиса», «Безопасность и лицензирование услуг», «Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса», «Контроль и оценка качества услуг». |
| 2.2.2 | Методы оптимизации и моделирования процессов сервиса |
| 2.2.3 | Организация и планирование деятельности предприятий сервиса |
| 2.2.4 | Технические средства решения экспертизы и оценки качества услуг и работ |
| 2.2.5 | Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов |
| 2.2.6 | Организация хозяйственных связей в сервисе |
| 2.2.7 | Технология ресторанного сервиса |
| 2.2.8 | Контроль и оценка качества услуг |
| 2.2.9 | Организация бизнес-коммуникаций в сервисе |
| 2.2.10 | Организация бизнес-планирования в сервисе |
| 2.2.11 | Производственная практика (организационно-управленческая) |
| 2.2.12 | Управление качеством сервиса |
| 2.2.13 | Документооборот в профессиональной деятельности |
| 2.2.14 | Безопасность и лицензирование услуг |
| 2.2.15 | Документационное обеспечение профессиональной деятельности на рынке услуг и сервиса |
| 2.2.16 | Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном и ресторанном бизнесе |
| 2.2.17 | Организация шоу-программ, корпоративных и семейных праздников |
| 2.2.18 | Проектирование гостиничной деятельности |
| 2.2.19 | Технология продаж сервисных услуг |
| 2.2.20 | Управление персоналом предприятия в сфере сервиса |
| 2.2.21 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.22 | Преддипломная практика |
| 2.2.23 | Тенденции ресторанного бизнеса в современных условиях |
| 2.2.24 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|---------|---|
| ОПК-3 | Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере |
| ОПК-3.1 | Умеет формулировать и внедрять в организациях основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, интегрированные системы |
| ОПК-3.2 | Умеет оценивать качество оказания иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон услуг в сфере сервиса |

ОПК-3.3 Умеет оценивать качество оказания иных средств размещения в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|---|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | - виды и методы экспертизы качества потребительских товаров и услуг; |
| 3.1.2 | - номенклатуру и ассортимент потребительских товаров и услуг; |
| 3.1.3 | - основы организации и управления деятельностью экспертных организаций в сфере сервиса; |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | - осуществлять экспертизу качества потребительских товаров и услуг; |
| 3.2.2 | - определять соответствие их основных характеристик требованиям нормативных документов, контрактов, договоров и соглашений; |
| 3.2.3 | - участвовать в подготовке и проведении сертификации услуг; |
| 3.2.4 | - пользоваться нормативной и справочной литературой для выбора материалов, оборудования и средств намерений, применяемых при экспертизе |
| 3.2.5 | - качества потребительских товаров и услуг; |
| 3.2.6 | - использовать в профессиональной деятельности средства вычислительной техники; |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | - методами оценки качества услуг; |
| 3.3.2 | - нормативно-техническими документами, необходимых для проведения экспертизы услуг |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|--|----------------|-------|-------------|-----------------------------------|------------|------------|
| | Раздел 1. Модульная единица 1. «Основы управления качеством в сфере услуг» | | | | | | |
| 1.1 | «Основы управления качеством в сфере услуг» /Лек/ | 3 | 1 | | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 1.2 | «Основы управления качеством в сфере услуг» /Ср/ | 3 | 2 | | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| | Раздел 2. Модульная единица 2. «Понятие, объекты и виды экспертизы» | | | | | | |
| 2.1 | «Понятие, объекты и виды экспертизы» /Лек/ | 3 | 1 | | Л1.1 Л1.2Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.2 | Проведение классификации товаров по основополагающим признакам /Ср/ | 3 | 8 | | Л1.1 Л1.2Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 2.3 | «Понятие, объекты и виды экспертизы» /Ср/ | 3 | 2 | | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| | Раздел 3. Модульная единица 3. «Основные элементы системы управления экспертизой в сфере услуг» | | | | | | |
| 3.1 | «Основные элементы системы управления экспертизой в сфере услуг» /Лек/ | 3 | 2 | | Л1.1 Л1.2Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 3.2 | Исследование систем управления методом экспертной оценки /Ср/ | 3 | 6 | | Л1.1 Л1.2Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |

| | | | | | | | |
|-----|--|---|---|--|-----------------------------------|---|--|
| 3.3 | Организация работ по сертификации систем качества /Пр/ | 3 | 2 | | Л1.1 Л1.2Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| | Раздел 4. Модульная единица 4. «Организация и порядок проведения экспертизы» | | | | | | |
| 4.1 | «Организация и порядок проведения экспертизы» /Лек/ | 3 | 2 | | Л1.1 Л1.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 4.2 | Оценка совместимости участников экспертной группы /Пр/ | 3 | 2 | | Л1.1 Л1.2Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 4.3 | «Организация и порядок проведения экспертизы» /Ср/ | 3 | 7 | | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| | Раздел 5. Модульная единица 5. «Классификация средств и ресурсов экспертных исследований» | | | | | | |
| 5.1 | «Классификация средств и ресурсов экспертных исследований» /Лек/ | 3 | 2 | | Л1.1 Л1.2Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 5.2 | Анализ расчета основных технико-экономических показателей деятельности предприятия /Пр/ | 3 | 2 | | Л1.1 Л1.2Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 5.3 | Оценка качества работы подразделений предприятия /Ср/ | 3 | 6 | | Л1.1 Л1.2Л2.2 Э1 | 0 | |
| | Раздел 6. Модульная единица 6. «Основные средства и ресурсы проведения экспертизы» | | | | | | |
| 6.1 | «Основные средства и ресурсы проведения экспертизы» /Лек/ | 3 | 2 | | Л1.1 Л1.2Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 6.2 | Изучение нормативно-правовой базы обеспечения качества /Пр/ | 3 | 2 | | Л1.1 Л1.2Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 6.3 | Изучение и совершенствование систем управления на основе изучения документов /Ср/ | 3 | 4 | | Л1.1 Л1.2Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| | Раздел 7. Модульная единица 7. «Основные методы экспертизы услуг» | | | | | | |
| 7.1 | «Основные методы экспертизы услуг» /Лек/ | 3 | 2 | | Л1.1 Л1.2Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 7.2 | Оценка качества экспертным методом. Метод ранжирования /Пр/ | 3 | 2 | | Л1.1 Л1.2Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 7.3 | Построение ранжированного ряда конкурентоспособности продукции по критерию качества /Ср/ | 3 | 6 | | Л1.1 Л1.2Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| | Раздел 8. Модульная единица 8. «Показатели эффективности экспертизы услуг» | | | | | | |
| 8.1 | Определение номенклатуры показателей качества продукции /Пр/ | 3 | 2 | | Л1.1 Л1.2Л2.2 Э1 Э2 | 0 | |
| 8.2 | Показатели эффективности экспертизы услуг /Ср/ | 3 | 7 | | | 0 | |

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

1. Сущность качества и его роль и место в системе управления.

2. Всеобщее управление качеством: идеология и практика.
3. Система управления качеством.
4. Исторический и зарубежный опыт управления качеством в сфере услуг.
5. Сертификация систем качества.
6. Защита прав потребителей товаров и услуг
7. Понятие экспертизы и ее роль в системе контроля качества услуг.
8. Объекты экспертной деятельности в сфере услуг.
9. Номенклатуру и ассортимент потребительских товаров и услуг.
10. Виды экспертизы качества потребительских товаров и услуг
11. Системный подход в экспертной деятельности.
12. Цели, задачи, принципы управления экспертизой в сфере услуг.
13. Модели управления экспертизой в сфере услуг
14. Основные этапы организации экспертизы.
15. Порядок проведения экспертизы.
16. Требования к профессиональным и личностным качествам экспертов
17. Правовые средства и ресурсы экспертизы услуг.
18. Экономические средства и ресурсы экспертизы услуг.
19. Материально-технические средства и ресурсы экспертизы услуг.
20. Административные средства и ресурсы экспертизы услуг.
21. Социально-психологические средства и ресурсы экспертизы услуг
22. Нормативно-технические документы, необходимые для проведения экспертизы ус-луг.
23. Технические средства, используемые при проведении экспертизы
24. Информационные технологии в проведении экспертизы услуг
25. Классификация методов экспертизы
26. Метод комиссии.
27. Метод принудительного распределения.
28. Метод ранжирования.
29. Метод парного сравнения
30. Экономические показатели эффективности экспертизы услуг.
31. Социально-культурные показатели эффективности экспертизы услуг.
32. Социально-психологические показатели эффективности экспертизы услуг.

5.2. Темы письменных работ

Перечень тем докладов, рефератов

1. Общая характеристика товаров и услуг в системе сервиса.
2. Экспертиза продукции и услуг. Основные понятия и определения диагностики и экспертизы на предприятиях СКСиТ
3. Виды экспертизы товаров и услуг, их характеристики
4. Потребительские свойства товаров (изделий) и услуг
5. Методы экспертизы товаров
6. Основные этапы экспертизы
7. Процедура проведения экспертизы
8. Нормативно-правовая база экспертизы
9. Документальное оформление экспертизы
10. Качество услуги.
11. Математико-статистические методы экспертных оценок.

Студенты готовят эссе по теме:

1. История развития мировой и отечественной экспертизы в области сервиса.
2. Тенденции развития диагностического сервисного оборудования.
3. Задачи и сущность экономического анализа деятельности предприятия сервиса, виды анализа, методы и методики анализа, методологии анализа, оценка деятельности предприятий сервиса.
4. Экспертиза и диагностика систем управления.
5. Экспертиза и диагностика системы управления персоналом.
6. Экспертиза и диагностика системы управления маркетинговой деятельностью.
7. Экспертиза и диагностика системы управления бизнес процессами.

5.3. Фонд оценочных средств

В приложении

5.4. Перечень видов оценочных средств

Тесты, вопросы к зачету

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|--|---------------------|----------|-------------------|
|--|---------------------|----------|-------------------|

| | | | |
|------|----------------|---|--|
| Л1.1 | Григорьев М.Н. | Маркетинг: учебник для бакалавров | М.: Издательство Юрайт, 2012 |
| Л1.2 | Охотина Н. М. | Сервисная деятельность: учебное пособие | Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---|--|-----------------------------|
| Л2.1 | Бурменко Т.Д., коллектив авторов; под ред. Т.Д. Бурменко | Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум: учебное пособие | М. : КНОРУС, 2016 |
| Л2.2 | Шлендер, П. Э., Лукашевич, В. В., Мостова, В. Д., Артемьев, А. Н., Соскин, Я. Г., Шлендер, П. Э. | Управление персоналом: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «менеджмент организации» и «управление персоналом» | Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012 |

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | |
|----|--|
| Э1 | |
| Э2 | |

6.3.1 Перечень программного обеспечения

| | |
|---------|----------------|
| 6.3.1.1 | MS Windows |
| 6.3.1.2 | MS Office |
| 6.3.1.3 | Консультант+ |
| 6.3.1.4 | Сервисы Яндекс |

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания к занятиям (очная форма обучения):

Учебные занятия по дисциплине проводятся в форме:

- лекций по основным темам и разделам дисциплины в соответствии с тематическим планом соответствующей формы обучения.

- практических (семинарских) занятий в соответствии с методическими указаниями к их выполнению.

Изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Лекции по дисциплине читаются с использованием мультимедийной техники. Практическим занятиям предшествуют лекции.

Промежуточный контроль знаний заочной формы обучения осуществляется в форме защиты практических работ, по вопросам к зачету с оценкой.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

-самостоятельное изучение теоретического материала (оформление конспектов);

-подготовка к семинарским занятиям;

-выполнение индивидуальных заданий;

-подготовка к выполнению практических заданий в межсессионный период.

Самостоятельную работу по дисциплине следует начать сразу же после установочной лекции и получения задания. Для работы необходимо ознакомиться с учебным планом группы и установить, какое количество часов отведено учебным планом в целом на изучение дисциплины, на аудиторную работу с преподавателем на лекционных и практических (семинарских) занятиях, а также на самостоятельную работу.

Целесообразно начать работу с изучения теоретического материала, основных терминов и понятий курса с письменных ответов.

Теоретический материал по тем темам, которые вынесены на самостоятельное изучение, обучающийся прорабатывает в соответствии с вопросами для подготовки к зачету и составляет в отдельной тетради письменный конспект ответа объемом не более 1 страницы на один вопрос (план-конспект). К началу сессии обучающийся готовит к аудиторной работе с преподавателем список вопросов, которые не удалось разобрать самостоятельно в межсессионный период, а также тетрадь с планами-конспектами по самостоятельному изучению теоретического материала дисциплины. Наличие таких планов-конспектов является одним из необходимых условий допуска студента для сдачи зачета с оценкой.

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Ю.С. Клюева

" ____ " _____ 2024 г.

**Бизнес-проектирование в сфере туризма и
гостеприимства**

рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|----------------------------|--|
| Закреплена за кафедрой | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управлений в сфере туризма и гостеприимства | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 2 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | 96 | Виды контроля в семестрах: | |
| в том числе: | | зачеты с оценкой 3 | |
| аудиторные занятия | 28 | | |
| самостоятельная работа | 68 | | |

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, *Николенко Полина Григорьевна* _____

Рецензент(ы):

_____ к.э.н., доцент *Семенов С.В.*

Рабочая программа дисциплины

Бизнес-проектирование в сфере туризма и гостеприимства

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере туризма и гостеприимства

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол №1 .

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг

Протокол от 28 июня 2024г. № 12

Срок действия программы: 2024-2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент *Лазутина А.Л.* _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ *Н.В. Саватеева*

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|---|
| 1.1 | обучение способностям управления бизнес-проектом на всех этапах его жизненного цикла, а также руководства проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления. |
|-----|---|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|--|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | В результате освоения данной дисциплины у обучающегося формируются базовые знания теоретических основ и практические навыки в области осуществления бизнес-планирования и компетенции необходимые в профессиональной деятельности магистра |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.2 | Преддипломная практика |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|---------|---|
| УК-2 | Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла |
| УК-2.1 | Определяет цель и задачи проекта |
| УК-2.2 | Разрабатывает стратегические решения по реализации проекта, исходя из требований нормативных правовых актов, имеющихся ресурсов и ограничений |
| УК-2.3 | Определяет виды работ и распределяет их между участниками проекта |
| ПКО-2 | Способен проводить исследования и научно обосновывать применение прогрессивных технологий разработки и управления проектами |
| ПКО-2.1 | Проводит исследования передового российского и зарубежного опыта применения технологий разработки и управления проектами |
| ПКО-2.2 | Научно- обосновывает направления деятельности по совершенствованию управления проектами в сфере сервиса |
| ПКО-2.3 | Научно-обосновывает применение прогрессивных технологий разработки и управления проектами |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | – цель и задачи проекта; |
| 3.1.2 | – виды работ и распределяет их между участниками проекта. |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | – управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла; |
| 3.2.2 | – разрабатывать стратегические решения по реализации проекта, исходя из требований нормативных правовых актов, имеющихся ресурсов и ограничений; |
| 3.2.3 | – проводить исследования и научно обосновывать применение прогрессивных технологий разработки и управление проектами; |
| 3.2.4 | – научно-обосновывать применение прогрессивных технологий разработки и управления проектами. |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | – проведения исследования передового российского и зарубежного опыта применения технологий разработки и управления проектами; |
| 3.3.2 | – научно- обосновывает направления деятельности по совершенствованию управления проектами в сфере сервиса. |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------|---|----------------|-------|-------------|------------|------------|------------|
| | Раздел 1. Лекции | | | | | | |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|------------------------|---|--|
| 1.1 | Модульная единица 1. Цели и задачи бизнес-проектирования в сфере туризма и гостеприимства /Лек/ | 3 | 4 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПКО-2.1 ПКО-2.2 ПКО-2.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.2 | Модульная единица 2. Особенности бизнес-проектирования в сфере туризма и гостеприимства /Лек/ | 3 | 4 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПКО-2.1 ПКО-2.2 ПКО-2.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.3 | Модульная единица 3. Характеристика объектов бизнес-проектирования /Лек/ | 3 | 4 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПКО-2.1 ПКО-2.2 ПКО-2.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 | 0 | |
| 1.4 | Модульная единица 4. Бизнес-проект: структура, ограничения и риски /Лек/ | 3 | 2 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПКО-2.1 ПКО-2.2 ПКО-2.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 | 0 | |
| | Раздел 2. Практические занятия | | | | | | |
| 2.1 | Практическое занятие №1 Формирование туристского, гостиничного, ресторанного продукта /Пр/ | 3 | 2 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПКО-2.1 ПКО-2.2 ПКО-2.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 | 0 | |
| 2.2 | Практическое занятие №2 Структура туристского, гостиничного, ресторанного продукта /Пр/ | 3 | 2 | УК-2.2 ПКО-2.1 ПКО-2.2 | Л1.2Л2.1 Э1 | 0 | |
| 2.3 | Практическое занятие №3 Отечественный опыт бизнес-проектирования средств размещения /Пр/ | 3 | 2 | УК-2.1 УК-2.3 ПКО-2.1 ПКО-2.3 | Л1.2Л2.1 Э1 | 0 | |
| 2.4 | Практическое занятие №4 Отечественный опыт бизнес-проектирования средств размещения /Пр/ | 3 | 2 | УК-2.2 ПКО-2.1 ПКО-2.2 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 2.5 | Практическое занятие №5 Бизнес-проектирование концептуальных средств размещения /Пр/ | 3 | 2 | УК-2.2 УК-2.3 ПКО-2.1 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Э1 | 0 | |
| 2.6 | Практическое занятие №6 Бизнес-проектирование в сфере туризма /Пр/ | 3 | 4 | УК-2.2 УК-2.3 ПКО-2.2 ПКО-2.3 | Л1.2Л2.1 Э1 | 0 | |
| | Раздел 3. Самостоятельная работа | | | | | | |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|----|---|----------------|---|--|
| 3.1 | <p>Модульная единица 1. Цели и задачи бизнес-проектирования в сфере туризма и гостеприимства. Цели и задачи бизнес-проектирования в сфере туризма и гостеприимства. Основные функции управления проектами в современной организации (управление основными бизнес-проектами организации; осуществление организационных преобразований, реализация внутренних проектов; использование инструментов управления проектами внутри других процессов организации. Основные понятия технологического проектирования, согласно ГОСТ Р 56639—2015. Концепция проекта в сфере гостеприимства. Основы бизнес-проектирования в сфере туризма и гостеприимства. Бизнес-проектирование-инструмент осмысления и обоснования мероприятий развития туристической фирмы и предприятий гостеприимства. Принципы и методы бизнес-проектирования. Технологические схемы бизнес-проектирования в сфере туризма и гостеприимства /Ср/</p> | 3 | 24 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПКО-2.1 ПКО-2.2 ПКО-2.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 3.2 | <p>Модульная единица 2. Особенности бизнес-проектирования в сфере туризма и гостеприимства. Сущность бизнеса в сфере туризма и гостеприимства. Бизнес – как сфера принятия управленческих решений. Ресурсы бизнеса в сфере туризма и гостеприимства. Плановость, нормирование и системность бизнеса в индустрии гостеприимства. Стандартные операционные процедуры в сфере туризма и гостеприимства. Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности и гостеприимства. Особенности стратегических решений по реализации проектов в туристике, средствах размещения, дестинациях общественного питания. Содержание и порядок разработки бизнес-проектов в сфере туризма и гостеприимства /Ср/</p> | 3 | 12 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПКО-2.1 ПКО-2.2 ПКО-2.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
| 3.3 | <p>Модульная единица 3. Характеристика объектов бизнес-проектирования. Значимость процесса бизнес-проектирования для инфраструктурных объектов туризма и гостеприимства. Характеристики туристского, гостиничного, ресторанного продукта, услуг, технологий, сервисов. Прогрессивные технологии разработки и управления проектами в сфере туризма и гостеприимства. Передовой российский и зарубежный опыт технологий разработки и управления бизнес-проектами в сфере туризма и гостеприимства. Управление инфраструктурными объектами в сфере туризма и гостеприимства /Ср/</p> | 3 | 12 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПКО-2.1 ПКО-2.2 ПКО-2.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|-----|--|---|----|---|----------------|---|--|
| 3.4 | Модульная единица 4. Бизнес-проект: структура, ограничения и риски Инструменты бизнес-проектирования. Бизнес-проектирование как эффективная система формирования бизнес-процессов и система управления изменениями (реорганизацией) в сфере туризма и гостеприимства. Этапы бизнес- проектирования в сфере туризма и гостеприимства. Научное обоснование управления проектами в сфере туризма и гостеприимства. Применение прогрессивных технологий разработки и управления бизнес-проектами в сфере туризма и гостеприимства. Антикризисное управление бизнес-проектами в сфере туризма и гостеприимства /Ср/ | 3 | 20 | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 ПКО-2.1 ПКО-2.2 ПКО-2.3 | Л1.1Л2.1 Э1 | 0 | |
|-----|--|---|----|---|----------------|---|--|

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Материалы для текущего контроля

Практические занятия

Практическое занятие №1

Формирование туристского, гостиничного, ресторанного продукта

Практическое занятие №2

Структура туристского, гостиничного, ресторанного продукта

Практическое занятие №3

Отечественный опыт бизнес-проектирования средств размещения

Практическое занятие №4 Отечественный опыт бизнес-проектирования средств размещения

Практическое занятие №5

Бизнес-проектирование концептуальных средств размещения

Практическое занятие №6 Бизнес-проектирование в сфере туризма

Комплект заданий

для проведения текущей аттестации

(в форме контрольной работы)

по дисциплине «Бизнес- проектирование в сфере туризма и гостеприимства»

1 контрольная работа

1 вариант:

1. Сущность бизнес-проектирования.

2. Значимость нормативов для бизнес-проектирования.

Вариант 2.

1. Роль нормативов в бизнес- проектирования.

2. Методика оформления разделов бизнес-проектов.

2. Контрольная работа

Вариант 1.

1.Опишите основные этапы разработки проекта предприятия сферы гостеприимства

Практико-ориентированное задание: Расширенная классификация показателей бизнес-проектирования гостиничного предприятия.

Вариант 2

1.Опишите ключевые факторы успеха туристского, гостиничного предприятия в конкурентной борьбе.

Практико-ориентированное задание: Представьте показатели оперативной деятельности гостиничного предприятия.

Индивидуальное задание

1. Составьте бизнес-проект мини гостиницы

2. Составьте бизнес-проект концептуального отеля.

3. Составьте бизнес-проект услуги «шведский стол»

4. Составьте бизнес-проект кафе.

5. Составьте бизнес-проект по открытию новой фирмы.

6. Составьте туристический маршрут по теме: «Нижний Новгород – царственно поставленный город».

7. Составьте туристический маршрут на теплоходе.

ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

1. Цели и задачи бизнес-проектирования в сфере туризма и гостеприимства.
2. Основные функции управления проектами в современной организации (управление основными бизнес-проектами организации; осуществление организационных преобразований, реализация внутренних проектов; использование инструментов управления проектами внутри других процессов организации).
3. Основные понятия технологического проектирования, согласно ГОСТ Р 56639—2015. 4. Концепция проекта в сфере гостеприимства.
5. Основы бизнес-проектирования в сфере туризма и гостеприимства.
6. Бизнес-проектирование-инструмент осмысления и обоснования мероприятий развития туристической фирмы и предприятий гостеприимства.
7. Принципы и методы бизнес-проектирования.
8. Технологические схемы бизнес-проектирования в сфере туризма и гостеприимства
9. Сущность бизнеса в сфере туризма и гостеприимства.
10. Бизнес – как сфера принятия управленческих решений.
11. Ресурсы бизнеса в сфере туризма и гостеприимства.
12. Плановость, нормирование и системность бизнеса в индустрии гостеприимства.
13. Стандартные операционные процедуры в сфере туризма и гостеприимства.
14. Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности и гостеприимства.
15. Особенности стратегических решений по реализации проектов в туристике, средствах размещения, дестинациях общественного питания.
16. Содержание и порядок разработки бизнес-проектов в сфере туризма и гостеприимства
17. Значимость процесса бизнес-проектирования для инфраструктурных объектов туризма и гостеприимства.
18. Характеристики туристского, гостиничного, ресторанного продукта, услуг, технологий, сервисов.
19. Прогрессивные технологии разработки и управления проектами в сфере туризма и гостеприимства.
20. Передовой российский и зарубежного опыт технологий разработки и управления бизнес-проектами в сфере туризма и гостеприимства.
21. Управление инфраструктурными объектами в сфере туризма и гостеприимства
22. Инструменты бизнес-проектирования.
23. Бизнес-проектирование как эффективная система формирования бизнес-процессов и система управления изменениями (реорганизацией) в сфере туризма и гостеприимства.
24. Этапы бизнес-проектирования в сфере туризма и гостеприимства.
25. Научное обоснование управления проектами в сфере туризма и гостеприимства.
26. Применение прогрессивных технологий разработки и управления бизнес-проектами в сфере туризма и гостеприимства.
27. Антикризисное управление бизнес-проектами в сфере туризма и гостеприимства

5.2. Темы письменных работ

1. Цели и задачи бизнес-проектирования в сфере туризма и гостеприимства.
2. Основные функции управления проектами в современной организации (управление основными бизнес-проектами организации; осуществление организационных преобразований, реализация внутренних проектов; использование инструментов управления проектами внутри других процессов организации).
3. Основные понятия технологического проектирования, согласно ГОСТ Р 56639—2015. 4. Концепция проекта в сфере гостеприимства.
5. Основы бизнес-проектирования в сфере туризма и гостеприимства.
6. Бизнес-проектирование-инструмент осмысления и обоснования мероприятий развития туристической фирмы и предприятий гостеприимства.
7. Принципы и методы бизнес-проектирования.
8. Технологические схемы бизнес-проектирования в сфере туризма и гостеприимства
9. Сущность бизнеса в сфере туризма и гостеприимства.
10. Бизнес – как сфера принятия управленческих решений.
11. Ресурсы бизнеса в сфере туризма и гостеприимства.
12. Плановость, нормирование и системность бизнеса в индустрии гостеприимства.
13. Стандартные операционные процедуры в сфере туризма и гостеприимства.
14. Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности и гостеприимства.
15. Особенности стратегических решений по реализации проектов в туристике, средствах размещения, дестинациях общественного питания.
16. Содержание и порядок разработки бизнес-проектов в сфере туризма и гостеприимства
17. Значимость процесса бизнес-проектирования для инфраструктурных объектов туризма и гостеприимства.
18. Характеристики туристского, гостиничного, ресторанного продукта, услуг, технологий, сервисов.
19. Прогрессивные технологии разработки и управления проектами в сфере туризма и гостеприимства.
20. Передовой российский и зарубежного опыт технологий разработки и управления бизнес-проектами в сфере туризма и гостеприимства.
21. Управление инфраструктурными объектами в сфере туризма и гостеприимства
22. Инструменты бизнес-проектирования.

23. Бизнес-проектирование как эффективная система формирования бизнес-процессов и система управления изменениями (реорганизацией) в сфере туризма и гостеприимства.
 24. Этапы бизнес-проектирования в сфере туризма и гостеприимства.
 25. Научное обоснование управления проектами в сфере туризма и гостеприимства.
 26. Применение прогрессивных технологий разработки и управления бизнес-проектами в сфере туризма и гостеприимства.
 27. Антикризисное управление бизнес-проектами в сфере туризма и гостеприимства

5.3. Фонд оценочных средств

Методические указания к занятиям (очная форма обучения):

Учебные занятия по дисциплине проводятся в форме:

- лекций по основным темам и разделам дисциплины в соответствии с тематическим планом соответствующей формы обучения.

- практических (семинарских) занятий в соответствии с методическими указаниями к их выполнению.

Изучение дисциплины производится в тематической последовательности. Лекции по дисциплине читаются с использованием мультимедийной техники. Практическим занятиям предшествуют лекции.

Промежуточный контроль знаний заочной формы обучения осуществляется в форме защиты практических работ, по вопросам к зачету с оценкой.

Внеаудиторная самостоятельная работа осуществляется в следующих формах:

-самостоятельное изучение теоретического материала (оформление конспектов);

-подготовка к семинарским занятиям;

-выполнение индивидуальных заданий;

-подготовка к выполнению практических заданий в межсессионный период.

Самостоятельную работу по дисциплине следует начать сразу же после установочной лекции и получения задания. Для работы необходимо ознакомиться с учебным планом группы и установить, какое количество часов отведено учебным планом в целом на изучение дисциплины, на аудиторную работу с преподавателем на лекционных и практических (семинарских) занятиях, а также на самостоятельную работу.

Целесообразно начать работу с изучения теоретического материала, основных терминов и понятий курса с письменных ответов.

Теоретический материал по тем темам, которые вынесены на самостоятельное изучение, обучающийся прорабатывает в соответствии с вопросами для подготовки к зачету и составляет в отдельной тетради письменный конспект ответа объемом не более 1 страницы на один вопрос (план-конспект). К началу сессии обучающийся готовит к аудиторной работе с преподавателем список вопросов, которые не удалось разобрать самостоятельно в межсессионный период, а также тетрадь с планами-конспектами по самостоятельному изучению теоретического материала дисциплины. Наличие таких планов-конспектов является одним из необходимых условий допуска студента для сдачи зачета с оценкой.

5.4. Перечень видов оценочных средств

контрольная работа, индивидуальное задание

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|-----------------------------------|---|---------------------|
| Л1.1 | Кузнецов Ю. В., Месякова Е. В. | Теория организации: учебник и практикум для вузов | Москва: Юрайт, 2023 |
| Л1.2 | Дрещинский В. А. | Основы проектирования и развития организаций: учебник для вузов | Москва: Юрайт, 2021 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|-----------------------------------|--|---------------------|
| Л2.1 | Николенко П., Гаврильева Т. Ф. | Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для спо | Москва: Юрайт, 2023 |

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | |
|----|--|
| Э1 | Электронно-библиотечная система IPRbooks |
|----|--|

6.3.1 Перечень программного обеспечения

| | |
|---------|----------------|
| 6.3.1.1 | MS Windows |
| 6.3.1.2 | MS Office |
| 6.3.1.3 | Консультант+ |
| 6.3.1.4 | 2ГИС |
| 6.3.1.5 | Android |
| 6.3.1.6 | Сервисы Яндекс |

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

| | |
|---|---|
| 6.3.2.1 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» |
| 6.3.2.2 | Научная электронная библиотека eLIBRARY |
| 6.3.2.3 | РОССИЙСКИЙ АРХИВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТАНДАРТОВ |
| 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
| | |
| Кабинет проектного обучения, Коворкинг-центр; курсового проектирования и самостоятельной работы. | Мебель на 30 студентов, проектор, доска, принтер, плоттер, сенсорная панель. |
| Лекционный кабинет | 120 посадочных мест экран, проектор, аудиосистема, кафедра |
| | |
| Учебный кабинет «Безопасность жизнедеятельности», «Охрана труда», «Бережливое производство» | -комплект учебной мебели на 25 обучающихся (ученические столы, ученические стулья, доска ученическая) |
| 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
| Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям (очная форма обучения) | |
| Методические указания по проведению семинарских и практических занятий | |
| <p>При организации практических занятий по дисциплине «Бизнес-проектирование в сфере туризма и гостеприимства» следует руководствоваться планом занятия, иметь в виду, что эта дисциплина в практическом плане требует знаний экономики, математики, управления персоналом.</p> <p>Цель обучения в форме практических занятий – формирование у специалистов теоретических знаний и практических навыков по методике и организации бизнес-проектирования в сфере туризма и гостеприимства для принятия управленческих решений. На основе предложенных заданий на практических занятиях следует научиться адаптировать знания и навыки к условиям конкретных предприятий и целям бизнеса, особенностям каждого уровня управления. Методические указания призывают к систематизации теоретического материала, целенаправленной подготовке к практическим занятиям. В фонде оценочных средств содержатся планы практических занятий, где обозначены темы, занятий, предложены задания, контрольные вопросы.</p> <p>Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся</p> <p>Самостоятельное изучение дисциплины «Бизнес-проектирование в сфере туризма и гостеприимства» является одной из важнейших форм подготовки обучающихся при обучении в вузе и требует выполнения предложенных ниже методических рекомендаций.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Самостоятельное изучение дисциплины осуществляется на основе выданных обучающимся преподавателем рекомендаций по выполнению всех заданий, предусмотренных учебным планом и программой. В первую очередь необходимо уяснить цель и задачи изучаемой дисциплины, оценить объем материала, отведенного для изучения обучающимися самостоятельно, подобрать основную и дополнительную литературу, выявить наиболее острые проблемы, стоящие по вопросам изучаемой дисциплины. 2. В самостоятельную работу обучающихся, входит выполнение контрольных работ, проектов, заданий, в соответствии с учебным планом и программой. Они должны выполняться в соответствии с требованиями методических рекомендаций, выданных кафедрой, и представлены в установленные сроки. 3. Изучая законодательно-нормативную документацию, первоисточники, целесообразно законспектировать тот материал, который не сообщался обучающимся на лекциях. 4. В самостоятельной работе обучающихся рекомендуется активное использование методик бизнес - проектирования, анализа научных статей. 5. Самостоятельная работа обучающегося проводится под руководством преподавателя, ведущего изучаемую дисциплину при личном общении, во время занятий и, в случае необходимости, в режиме «Электронная почта». 6. Результатом самостоятельной подготовки обучающихся должно явиться более качественное усвоение материала изучаемого курса, скорейшее освоение программы обучения, расширение диапазона специальных знаний по изучаемой дисциплине. | |

Методические рекомендации по выполнению контрольных работ

Целью контрольной работы является усвоение обучающимися теоретических знаний, формирование умений и практических навыков, обеспечивающих квалифицированную профессиональную деятельность магистров. Контрольная работа направлена на самостоятельное изучение материала учебной дисциплины.

Темы контрольных работ разрабатываются преподавателем учебной дисциплины образовательного учреждения в соответствии с рабочей программой. В процессе ее написания обучающийся может получить необходимую помощь от преподавателя. Преподаватель со своей стороны имеет возможность проконтролировать процесс написания работы и получить представление об уровне подготовки обучающегося.

По форме контрольная работа представляет собой систематическое, достаточно полное изложение изученного материала в соответствии с вопросами темы, при этом позиция обучающегося должна быть достаточно четко выражена и аргументирована.

При разработке содержания каждой темы контрольной работы были выделены необходимые практический опыт, умения и знания в соответствии с ФГОС ВО, а также виды работ, необходимые для овладения конкретной профессиональной деятельностью и включенные в рабочую программу модуля.

Оформление контрольной работы:

В контрольной работе используется сквозная нумерация страниц. Титульный лист, включается в общую нумерацию страниц, но номер страницы на нем не проставляется. Страницы нумеруются арабскими цифрами без точки в нижнем поле страницы справа.

Ответы на вопросы в работе должны быть относительно равномерны по объему. Материал должен излагаться логично, последовательно и соответствовать плану работы. Не допускается дословного механического переписывания текста из использованной литературы, за исключением цитат, которые должны сопровождаться ссылкой на источник. В тексте недопустимо сокращение слов, терминологических оборотов, наименований органов и организаций, если такие сокращения не являются общепринятыми в литературе.

Все графики и рисунки сопровождаются номером, названием и ссылкой на источник.

Структура работы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- раскрытие вопросов (полные аргументированные ответы);
- заключение;
- список литературы;
- приложения (графики, модели, схемы).

Заголовки структурных элементов контрольной работы (содержание, вопросы, список литературы, приложения) печатаются заглавными буквами без точки на конце.

Параметры страницы: формат-A4; поля (верхнее -20 мм, нижнее - 10 мм, правое - 10 мм, левое-25 мм.); обязательная нумерация страниц.

Оформление текста: текст должен делиться на абзацы; межстрочный интервал - 1,5; абзацный отступ (отступ первой строки) - 1,25; основной текст должен быть выровнен по ширине, заголовки — по центру; гарнитура шрифта Times New Roman; размер шрифта - для заголовков 14 пт., для основного текста 12 пт.

В список использованной литературы необходимо включать законодательные, нормативно-правовые источники, учебники, монографии, авторефераты, научные статьи, электронные ресурсы.

Контрольная работа, соответствующая всем предъявляемым требованиям, может быть оценена положительно и зачтена с оценкой.

В случае, если работа не зачтена, обучающийся обязан с учетом сделанных замечаний переработать и вместе с первым отзывом представить на повторную проверку преподавателю. Выполнение контрольной работы является обязательным условием для допуска обучающихся к зачету.

Контрольные работы предъявляются на проверку не позднее, чем за две недели до начала сессии. Номер варианта контрольной работы должен соответствовать порядковому номеру обучающегося в зачетной ведомости.

Требования к оформлению презентаций

В оформлении презентаций выделяют два блока: оформление слайдов и представление информации на них. Для создания качественной презентации необходимо соблюдать ряд требований, предъявляемых к оформлению данных блоков.

Оформление слайдов:

Стиль Соблюдайте единый стиль оформления

Избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации.

Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями).

Фон Для фона предпочтительны холодные тона

Использование цвета На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста.

Для фона и текста используйте контрастные цвета.

Обратите внимание на цвет гиперссылок (до и после использования).

Таблица сочетаемости цветов в приложении.

Анимационные эффекты Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде.

Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.

Представление информации:

Содержание информации

Используйте короткие слова и предложения.

Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных.

Заголовки должны привлекать внимание аудитории.

Расположение информации на странице Предпочтительно горизонтальное расположение информации.

Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.

Шрифты Для заголовков – не менее 24.

Для информации не менее 18.

Шрифты без засечек легче читать с большого расстояния.

Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации.

Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание.

Нельзя злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных).

Способы выделения информации Следует использовать:

рамки; границы, заливку;

штриховку, стрелки;

рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов.

Объем информации Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений.

Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

Виды слайдов Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов:

с текстом;

с таблицами;

с диаграммами.

«ИНСТИТУТ ПИЩЕВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ДИЗАЙНА»
- филиал Государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Нижегородский государственный инженерно-экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий выпускающей кафедрой

_____ Клюева Ю.С.

" ____ " _____ 2024 г.

**Экономический анализ деятельности предприятий
туризма и гостеприимства**
рабочая программа дисциплины (модуля)

| | | | |
|-------------------------|---|----------------------------|--|
| Закреплена за кафедрой | товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг | | |
| Учебный план | МСВ-2024.plx 43.04.01 Сервис Профиль: Управлений в сфере туризма и гостеприимства | | |
| Квалификация | магистр | | |
| Форма обучения | очная | | |
| Общая трудоемкость | 2 ЗЕТ | | |
| Часов по учебному плану | 96 | Виды контроля в семестрах: | |
| в том числе: | | зачеты с оценкой 3 | |
| аудиторные занятия | 28 | | |
| самостоятельная работа | 68 | | |

Программу составил(и):

к.э.н., доцент, *Николенко Полина Григорьевна* _____

Рецензент(ы):

_____ к.э.н., доцент *Семенов С.В.*

Рабочая программа дисциплины

Экономический анализ деятельности предприятий туризма и гостеприимства

разработана в соответствии с ФГОС ВО:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 518)

составлена на основании учебного плана:

43.04.01 Сервис

Профиль: Управление в сфере туризма и гостеприимства

утвержденного советом филиала от 27.05.2024 протокол № 1

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

товароведения, управления качеством и экономики сферы услуг

Протокол от 28 июня 2024 г. № 12

Срок действия программы: 2024 – 2026 уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент *Лазутина А.Л.* _____

Согласовано с Зав. УМО (или инженер по качеству) _____

Методист

_____ *Н.В. Саватеева*

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|-----|---|
| 1.1 | является изучение и диагностирование результатов экономических процессов и явлений сервисного предприятия при наличии их причинно-следственных связей и взаимообусловленности, складывающихся под воздействием объективных и субъективных факторов и получающих отражение через систему экономической информации. |
|-----|---|

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

| | |
|-------------------|---|
| Цикл (раздел) ОП: | |
| 2.1 | Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| 2.1.1 | «Организация научно-исследовательской деятельности», «Информационные технологии в гостиничном и туристическом бизнесе», «Экономический анализ деятельности предприятий туризма и гостеприимства». |
| 2.2 | Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее: |
| 2.2.1 | Государственная итоговая аттестация |
| 2.2.2 | Преддипломная практика |

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| | |
|---------|---|
| ОПК-5 | Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений |
| ОПК-5.1 | Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса |
| ОПК-5.2 | Обосновывает основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций |
| ОПК-5.3 | Умеет оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса |

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен

| | |
|------------|--|
| 3.1 | Знать: |
| 3.1.1 | – приоритетные направления экономического анализа |
| 3.2 | Уметь: |
| 3.2.1 | – определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций в сфере сервиса; |
| 3.2.2 | – оценивать экономическую эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций в сфере сервиса. |
| 3.3 | Владеть: |
| 3.3.1 | – по разработке и внедрению экономической стратегии организаций; |

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

| Код занятия | Наименование разделов и тем /вид занятия/ | Семестр / Курс | Часов | Компетенции | Литература | Инте ракт. | Примечание |
|-------------------------|---|----------------|-------|-------------------------------|-------------------------------------|------------|------------|
| Раздел 1. Лекции | | | | | | | |
| 1.1 | Модульная единица 1. Цели и задачи бизнес-проектирования в сфере туризма и гостеприимства /Лек/ | 3 | 4 | ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.2 | Модульная единица 2. Особенности бизнес-проектирования в сфере туризма и гостеприимства /Лек/ | 3 | 4 | ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.3 | Модульная единица 3. Характеристика объектов бизнес-проектирования /Лек/ | 3 | 4 | ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 1.4 | Модульная единица 4. Бизнес-проект: структура, ограничения и риски /Лек/ | 3 | 2 | ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|-----|---|---|----|-------------------------------|-------------------------------------|---|--|
| | Раздел 2. Практические занятия | | | | | | |
| 2.1 | Практическое занятие №1 Роль экономического анализа в формировании информационного обеспечения управления предприятием /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.2 | Практическое занятие №2 Формирование системы показателей для целей экономического анализа /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 | Л2.1 Л2.2 | 0 | |
| 2.3 | Практическое занятие №3 Методика факторного анализа показателей эффективности /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 | Л1.2 Э1 | 0 | |
| 2.4 | Практическое занятие №4 Построение факторных моделей (мультипликативная, аддитивная, кратная, смешанная). /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 | Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.5 | Практическое занятие №5 Анализ в системе маркетинга /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 | Л1.1Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.6 | Практическое занятие №6 Анализ технического уровня производства. /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 | Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| 2.7 | Практическое занятие №7 Анализ использования основных производственных фондов /Пр/ | 3 | 2 | ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 | Л1.1 Л1.2 Л1.3Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |
| | Раздел 3. Самостоятельная работа | | | | | | |
| 3.1 | Модульная единица 1. Теория экономического анализа деятельности предприятий туризма и гостеприимства» Значение и понятие экономического анализа деятельности предприятия туризма и гостеприимства. Предмет и содержание экономического анализа, цели и задачи. Принципы экономического анализа деятельности предприятий туризма и гостеприимства. Сущность диагностики. Метод экономического анализа (ЭА), его особенности. Способы обработки экономической информации. Информационное обеспечение ЭА. Система экономического анализа показателей. Способы измерения влияния факторов: способ цепной подстановки, способ абсолютных разниц, индексный метод. Понятие стохастической связи. Способ изучения парной корреляции. Способ изучения множественной корреляции. Организация аналитической работы и виды экономического анализа. Организация проведения анализа. Этапы осуществления экономического анализа. Информационная база анализа (учетные и вне учетные данные) /Ср/ | 3 | 34 | ОПК-5.1 ОПК-5.2 ОПК-5.3 | Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Э1 | 0 | |

| | | | | | | | |
|-----|--|---|----|--|--|---|--|
| 3.2 | <p>Модульная единица 2. Экономический анализ деятельности предприятий туризма и гостеприимства</p> <p>Экономический анализ деятельности предприятия туризма и гостеприимства. Анализ организационно-технического уровня производства. Анализ организации производства предприятия. Анализ технического уровня производства. Анализ динамики объема производства работ, услуг. Оценка структуры услуг, работ и их номенклатуры (ассортимента). Анализ реализации услуг, работ (объема продаж). Анализ качества работ, услуг предприятия туризма и гостеприимства. Анализ фонда заработной платы. Анализ использования основных производственных фондов: анализ динамики объема и структуры ОФ. Анализ эффективности использования ОФ. Анализ обеспеченности сервисного предприятия основными фондами. Анализ использования материальных ресурсов: задачи анализа, источники информации. Анализ себестоимости работ, услуг. Анализ общей сметы затрат на предоставление (работ, услуг). Анализ затрат на рубль предоставленных услуг. Основные направления повышения эффективности производства</p> <p>Оценка потенциала предприятия: сущность и задачи оценки потенциала сервисного предприятия. Составляющие потенциала и последовательность проведения оценки потенциала с учетом многомерного анализа /Ср/</p> | 3 | 34 | <p>ОПК-5.1</p> <p>ОПК-5.2</p> <p>ОПК-5.3</p> | <p>Л1.1 Л1.2</p> <p>Л1.3Л2.2</p> <p>Э1</p> | 0 | |
|-----|--|---|----|--|--|---|--|

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Материалы для текущего контроля

Практические занятия

Практическое занятие №1

Роль экономического анализа в формировании информационного обеспечения управления предприятием

Практическое занятие №2 Формирование системы показателей для целей экономического анализа

Практическое занятие №3 Методика факторного анализа показателей эффективности

Практическое занятие №4 Построение факторных моделей (мультипликативная, аддитивная, кратная, смешанная).

Практическое занятие №5 Анализ в системе маркетинга

Практическое занятие №6 Методика оценки эффективности использования заемных средств

Практическое занятие №7 Анализ технического уровня производства.

Практическое занятие №8 Анализ обеспеченности предприятия трудовыми ресурсами

Практическое занятие №9 Анализ использования основных производственных фондов

Практическое занятие №10 Анализ себестоимости работ, услуг.

Практическое занятие №11 Оценка эффективности деятельности предприятия туризма и гостеприимства

Практическое занятие №12 Критерии оценки предпринимательских рисков

5.2. Темы письменных работ

Подготовка докладов и презентаций:

1. Анализ объема производства и реализации гостиничных продуктов/ услуг, работ в гостинице, ресторане (При анализе используйте материалы отчета по производственной практике).
2. Аналитические исследования эффективности использования основных фондов конкретного предприятия (турфирма, гостиница, ресторан) (При анализе используйте материалы отчета по производственной практике).
3. Анализ использования материальных ресурсов предприятий в сфере туризма и гостеприимства (При анализе используйте материалы отчета по производственной практике).
4. Анализ использования трудовых ресурсов предприятий гостеприимства и общественного питания (При анализе

используйте материалы отчета по производственной практике).

5. Анализ себестоимости услуг, работ и продукции предприятий гостеприимства и общественного питания (При анализе используйте материалы отчета по производственной практике).

6. Анализ финансовых результатов деятельности предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания (При анализе используйте материалы отчета по производственной практике).

Темы контрольных работ

Вариант 1.

1. Предмет, содержание и задачи экономического анализа.

2. Раскройте сущность системного и комплексного подходов к проведению экономического анализа.

Вариант 2.

1. Дайте определение понятия «экономический анализ».

2. Раскройте цель, содержание и задачи экономического анализа.

Вариант 3.

1. Охарактеризуйте виды экономического анализа по выбору методики проведения исследования.

2. Методологические основы экономического анализа.

Вариант 4.

1. Дайте характеристику относительных и средних величин, приведите примеры их использования в экономическом анализе.

2. Охарактеризуйте содержание балансового способа и его значение для проведения экономического анализа.

Вариант 5.

1. Дайте определение графика. Перечислите и охарактеризуйте основные формы графиков.

2. Методика факторного анализа.

Вариант 6

1. Сущность и значение моделирования, требования к нему.

2. Способы измерения влияния факторов в детерминированном анализе.

Вариант 7

1. Перечислите способы, входящие в метод детерминированного факторного анализа.

2. Научность, целесообразность распределения обязанностей, эффективность, методическое обеспечение как основные принципы организации экономического анализа.

Вариант 8

1. Методика определения величины резервов в экономическом анализе.

2. Научность, комплексность, системность, обоснованность, оперативность, плановость, массовость, выделение "ведущего звена" и "узких мест", предотвращение повторного счёта резервов.

Вариант 9

1. Организация и информационное обеспечение анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия.

2. Сущность интегрального способа определения влияния факторов на изменение результативного показателя.

5.3. Фонд оценочных средств

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

1. Предмет и задачи экономического анализа предприятия индустрии гостеприимства.

2. Виды экономического анализа, их краткая характеристика.

3. Роль экономического анализа в управлении предприятием индустрии гостеприимства и повышении его эффективности.

4. Роль экономического анализа гостиничного предприятия в управлении производством, его связь с другими дисциплинами.

5. Классификация видов экономического анализа.

6. Метод экономического анализа: Определение, характерные черты, сущность системного подхода.

7. Методика комплексного анализа. Содержание методики. Система показателей как элемент методики.

8. Способы сравнения в экономическом анализе. Сущность сравнения, типы сравнений. Алгоритм многомерных сравнений.

9. Характерные черты экономического анализа предприятия индустрии гостеприимства.

10. Система экономической информации. Ее роль в проведении экономического анализа.

11. Способы приведения показателей в сопоставимый вид.

12. Комплексный анализ процесса оказания услуги.

13. Система показателей анализа хозяйственной деятельности предприятий индустрии гостеприимства, ее классификация по различным признакам.

14. Понятие, типы и задачи факторного анализа.

15. Классификация факторов в экономическом анализе.

16. Методика обоснования управленческих решений на основе маржинального анализа.

17. Способ цепной подстановки, индексный метод, их краткая характеристика.

18. Способы абсолютных и относительных разниц, их краткая характеристика.

19. Интегральный способ и способ логарифмирования, их краткая характеристика.

20. Понятие и экономическая сущность хозяйственных резервов.

21. Принципы организации поиска и подсчета резервов.

22. Методика определения и обоснования величины резервов.

23. Балансовый, графический и табличный способы в экономическом анализе.

24. Подготовка и аналитическая обработка исходных данных.

25. Классификация факторов повышения эффективности деятельности предприятия индустрии гостеприимства.

26. Способы измерения влияния факторов в детерминированном анализе.
27. Классификация и систематизация факторов в экономическом анализе предприятия индустрии гостеприимства.
28. Анализ объема, качества и структуры продукции, работ и услуг, основные этапы его проведения.
29. Задачи и информационное обеспечение анализа производства и реализации продукции и услуг.
30. Основные показатели, используемые при проведении анализа объема производства и реализации продукции и услуг.
31. Основные направления повышения эффективности предприятия индустрии гостеприимства.
32. Анализ спроса на продукцию, анализ конкурентоспособности продукции, услуг.
33. Анализ организационно-технического уровня производства, порядок его проведения.
34. Значение, задачи и порядок проведения маркетингового анализа.
35. Анализ использования трудовых ресурсов предприятия индустрии гостеприимства, основные этапы его проведения.
36. Задачи анализа использования труда и заработной платы на предприятии индустрии гостеприимства.
37. Анализ использования рабочей силы на предприятии индустрии гостеприимства, порядок его проведения.
38. Анализ производительности труда на предприятии индустрии гостеприимства.
39. Анализ организации и оплаты труда на предприятии индустрии гостеприимства.
40. Анализ основных фондов предприятия индустрии гостеприимства, порядок его проведения. 41. Система показателей, применяемая при проведении анализа использования трудовых ресурсов предприятия индустрии гостеприимства.
42. Основные задачи анализа использования средств труда на предприятии индустрии гостеприимства.
43. Система показателей, используемых при проведении анализа состояния и использования основных фондов предприятия индустрии гостеприимства.
44. Анализ использования материальных ресурсов предприятия, порядок его проведения.
45. Основные показатели эффективности использования материальных ресурсов предприятия. 46. Анализ затрат на производство и себестоимость продукции, услуг, порядок его проведения. 47. Основные задачи анализа себестоимости продукции, услуг.
48. Система показателей, используемых при проведении анализа себестоимости продукции, услуг.
49. Анализ финансовых результатов и финансового состояния предприятия индустрии гостеприимства, порядок его проведения.
50. Анализ финансовых результатов предприятия индустрии гостеприимства, его задачи и система показателей.
51. Анализ финансового состояния предприятия индустрии гостеприимства, его задачи и система показателей.
52. Задачи анализа финансового состояния предприятия индустрии гостеприимства.
53. Анализ рынка, порядок его проведения, основные показатели.
54. Анализ сильных и слабых сторон деятельности предприятия, его задачи и содержание.

5.4. Перечень видов оценочных средств

презентация, практическая работа

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---|---|---------------------|
| ЛП.1 | Войтоловский Н. В., Агеева Н. А., Белозерова Н. П., Брылева Н. Д., Глазов М. М., Колобова Н. Ф., Курносова В. П., Леонова Т. М., Малецкая И. П., Петрова Е. Е., Пименова А. Л., Подшивалова М. М., Сисина Н., Сысоева Г. Ф., Чистякова А. А., Кузьмина С. Н., Штиллер М. В., Калинина А. П., Мазурова И. И. | Экономический анализ в 2 ч. Часть 1.: учебник для вузов | Москва: Юрайт, 2020 |

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---|---|---------------------|
| Л1.2 | Войтоловский Н. В., Агеева Н. А., Белозерова Н. П., Брылева Н. Д., Глазов М. М., Колобова Н. Ф., Курносова В. П., Леонова Т. М., Малецкая И. П., Петрова Е. Е., Пименова А. Л., Подшивалова М. М., Сисина Н., Сысоева Г. Ф., Чистякова А. А., Кузьмина С. Н., Штиллер М. В., Калинина А. П., Мазурова И. И. | Экономический анализ в 2 ч. Часть 2.: учебник для вузов | Москва: Юрайт, 2021 |
| Л1.3 | Войтоловский Н. В., Агеева Н. А., Белозерова Н. П., Брылева Н. Д., Глазов М. М., Колобова Н. Ф., Курносова В. П., Леонова Т. М., Малецкая И. П., Петрова Е. Е., Пименова А. Л., Подшивалова М. М., Сисина Н., Сысоева Г. Ф., Чистякова А. А., Кузьмина С. Н., Штиллер М. В., Калинина А. П., Мазурова И. И. | Экономический анализ в 2 ч. Часть 1.: учебник для бакалавриата и специалитета | Москва: Юрайт, 2019 |

6.1.2. Дополнительная литература

| | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год |
|------|---------------------------------|--|---------------------|
| Л2.1 | Мельник М. В., Поздеев В. Л. | Теория экономического анализа: учебник и практикум для вузов | Москва: Юрайт, 2021 |
| Л2.2 | Мельник М. В., Поздеев В. Л. | Теория экономического анализа: учебник и практикум для вузов | Москва: Юрайт, 2022 |

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

| | | | |
|----|--|--|--|
| Э1 | Кузьмина, Е. Е. Комплексный анализ хозяйственной деятельности. В 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для вузов / Е. Е. Кузьмина, Л. П. Кузьмина ; под общей редакцией Е. Е. Кузьминой. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 250 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04475-1. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. | | |
|----|--|--|--|

6.3.1 Перечень программного обеспечения

| | |
|---------|---------------------------|
| 6.3.1.1 | MS Windows |
| 6.3.1.2 | MS Office |
| 6.3.1.3 | Консультант+ |
| 6.3.1.4 | OPERA Enterprise Solution |
| 6.3.1.5 | Сервисы Яндекс |
| 6.3.1.6 | Android |

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

| | |
|---------|---|
| 6.3.2.1 | Научная электронная библиотека «КИБЕРЛЕНИНКА» |
| 6.3.2.2 | Научная электронная библиотека eLIBRARY |
| 6.3.2.3 | РОССИЙСКИЙ АРХИВ ГОСУДАРСТВЕННЫХ СТАНДАРТОВ |

| | |
|--|---------------|
| 6.3.2.4 | Росстандарт |
| 6.3.2.5 | Консультант + |
| 7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
| | |
| | |
| | |
| 8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | |
| <p>Методические указания, рекомендации и другие материалы к занятиям (очная форма обучения) Методические указания по проведению семинарских и практических занятий</p> <p>При организации практических занятий по дисциплине ««Экономический анализ деятельности предприятий туризма и гостеприимства» следует руководствоваться планом занятия, иметь в виду, что эта дисциплина в практическом плане требуют знаний экономики, математики, управления персоналом. Цель обучения в форме практических занятий – формирование у специалистов теоретических знаний и практических навыков по методике экономического анализа в сфере туризма и гостеприимства для принятия управленческих решений. На основе предложенных заданий на практических занятиях следует научиться анализировать активы и пассивы предприятий.</p> <p>Методические рекомендации по организации самостоятельной работы обучающихся Самостоятельное изучение дисциплины «Экономический анализ деятельности предприятий туризма и гостеприимства» является одной из важнейших форм подготовки обучающихся при обучении в вузе и требует выполнения предложенных ниже методических рекомендаций.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Самостоятельное изучение дисциплины осуществляется на основе выданных обучающимся преподавателем рекомендаций по выполнению всех заданий, предусмотренных учебным планом и программой. В первую очередь необходимо уяснить цель и задачи изучаемой дисциплины, оценить объем материала, отведенного для изучения обучающимися самостоятельно, подобрать основную и дополнительную литературу, выявить наиболее острые проблемы, стоящие по вопросам изучаемой дисциплины. 2. В самостоятельную работу обучающихся, входит выполнение контрольных работ, практических заданий, в соответствии с учебным планом и программой. Они должны выполняться в соответствии с требованиями методических рекомендаций, выданных кафедрой, и представлены в установленные сроки. 3. Изучая законодательно-нормативную документацию, первоисточники, целесообразно законспектировать тот материал, который не сообщался обучающимся на лекциях. 4. В самостоятельной работе обучающихся рекомендуется активное использование методик анализа и диагностики, анализа научных статей. 5. Самостоятельная работа обучающегося проводится под руководством преподавателя, ведущего изучаемую дисциплину при личном общении, во время занятий и, в случае необходимости, в режиме «Электронная почта». 6. Результатом самостоятельной подготовки обучающихся должно явиться более качественное усвоение материала изучаемого курса, скорейшее освоение программы обучения, расширение диапазона специальных знаний по изучаемой дисциплине. <p>Методические рекомендации по выполнению контрольных работ Целью контрольной работы является усвоение обучающимися теоретических знаний, формирование умений и практических навыков, обеспечивающих квалифицированную профессиональную деятельность магистров. Контрольная работа направлена на самостоятельное изучение материала учебной дисциплины. Темы контрольных работ разрабатываются преподавателем учебной дисциплины образовательного учреждения в соответствии с рабочей программой. В процессе ее написания обучающийся может получить необходимую помощь от преподавателя. Преподаватель со своей стороны имеет возможность проконтролировать процесс написания работы и получить представление об уровне подготовки обучающегося. По форме контрольная работа представляет собой систематическое, достаточно полное изложение изученного материала в соответствии с вопросами темы, при этом позиция обучающегося должна быть достаточно четко выражена и аргументирована. При разработке содержания каждой темы контрольной работы выделены необходимые практический опыт, умения и знания в соответствии с ФГОС ВО, а также виды работ, необходимые для овладения конкретной профессиональной деятельностью и включенные в рабочую программу модуля. Оформление контрольной работы: В контрольной работе используется сквозная нумерация страниц. Титульный лист, включается в общую нумерацию страниц, но номер страницы на нем не проставляется. Страницы нумеруются арабскими цифрами без точки в нижнем поле страницы справа. Ответы на вопросы в работе должны быть относительно равномерны по объему. Материал должен излагаться логично, последовательно и соответствовать плану работы. Не допускается дословного механического переписывания текста из использованной литературы, за исключением цитат, которые должны сопровождаться ссылкой на источник. В тексте недопустимо сокращение слов, терминологических оборотов, наименований органов и организаций, если такие сокращения не являются общепринятыми в литературе. Все графики и рисунки сопровождаются номером, названием и ссылкой на источник.</p> | |

Структура работы:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- раскрытие вопросов (полные аргументированные ответы);
- заключение;
- список литературы;
- приложения (графики, модели, схемы).

Заголовки структурных элементов контрольной работы (содержание, вопросы, список литературы, приложения) печатаются заглавными буквами без точки на конце.

Параметры страницы: формат-A4; поля (верхнее -20 мм, нижнее - 10 мм, правое - 10 мм, левое-25 мм.); обязательная нумерация страниц.

Оформление текста: текст должен делиться на абзацы; межстрочный интервал - 1,5; абзацный отступ (отступ первой строки) - 1,25; основной текст должен быть выровнен по ширине, заголовки — по центру; гарнитура шрифта Times New Roman; размер шрифта - для заголовков 14 пт., для основного текста 12 пт.

В список использованной литературы необходимо включать законодательные, нормативно-правовые источники, учебники, монографии, авторефераты, научные статьи, электронные ресурсы.

Контрольная работа, соответствующая всем предъявляемым требованиям, может быть оценена положительно и зачтена с оценкой.

В случае, если работа не зачтена, обучающийся обязан с учетом сделанных замечаний переработать и вместе с первым отзывом представить на повторную проверку преподавателю. Выполнение контрольной работы является обязательным условием для допуска обучающихся к зачету.

Контрольные работы предъявляются на проверку не позднее, чем за две недели до начала сессии. Номер варианта контрольной работы должен соответствовать порядковому номеру обучающегося в зачетной ведомости.

Требования к оформлению презентаций

В оформлении презентаций выделяют два блока: оформление слайдов и представление информации на них. Для создания качественной презентации необходимо соблюдать ряд требований, предъявляемых к оформлению данных блоков.

Оформление слайдов:

Стиль Соблюдайте единый стиль оформления

Избегайте стилей, которые будут отвлекать от самой презентации.

Вспомогательная информация (управляющие кнопки) не должны преобладать над основной информацией (текстом, иллюстрациями).

Фон Для фона предпочтительны холодные тона

Использование цвета На одном слайде рекомендуется использовать не более трех цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста.

Для фона и текста используйте контрастные цвета.

Обратите внимание на цвет гиперссылок (до и после использования).

Таблица сочетаемости цветов в приложении.

Анимационные эффекты Используйте возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде.

Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами, они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.

Представление информации:**Содержание информации**

Используйте короткие слова и предложения.

Минимизируйте количество предлогов, наречий, прилагательных.

Заголовки должны привлекать внимание аудитории.

Расположение информации на странице Предпочтительно горизонтальное расположение информации.

Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана.

Если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.

Шрифты Для заголовков – не менее 24.

Для информации не менее 18.

Шрифты без засечек легче читать с большого расстояния.

Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации.

Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание.

Нельзя злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных).

Способы выделения информации Следует использовать:

рамки; границы, заливку;

штриховку, стрелки;

рисунки, диаграммы, схемы для иллюстрации наиболее важных фактов.

Объем информации Не стоит заполнять один слайд слишком большим объемом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений.

Наибольшая эффективность достигается тогда, когда ключевые пункты отображаются по одному на каждом отдельном слайде.

Виды слайдов Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов:

с текстом; с таблицами; с диаграммами.

