

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по довузовскому

образованию дополнительному профессиональному

образованию ФГБОУ ВО «КубГУ»

С.Ю. Кустов

2021 г.

на основании решения ученого совета
от 25.06.2021 г., протокол № 12)



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА -
ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

«Менеджмент курортного, гостиничного дела и туризма»

Вид профессиональной деятельности: организационно-управленческая

Объем в часах: 524 часа

Форма обучения: очно-заочная, в том числе с применением
дистанционных образовательных технологий

Организация обучения: 7 месяцев, одновременно

г. Краснодар

2021 г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативно-правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

Приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;

Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (письмо Минобрнауки России от 22 апреля 2015 года № ВК-1032/06);

Методические рекомендации по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий, электронного обучения и в сетевой форме (письмо Минобрнауки России от 21 апреля 2015 года № ВК-1013/06);

Методические рекомендации по итоговой аттестации слушателей (письмо Минобрнауки России от 30 марта 2015 года № АК-820/06).

Нормативные документы по организации учебного процесса в КубГУ (<https://www.kubsu.ru/ru/node/24>):

Положение о разработке и утверждении дополнительных профессиональных программ в ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет», утвержденного приказом ректора от 07 сентября 2016 года № 1242;

Положение о порядке организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам в ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет», утвержденное решением ученого совета (протокол от 28 сентября 2016 года № 2);

Положение о внутренней оценке качества дополнительных профессиональных программ и их результатов, утвержденное приказом ректора от 18.04.2019 года, №595)

Положение об организации итоговой аттестации по дополнительным профессиональным программам, утвержденное решением ученого совета КубГУ (протокол от 27 января 2017 года № 6).

Программа разработана на основе:

- Профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденного приказом Минтруда России от 07.05.2015 № 282н

- Требований ФГОС ВО по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №7 от 12.01.2016 г.; ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №1432 от 04.12.2015 г.; ФГОС по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №1169 от 20.10.2015 г., ФГОС по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации №1463 от 14.12.2015 г. к результатам освоения программы.

1.2. Цель реализации программы:

Настоящая программа направлена на получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности в сфере управления курортным, гостиничным делом и туризмом.

1.3. Характеристика нового вида профессиональной деятельности (новой квалификации)

Уровень квалификации в соответствии с профессиональным стандартом – 6.

Область профессиональной деятельности: организации различной организационно-правовой формы и органы государственного и муниципального управления, в которых выпускники работают в качестве исполнителей и координаторов по проведению организационно-технических мероприятий и администрированию реализации оперативных управленческих решений, а также структуры, в которых выпускники являются предпринимателями, создающими и развивающими собственное дело.

Объекты профессиональной деятельности: процессы реализации управленческих решений в организациях различных организационно-правовых форм, процессы реализации управленческих решений в органах государственного и муниципального управления в сфере курортного, гостиничного дела и туризма.

Виды и задачи профессиональной деятельности, освоивших программу дополнительной профессиональной подготовки, включают формирование на основе регламентов процессов обеспечения деятельности в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, соответствующих современным стандартам и удовлетворяющих требованиям потребителей: организационно-управленческая, производственно-технологическая, информационно-аналитическая, предпринимательская, сервисная.

Задачи:

1. Организация, планирование, контроль производственно-технологической деятельности и определение объемов работ исполнителей.

2. Принятие оперативных управленческих решений на основе сбора, обработки и анализа информации о факторах внешней и внутренней среды организации.

3. Участие в разработке и реализации корпоративной и конкурентной стратегии организации, а также функциональных стратегий (маркетинговой, финансовой, кадровой).

4. Участие в разработке и реализации комплекса мероприятий операционного характера в соответствии со стратегией организации.

5. Планирование деятельности организаций и подразделений с учетом построения и поддержки функционирования внутренней информационной системы организации для сбора информации с целью принятия решений и контроля.

6. Формирование организационной и управленческой структуры организаций, оценка эффективности управленческих решений.

7. Организация работы исполнителей (команды исполнителей) для осуществления конкретных проектов, видов деятельности, работ.

8. Разработка и реализация проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного и муниципального управления) с учетом оценки эффективности проектов.

9. Контроль деятельности подразделений, команд (групп) работников, соблюдение профессиональных стандартов и технологий.

10. Мотивирование и стимулирование персонала организации, направленное на достижение стратегических и оперативных целей.

11. Участие в урегулировании организационных конфликтов на уровне подразделения и рабочей команды (группы).

12. Подготовка отчетов по результатам информационно-аналитической деятельности, создание и ведение баз данных по различным показателям

функционирования организаций, разработка системы внутреннего документооборота организации.

13. Организация и ведение предпринимательской деятельности.

14. Соблюдение профессиональных стандартов и технологий.

1.4. Требования к слушателям (категории слушателей) Лица, имеющие или получающие высшее образование.

1.5. Цель (планируемые результаты обучения).

1.5.1. В результате освоения программы слушатель должен обладать:

- профессиональными компетенциями, соответствующими видам деятельности:

Код	Наименование видов деятельности (ВД) и профессиональных компетенций (ПК)
ВД 1	Организационно-управленческая деятельность
ПК 1.1.	Принятие оперативных управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, в том числе распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и на предприятиях в сфере курортного, гостиничного дела и туризма.
ПК 1.2.	Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры, владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций и проектирование межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.
ВД 2	Производственно-технологическая деятельность
ПК 2.1.	Готовность к разработке и предоставлению комплексного продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также к применению современных технологий для его формирования.
ПК 2.2.	Способность к продвижению и реализации продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма с использованием информационных и коммуникативных технологий.
ВД 3	Информационно-аналитическая деятельность
ПК 3.1.	Способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления ситуаций в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.
ПК 3.2.	Владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путём их адаптации к конкретным задачам управления.
ПК 3.3.	Владение навыками определения и анализа затрат предприятия, применения основных методов финансового менеджмента в сфере курортного, гостиничного дела и туризма для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений.

ВД 4	Предпринимательская деятельность
ПК 4.1.	Способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности ситуаций в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.
ПК 4.2.	Владение навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками.
ВД 5	Сервисная деятельность
ПК 5.1.	Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере курортного, гостиничного дела и туризма.
ПК 5.2.	Готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к выявлению потребностей потребителя, формированию продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, развитию клиентурных отношений.

- общепрофессиональными компетенциями:

Код	Наименование общепрофессиональных компетенций (ОПК)
ОПК 1.	Владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности.
ОПК 2.	Способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений, умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций, проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании.
ОПК 3.	Способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.
ОПК 4.	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации, умение организовывать и поддерживать связи с деловыми партнёрами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления), в том числе на иностранном языке.
ОПК 5.	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.

1.5.2. Слушатель, освоивший программу, должен:

уметь:

- уметь применять на практике знания по ведению делопроизводства в туристской сфере, правила оформления туристской документации (путёвок, страховых полисов и др.);
- уметь анализировать мотивацию спроса на туристские продукты.

знать:

- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;
- терминологию и аббревиатуры, принятые в туристской индустрии
- схемы работы с гостиницами, компаниями-перевозчиками и иными организациями;
- различные методики маркетинговых исследований туристских продуктов, основы менеджмента;
- современные методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютера.

1.6. Режим занятий: не более 12 академических часов в неделю

1.7. Документ, выдаваемый по результатам освоения программы – документ о квалификации: диплом о профессиональной переподготовке установленного образца.

1.8. Программа разработана на основе модульно-компетентностного подхода и состоит из 2 модулей:

Модуль 1 «Основы менеджмента».

Модуль 2 «Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства».

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модулей, дисциплин, практики (стажировки)	Всего часов учебной нагрузки (трудоемкость)	Аудиторные часы	В том числе				Самостоятельная работа	Практика (стажировка)	Формы промежуточного и итогового контроля
				Лекции	Практические занятия	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация			
1.	Модуль 1 «Основы менеджмента»	212	196	80	96	20		16		
1.1	Основы менеджмента	26	24	10	12	2		2		зачет
1.2	Основы предпринимательской деятельности	28	26	10	12	4		2		экзамен
1.3	Профессиональная лексика на английском языке	26	24	10	12	2		2		зачет
1.4	Правовая компетентность в профессиональной деятельности	26	24	10	12	2		2		зачет
1.5	Основы экономики	28	26	10	12	4		2		экзамен
1.6	Управление персоналом организации	26	24	10	12	2		2		зачет

1.7	История курортного дела и туризма	26	24	10	12	2		2		зачет
1.8	Психология сервиса и деловая этика	26	24	10	12	2		2		зачет
2.	Модуль 2 «Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства»	290	266	114	120	32		24		
2.1	Основы гостиничного бизнеса	24	22	10	10	2		2		зачет
2.2	Основы туроперейтинга	24	22	10	10	2		2		зачет
2.3	Контроль и оценка эффективности деятельности отделов гостиничного комплекса	24	22	10	10	2		2		зачет
2.4	Бизнес-планирование деятельности предприятий туризма и гостиничного сервиса	26	24	10	10	4		2		экзамен
2.5	Информационные технологии в туризме и гостиничном бизнесе	24	22	10	10	2		2		зачет
2.6	Стандартизация и сертификация услуг индустрии туризма и гостеприимства.	24	22	10	10	2		2		зачет
2.7	Управление текущей деятельностью отделов и ресурсами гостиничного комплекса	24	22	10	10	2		2		зачет
2.8	Маркетинг и реклама в туризме	26	24	10	10	4		2		экзамен
2.9	География рекреационных ресурсов	26	24	10	10	4		2		экзамен

2.10	Туристское страноведение	24	22	8	10	4		2		экзамен
2.11	Инновации в курортном, гостиничном деле и туризме	22	20	8	10	2		2		зачет
2.12	Санаторно- курортная деятельность	22	20	8	10	2		2		зачет
3.	Специализирован ная практика	20							20	экзамен
4.	Итоговая аттестация:	2	2				2			
4.1	Защита аттестационной работы	2	2				2			
ВСЕГО часов по программе		524	464	194	216	52	2	40	20	

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Компоненты программы	Виды учебной нагрузки	Лекционные, практические занятия, промежуточная аттестация						
		1-й месяц	2-й месяц	3-й месяц	4-й месяц	5-й месяц	6-й месяц	7-й месяц
Модуль 1 «Основы менеджмента»								
Основы менеджмента	ауд.	6	8	6	4			
	сам.	2						
Основы предпринимательской деятельности	ауд.				6	6	8	6
	сам.				2			
Профессиональная лексика на английском языке	ауд.	6	8	6	4			
	сам.	2						
Правовая компетентность в профессиональной деятельности	ауд.	8	6	8	2			
	сам.	2						
Основы экономики	ауд.	8	6	8	4			
	сам.	2						
Управление персоналом организации	ауд.				6	6	8	4
	сам.				2			
История курортного дела и туризма	ауд.				2	8	6	8
	сам.				2			
Психология сервиса и деловая этика	ауд.					8	6	10
	сам.					2		
Итого в месяц	ауд.	28	28	28	28	28	28	28
	сам.	8			6	2		
Итого по программе		36	28	28	34	30	28	28

Компоненты программы	Виды учебной нагрузки	Лекционные, практические занятия, промежуточная аттестация										Практика	Консультации	Подготовка к итоговой аттестации	Итоговая аттестация
		8-й месяц	9-й месяц	10-й месяц	11-й месяц	12-й месяц	13-й месяц	14-й месяц	15-й месяц	16-й месяц	17-й месяц				
Модуль 2 «Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства»															
Основы гостиничного бизнеса	ауд.	6	8	6	2										
	сам.	2													
Основы туроперейтинга	ауд.	6	8	6	2										
	сам.	2													
Контроль и оценка эффективности деятельности отделов гостиничного комплекса	ауд.	8	6	8											
	сам.	2													
Бизнес-планирование деятельности предприятий туризма и гостиничного сервиса	ауд.	8	6	8	2										
	сам.	2													
Информационные технологии в туризме и гостиничном бизнесе	ауд.				6	6	8	2							
	сам.				2										
Стандартизация и сертификация услуг индустрии туризма и гостеприимства	ауд.				6	6	8	2							
	сам.				2										
Управление текущей деятельностью отделов и ресурсами гостиничного комплекса	ауд.				6	8	6	2							
	сам.				2										
Маркетинг и реклама в туризме	ауд.				4	8	6	6							
	сам.				2										
География рекреационных ресурсов	ауд.							6	6	8	4				
	сам.							2							
Туристское страноведение	ауд.							6	6	8	2				
	сам.							2							
Инновации в курортном, гостиничном деле и туризме	ауд.							4	8	6	2				
	сам.							2							
Санаторно-курортная деятельность	ауд.								8	6	6				
	сам.							2							
Модуль 3 «Специализированная практика»															
Практика	ауд.											20			
	сам.														
Итоговая аттестация	ауд.												6		2
	сам.													12	
Итого в месяц	ауд.	28	28	28	28	28	28	28	28	28	14	20	6		2
	сам.	8			8			6	2					12	
Итого по программе		36	28	28	36	28	28	34	30	28	14	20	6	12	2

4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНЫХ МОДУЛЕЙ (ПРЕДМЕТОВ, ДИСЦИПЛИН)

Наименование дисциплин программы	Содержание учебного материала, практические занятия, внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа		Объем часов
1	2		3
Компонент программы: Модуль 1 «Основы менеджмента»			
1.1 Основы менеджмента	Содержание	Уровень освоения	26
	1. Предмет, методы, задачи менеджмента: Предмет и объект науки менеджмента. Методы сбора, обработки и анализа данных в менеджменте. Задачи менеджмента: методологические, исследовательские, управленческие, проектно-прогностические	1	
	2. Мотивация. Теоретико-методологические основы мотивации как функции менеджмента. Активные и пассивные ресурсы организации. Роль персонала в решении оперативных и стратегических задач организации. Мотивация деятельности в менеджменте. Сущность и содержание функции мотивация персонала организации в менеджменте. Сущность и особенности содержательных теорий мотивации. Общая характеристика, суть и недостатки теории мотивации Абрахама Маслоу. Общая характеристика и суть теории потребностей Давида МакКлелланда. Общая характеристика и суть двухфакторной теории мотивации Фредерика Герцберга. Сущность и особенности процессуальных теорий мотивации. Общая характеристика и суть процессуальной теории ожиданий. Общая характеристика и суть процессуальной теории справедливости. Общая характеристика и суть комплексной процессуальной теории мотивации (модели) Л. Портера и Э. Лоулера.	2	
	3. Проектирование организации. Организационные структуры. Понятие структуры управления как части организационной структуры общественно-хозяйственной системы (предприятия). Соотношение организационно-хозяйственной, производственной и управленческой структур предприятия. Основные элементы, функции и характеристики структуры управления организацией. Факторы выбора, принципы и этапы построения организационной структуры управления. Типовые (иерархический и органический) подходы к построению организационной структуры управления. Понятие структуры управления как части	2	

	организационной структуры общественно-хозяйственной системы (предприятия). Соотношение организационно-хозяйственной, производственной и управленческой структур предприятия. Основные элементы, функции и характеристики структуры управления организацией. Факторы выбора, принципы и этапы построения организационной структуры управления. Типовые (иерархический и органический) подходы к построению организационной структуры управления.		
	4. Организационные процессы. Сущность и содержание функции организация реализации принятого решения в менеджменте. Организационные отношения в системе менеджмента. Формы организации системы менеджмента. Основные принципы организации реализации принятого решения в менеджменте. Должностное и пространственно-временное распределение в организационной системе управления ресурсов, полномочий и ответственности для достижения поставленной цели. Виды управленческих полномочий и управленческой ответственности. Разделение труда, специализация и департаментализация, масштаб управляемости и контроля, иерархия и звенность, распределение прав и ответственности, дифференциация и интеграция. Централизация и децентрализация (делегирование) в организации реализации принятого решения (преимущества и недостатки). Проектирование и строительство организационных структур	3	
Тематика учебных занятий:			24
1 Лекция «Предмет, методы и задачи менеджмента»			2
2 Лекция «Мотивация»			2
3 Лекция «Проектирование организации. Организационные структуры»			2
4 Лекция «Организационные процессы»			2
5 Лекция «Организационная культура и лидерство»			2
6. Практическое занятие «История менеджмента. Стратегический менеджмент»			2
7. Практическое занятие «Мотивация»			2
8. Практическое занятие «Разработка методов мотивации персонала»			2
9. Практическое занятие «Проектирование организации. Организационные структуры»			2
10. Практическое занятие «Организационные процессы»			2
11. Практическое занятие «Организационная культура и лидерство»			2
Самостоятельная работа:			2
Тема 1 «Разработка методов мотивации персонала.			2

	Разработка эффективной структуры управления организацией. Анализ стиля лидерства»		
	Фонд оценочных средств – приложение № 1 к программе		
1.2 Основы предпринимательской деятельности	Содержание	Уровень освоения	
	1. Предприятие в условиях рынка. Предприятие в системе рыночных отношений, его характеристика и признаки. Организационно-правовые формы предприятий. Предпринимательство в рыночной экономике. Государственная поддержка малого бизнеса в России. Характеристика внешней среды предприятия (прямого и косвенного воздействия). Производственный процесс: понятие, содержание и структура.	1	28
	2. Услуги гостиничного предприятия. Туристская услуга согласно ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001. Конкурентоспособность услуг и факторы, ее определяющие. Виды туруслуг, туристский производственный цикл. Производственная программа и ее обоснование.	2	
	3. Основные средства и нематериальные активы. Основной капитал, его структура в различных секторах туристского рынка. Показатели движения и эффективности использования основных фондов. Износ основных средств, амортизация. Учет основных средств.	1	
	4. Оборотные средства предприятий. Функционирование оборотного капитала, его структура. Показатели эффективности оборотного капитала и использования оборотных средств.	3	
	5. Трудовые ресурсы предприятия и производительность труда. Структура трудовых ресурсов и способы ее оптимизации. Качественная и количественная характеристика, способы оценки персонала. Способы определения потребности в персонале. Характеристика фонда рабочего времени, способы повышения использования фонда рабочего времени. Производительность труда и ее показатели.	2	
	6. Оплата труда персонала предприятия. Экономическая роль и функции заработной платы. Бестарифные и тарифные системы оплаты труда. Повременная и сдельная формы оплаты труда, их виды и условия применения. Фонд оплаты труда. Планирование фонда оплаты труда. Факторы, влияющие на уровень заработной платы. Способы и формы материального стимулирования персонала.	2	
	7. Цены и ценообразование в туризме. Понятие цены и ее экономическое значение. Структура	3	

	цены и виды цен. Затратные методы ценообразования. Параметрические методы ценообразования. Ценовая политика предприятия и особенности ее разработки. Ценовые стратегии.		
	8. Издержки производства и себестоимость продукции. Классификация затрат и издержек производства услуг. Центры затрат. Себестоимость турпродукта. Калькуляция себестоимости услуг.	2	
	9. Показатели экономической эффективности. Прибыль, Виды прибыли. Рентабельность капитала. Оборачиваемость капитала.	2	
	Тематика учебных занятий:		26
	1 Лекция «Предприятие в условиях рынка. Услуги гостиничного предприятия»	2	
	2 Лекция «Основные средства и нематериальные активы. Оборотные средства предприятий»	2	
	3 Лекция «Трудовые ресурсы предприятия и производительность труда. Оплата труда персонала предприятия»	2	
	4 Лекция «Цены и ценообразование в туризме. Издержки производства и себестоимость продукции»	2	
	5 Лекция «Показатели экономической эффективности»	2	
	6.Практическое занятие «Предприятие в условиях рынка. Услуги гостиничного предприятия»	2	
	7.Практическое занятие «Основные средства и нематериальные активы. Оборотные средства предприятий»	2	
	8.Практическое занятие «Трудовые ресурсы предприятия и производительность труда. Оплата труда персонала предприятия»	2	
	9.Практическое занятие «Цены и ценообразование в туризме»	2	
	10.Практическое занятие «Издержки производства и себестоимость продукции»	2	
	11.Практические занятие «Показатели экономической эффективности»	2	
	Самостоятельная работа:	2	
	Тема 1 «Основные средства и нематериальные активы. Оборотные средства предприятий»	2	
	Фонд оценочных средств – приложение № 2 к программе		
1.3 Профессиональная лексика на английском языке	Содержание	Уровень освоения	
	1. Специфика артикуляции звуков, интонации, акцентуации и ритма нейтральной речи в изучаемом языке; основные особенности полного стиля произношения, характерные для сферы профессиональной коммуникации; чтение транскрипции.	1	26
	2. Грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера без искажения	2	

	смысла при письменном и устном общении; основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи.		
	3. Культура и традиции стран изучаемого языка, правила речевого этикета.	1	
	4. Говорение. Диалогическая и монологическая речь с использованием наиболее употребительных и относительно простых лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях неофициального и официального общения.	3	
	5. Аудирование. Понимание диалогической и монологической речи в сфере бытовой и профессиональной коммуникации.	2	
	6. Чтение. Виды текстов: несложные прагматические тексты и тексты по широкому и узкому профилю специальности.	2	
	7. Письмо. Виды речевых произведений: аннотация, реферат, тезисы, сообщения, частное письмо, деловое письмо, биография.	3	
	Тематика учебных занятий:		24
	1 Лекция «Transport and travel. Grammar: Tense review – present and past tenses»		2
	2 Лекция «Types of accommodation. Facilities and services. Grammar: Modal verbs»		2
	3 Лекция «Cultural tourism. Destinations. Features and attractions. Offering advice. Grammar: articles»		2
	4 Лекция «Business letters. Grammar: The passive»		2
	5 Лекция «Customer service. Grammar: Perfect tenses»		2
	6. Практическое занятие «Design a tour. Grammar: Non-finite forms of the verb»		2
	7. Практическое занятие «Running a hotel. Making presentations. Grammar: have/get something done»		2
	8. Практическое занятие «Improve a service. Dealing with the public. Grammar: Conditionals»		2
	9. Практическое занятие «Develop a destination. Grammar: Linking words»		2
	10. Практическое занятие «Customer service. Telephone calls. Grammar: Question forms»		2
	11. Практическое занятие «Business travel. Socializing and making a small talk. Grammar: Idioms and metaphors»		2
	Самостоятельная работа:		2
	Тема 1 «Подготовка к case study «Improve customer service»		2
	Фонд оценочных средств – приложение № 3 к программе		
1.4 Правовая компетентность в профессиональной	Содержание	Уровень освоения	
	1. Международные соглашения, акты, резолюции о туризме. Всеобщая декларация прав человека. Международный пакт о гражданских и политических правах. «Хартия туризма». «Кодекс туриста». Межправительственные соглашения и	1	26

деятельности	договоры. Международные конвенции. Рекомендации Всемирной туристской организации (ВТО). Рекомендации Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ).		
	2. Общие нормативно-правовые акты по туризму. Всеобщая декларация прав человека. Международный пакт о гражданских и политических правах. «Хартия туризма». «Кодекс туриста». Межправительственные соглашения и договоры. Международные конвенции. Рекомендации Всемирной туристской организации (ВТО). Рекомендации Всемирной организации здравоохранения (ВОЗ).	1	
	3. Режим въезда и выезда, паспортный, визовый, таможенный контроль. Медицинский и санитарный контроль. Федеральный закон «О порядке выезда из РФ и въезда в РФ». Документы, удостоверяющие личность, при выезде и въезде. Порядок и сроки оформления паспортов. Принципы оплаты медицинской помощи гражданину РФ, находящемуся за рубежом. Случаи и основания временного ограничения по выезду некоторых категорий лиц. Порядок оформления и получения визы. Закон РФ «О Государственной границе РФ». Закон РФ «О таможенном тарифе». Медицинский и санитарный контроль. Санитарные формальности	1	
	4. Нормативно-правовые акты по валютному регулированию и валютному контролю. Основные принципы осуществления валютных операций в РФ. Полномочия и функции органов валютного регулирования и валютного контроля. Права и обязанности юридических и физических лиц в отношении владения, пользования и распоряжения валютными ценностями. Ответственность за нарушение валютного законодательства. Закон РФ «О валютном регулировании и валютном контроле». Положение Центробанка России «Положение об изменении порядка проведения в Российской Федерации некоторых видов валютных операций».	2	
	5. Документы, регламентирующие защиту прав туристов. Закон РФ «О защите прав потребителей». Права и обязанности потребителя (туриста). Права и обязанности исполнителя туристических услуг. Право туриста на информацию о продавце и услуге. Формы осуществления защиты гражданских прав туриста.	2	
	6. Нормативно-правовые акты по страхованию в туризме. Закон РФ «О медицинском страховании	3	

граждан в РФ». Указ Президента РФ «Об обязательном личном страховании пассажиров». Приказ Росстрахнадзора «Классификация по видам страховой деятельности».		
7. Нормативно-правовые акты по осуществлению рекламной деятельности. Закон РФ «О рекламе». Закон РФ «О защите прав потребителей». Указ Президента РФ «О защите потребителей от недобросовестной рекламы».	3	
8. Нормативно-правовые акты, регулирующие обязательственные отношения в туризме. Гражданский кодекс РФ. Закон РФ «Об основах туристской деятельности». Публичный договор. Договор аренды. Договор перевозки. Договор перевозки пассажиров. Договор фрахтования (чартер). Перевозка, осуществляемая коммерческой организацией. Договор возмездного оказания услуг. Ответственность: за неподачу транспортных средств; за задержку отправления; за несохранность груза и багажа; за вред, причинённый жизни и здоровью.	3	
Тематика учебных занятий:		24
1 Лекция «Международные соглашения, акты, резолюции о туризме. Общие нормативно-правовые акты по туризму»		2
2 Лекция «Режим въезда, выезда, паспортный, визовый, таможенный контроль. Медицинский и санитарный контроль»		2
3 Лекция «Нормативно-правовые акты по валютному регулированию и валютному контролю»		2
4 Лекция «Документы, регламентирующие защиту прав туристов. Нормативно-правовые акты по страхованию в туризме»		2
5 Лекция «Нормативно-правовые акты по осуществлению рекламной деятельности. Нормативно-правовые акты, регулирующие обязательственные отношения в туризме»		2
6. Практическое занятие «Международные соглашения, акты, резолюции о туризме. Общие нормативно-правовые акты по туризму»		2
7. Практическое занятие «Режим въезда, выезда, паспортный, визовый, таможенный контроль. Медицинский и санитарный контроль»		2
8. Практическое занятие «Нормативно-правовые акты по валютному регулированию и валютному контролю»		2
9. Практическое занятие «Документы, регламентирующие защиту прав туристов. Нормативно-правовые акты по страхованию в туризме»		2
10. Практическое занятие «Нормативно-правовые акты по осуществлению рекламной деятельности»		2
11. Практическое занятие «Нормативно-правовые акты, регулирующие обязательственные отношения в туризме»		2
Самостоятельная работа:		2

	Тема 1 «Стандарты проектирования туристских услуг»		2
	Фонд оценочных средств – приложение № 4 к программе		
1.5 Основы экономики	Содержание	Уровень освоения	28
	1. Теоретические основы экономики туристской индустрии. Предмет, цели и задачи курса, нормативно-правовое регулирование туристской деятельности, социально-экономическая сущность туризма. Экономический анализ деятельности предприятия	1	
	2. Экономические индикаторы. Источники информации о финансово-экономическом состоянии предприятия, хозяйственные средства и обязательства предприятия, выручка, затраты предприятия. Движение денежных средств.	2	
	3. Туристский продукт. Туристская услуга согласно ГОСТ Р ИСО 9000 – 2001, особенности турпродукта, туристский ваучер, себестоимость услуг, ценообразование в туризме.	1	
	4. Туристский рынок, туристско-рекреационная система. Особенности туристского рынка, структура туристского рынка, туристское и гостиничное предприятия, добавленная стоимость в туризме.	2	
	5. Рабочая сила в туризме. Классификация персонала, его квалификация, формы и виды оплаты труда, показатели использования трудовых ресурсов, производительность труда.	2	
	6. Основной и оборотный капитал. Функционирование основного и оборотного капитала, их структура в различных секторах туристского рынка. Показатели эффективности работы капитала (оборачиваемость, рентабельность, фондоотдача, фондоемкость).	3	
	7. Результат экономической деятельности. Прибыль и убыток. Виды прибыли. Прибыльность деятельности предприятия. Точка безубыточности.	3	
	Тематика учебных занятий:		26
	1 Лекция «Теоретические основы экономики туристской индустрии. Экономические индикаторы»		2
	2 Лекция «Туристский продукт. Туристский рынок, туристско-рекреационная система»		2
	3 Лекция «Рабочая сила в туризме»		2
	4 Лекция «Основной и оборотный капитал»		2
	5 Лекция «Результат экономической деятельности»		2
	6. Практическое занятие «Роль и направления экономического анализа»		2
	7. Практическое занятие «Источники информации о финансово-экономическом состоянии предприятия, хозяйственные средства и обязательства предприятия. Отчет о финансовых результатах, о движении денежных		2

	средств»	
	8.Практическое занятие «Калькулирование себестоимости турпродукта»	2
	9.Практическое занятие «Определение добавленной стоимости. Расчет показателей использования трудовых ресурсов»	2
	10.Практическое занятие «Расчет показателей эффективности работы капитала»	2
	11.Практическое занятие «Расчет различных видов прибыли, точки безубыточности»	2
	Самостоятельная работа:	2
	Тема 1 «Расчет различных видов прибыли, точки безубыточности»	2
Фонд оценочных средств – приложение № 5 к программе		
1.6 Управление персоналом организации	Содержание	Уровень освоения
	1. Человеческий фактор трудовой деятельности. Трудовые ресурсы, проблемы занятости и безработицы, государственная система управления трудовыми ресурсами.	1
	2. Место и роль управления персоналом в системе управления гостиничным предприятием. Персонал предприятия как объект управления, цели и функции системы управления персоналом, методы управления персоналом, принципы и методы построения системы управления персоналом; функциональное разделение труда и организационная структура службы управления персоналом.	2
	3. Кадровое обеспечение гостиницы. Методы расчета количественного состава, информационное и техническое обеспечение системы управления персоналом; документы для внутреннего использования; Трудовой Кодекс РФ.	1
	4. Стратегическое управление персоналом гостиницы. Разработка и внедрение персонал-стратегии, составляющие стратегии управления персоналом; взаимосвязь стратегии управления персоналом и стратегии развития организации; компетенция персонала как объект стратегического управления; понятие, приобретение и стимулирование компетенции; управление и прогнозирование компетенции.	3
	5. Планирование работы с персоналом гостиницы. Оперативный план работы с персоналом; маркетинг персонала, цели и задачи и направления персонал-маркетинга, определение потребности в персонале, планирование расходов на персонал; нормирование и учет численности персонала.	2
	6. Технология управления и развития персонала	3
		26

гостиницы. Подбор и деловая оценка персонала, источники найма персонала, методы отбора персонала, методы деловой оценки персонала; профориентация, профессиональная и организационная адаптация персонала, формы проф. ориентационной работы, управление адаптацией персонала; использование и обучение персонала в организации, использование персонала, определение потребности в обучении, методы обучения; управление развитием персонала в организации, управление деловой карьерой персонала, система служебно-профессионального продвижения, работа с кадровым резервом; высвобождение персонала, виды увольнений, мероприятия по высвобождению персонала.		
7. Управление поведением персонала гостиничного комплекса. Коллектив, виды и функции коллектива, поведение личности в группах, мотивация трудовой деятельности персонала, управление нововведениями в кадровых системах; этика деловых отношений, критика, деловое восприятие критики, основы риторики; конфликты и стрессы в коллективе, и управление ими.	3	
8. Эффективность системы управления персоналом. Оценка результативности труда руководителей и специалистов управления, оценка деятельности подразделений управления персоналом.	2	
Тематика учебных занятий:		24
1 Лекция «Человеческий фактор трудовой деятельности»		2
2 Лекция «Место и роль управления персоналом в системе управления гостиничным предприятием»		2
3 Лекция «Кадровое обеспечение гостиницы. Стратегическое управление персоналом гостиницы»		2
4 Лекция «Планирование работы с персоналом гостиницы. Технология управления и развития персонала гостиницы»		2
5 Лекция «Управление поведением персонала гостиничного комплекса. Эффективность системы управления персоналом»		2
6. Практическое занятие «Функции и методы службы управления персоналом. Управление конфликтами и стрессами в организации»		2
7. Практическое занятие «Особенности систем управления персоналом в туризме и гостеприимстве. Построение организационной структуры гостиничного комплекса»		2
8. Практическое занятие «Квалификационные (профессиональные) стандарты для индустрии туризма и гостеприимства. Качественный и количественный состав сотрудников»		2
9. Практическое занятие «Влияние различных стратегий		2

	организации на систему управления персоналом. Методы оценки результативности труда управленцев»	
	10.Практическое занятие «Определение потребности в персонале, текучести кадров и производительности труда в туризме и гостеприимстве. Планирование расходов на персонал»	2
	11.Практическое занятие «Первичный отбор кандидатов и проведение собеседования (интервью) в туризме и гостеприимстве. Оценка персонала в туристских и гостиничных организациях»	2
	Самостоятельная работа:	2
	Тема 1 «Квалификационные (профессиональные) стандарты в индустрии гостеприимства. Особенности подходов к управлению персоналом в России, США и Японии. Компетенция персонала как объект управления»	2
	Фонд оценочных средств – приложение № 6 к программе	
1.7 История курортного дела и туризма	Содержание	Уровень освоения
	1. Путешествия в древности. Предпосылки возникновения и развития путешествий. Путешествия в эпоху первобытности. Туризм на Древнем Востоке. Активизация туризма в эпоху Античности.	1
	2. Походы и путешествия Средневековья. Паломничество и крестовые походы. Торговые пути и «путешествия за знаниями». Морские путешествия эпохи Средневековья. Великие географические открытия Запада и Востока. Путешествия древних русичей и вклад русских землепроходцев в открытие и освоение новых земель.	1
	3. Развитие туризма в Новое время. Путешествия и открытия XVII-XVIII вв. Развитие видов туризма и путешествий. Развитие путешествий в XIX- нач. XX вв. Первые туристские организации. Генезис туристско-экскурсионной деятельности в Российской империи (XVIII- нач. XX вв.).	1
	4. Туризм в XX-XXI вв. Генезис международного туризма. Туристско-экскурсионное дело в СССР. Туризм на современном этапе и его перспективы.	2
	5. История развития курортного дела. Исторические аспекты курортного дела и курортологии в мире. Развитие курортного дела в России.	1
	6. Курортография мира и Российской Федерации. Краткая характеристика важнейших курортов Российской Федерации. Краткая характеристика важнейших курортов Ближнего Зарубежья. Краткая характеристика важнейших курортов Дальнего Зарубежья	3
	Тематика учебных занятий:	
		24

	1 Лекция «Путешествия в древности»	2
	2 Лекция «Походы и путешествия Средневековья»	2
	3 Лекция «Развитие туризма в Новое время»	2
	4 Лекция «Туризм в XX-XXI вв.»	2
	5 Лекция «История развития курортного дела»	2
	6.Практическое занятие «Основные этапы истории туризма и курортного дела»	4
	7.Практическое занятие «Курортография мира и Российской Федерации»	8
	Самостоятельная работа:	2
	Тема 1 «Курортография мира и Российской Федерации»	2
	Фонд оценочных средств – приложение № 7 к программе	
1.8 Психология сервиса и деловая этика	Содержание	Уровень освоения
	1. Понятия о личности и о потребностно-мотивационной сфере личности. Человек как объект изучения естественно-научных и гуманитарных дисциплин. Теории потребностей. Направленность личности и ее составляющие. Виды потребностей и их классификация. Характеристика рекреационных потребностей.	2
	2. Социально-психологические аспекты сервисной деятельности. Понятие о деятельности. Виды деятельности. Характеристика сервисной деятельности. Типология личности продавцов и потребителей в процессе продаж. Условия и факторы формирования рекреационных потребностей. Оптимизация инфраструктуры обслуживания.	1
	Тематика учебных занятий:	
	1 Лекция «Человек как объект изучения естественно-научных и гуманитарных дисциплин. Теории потребностей»	2
	2 Лекция «Направленность личности и ее составляющие. Виды потребностей и их классификация»	2
	3 Лекция «Характеристика рекреационных потребностей. Понятие о деятельности. Виды деятельности»	2
	4 Лекция «Характеристика сервисной деятельности. Типология личности продавцов и потребителей в процессе продаж»	2
	5 Лекция «Условия и факторы формирования рекреационных потребностей. Оптимизация инфраструктуры обслуживания»	2
	6.Практическое занятие «Характеристика сервисной деятельности»	2
	7.Практическое занятие «Оптимизация структуры обслуживания»	2
	8.Практическое занятие «Межличностное взаимодействие и социальная перцепция в сервисной деятельности»	2
	9.Практическое занятие «Этические нормы деловой коммуникации»	2
	10.Практическое занятие «Управленческая этика»	2

	11.Практическое занятие «Этикет делового человека»	2
	Самостоятельная работа:	2
	Тема 1 «Этикет делового человека»	2
	Фонд оценочных средств – приложение № 8 к программе	
Компонент программы: Модуль 2 «Менеджмент индустрии туризма и гостеприимства»		
2.1 Основы гостиничного бизнеса	Содержание	Уровень освоения
	1. Индустрия гостеприимства и место гостиничного бизнеса в ней. Гостеприимство как базовое качество сервиса. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, принципы и основные направления. Организаторы гостиничного бизнеса. Определение услуги. Материальные и нематериальные услуги. Гостиничная услуг как продукт. Специфические особенности гостиничных услуг.	1
	2. Общие сведения о современной гостиничной индустрии. Классификация средств размещения по ВТО. Виды гостиниц. Порядок классификации гостиниц и аналогичных средств размещения в РФ. Глобализация и централизация в гостиничном бизнесе. Развитие независимых гостиничных предприятий и гостиничных консорциумов. Внедрение новых информационных и компьютерных технологий. Новые формы организации и ведения внутренних бизнес-процессов. Взаимодействие с туроператорами. Прочие структурные тенденции развития гостиничного бизнеса. Факторы, влияющие на работу гостиничного предприятия. Характеристика здания гостиницы. Основные принципы строительства здания гостиницы. Состав помещений гостиницы. Системы жизнеобеспечения. Тарифы и ценовая политика. Требования к обслуживающему персоналу.	2
	3. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Организационная структура управления предприятием: определение, виды. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Функции руководителей высшего звена управления. Службы гостиничного предприятия и их краткая характеристика: служба приема, размещения и обслуживания, хозяйственная служба, служба питания, анимационная служба, служба безопасности и др. Требования к обслуживающему персоналу. Профессиональная этика работников гостиничных предприятий. Служебный этикет. Культура обслуживания. Корпоративные стандарты.	3
24		

	Тематика учебных занятий:		22
	1 Лекция «Индустрия гостеприимства: определение, сущность, принципы, направления. Сущность и специфика гостиничных услуг»		2
	2 Лекция «Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий. Классификация средств размещения»		2
	3 Лекция «Основные показатели деятельности гостиничных предприятий в РФ и Краснодарском крае»		2
	4 Лекция «Организационная структура управления гостиничным предприятием»		4
	5.Практическое занятие «Индустрия гостеприимства. Сущность и специфика гостиничных услуг»		2
	6.Практическое занятие «Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий»		4
	7.Практическое занятие «Организационная структура управления гостиничным предприятием»		4
	Самостоятельная работа:		2
	Тема 1 «Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий»		2
	Фонд оценочных средств – приложение № 9 к программе		
2.2 Основы туроперейтин га	Содержание	Уровень освоения	24
	1. Понятие туристской деятельности. Регулирование туристской деятельности в Российской Федерации. Понятийный аппарат и классификация видов туризма. Международное регулирование туристской деятельности. Нормативно-правовые акты, регулирующие туристскую деятельность в РФ. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ». Федеральный закон «О порядке выезда из РФ и въезда в РФ». Права и обязанности туристских фирм и туристов.	1	
	2. Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия. Туроператорская и турагентская деятельность. Основные документы туристской фирмы. Порядок регистрации туристского предприятия. Условия осуществления туроператорской деятельности. Документация туристской фирмы. Ведение туристской отчетности.	1	
	3. Позиционирование туристской фирмы на рынке. Функции и методы управления туристским предприятием. Принципы построения, стратегические концепции развития туристских фирм. Специфика работы турфирмы-туроператора. Особенности работы туристской фирмы-турагента.	2	
	4. Технология предреализационных процессов в	2	

	сфере туризма. Организация работы туристской фирмы с деловыми партнерами. Критерии выбора делового партнера. Организация переговоров с партнером. Деловое общение с партнером, его формы.		
	5. Технологии разработки и реализации туристского продукта. Понятие туристского продукта. Составляющие туристского продукта. Основные этапы формирования туристского продукта. Факторы, определяющие цену туристского продукта. Организация и проведение туристского маршрута. Этапы выполнения туристского маршрута. Организация работы руководителя группы на зарубежном маршруте. Обслуживание туристов на внутренних маршрутах. Оформление документов при завершении туристского маршрута.	3	
	6. Стратегия продвижения туристского продукта на рынок. Цели продвижения туристского продукта. Направления продвижения туристского продукта. Эффективная реклама туристской фирмы и туристского продукта. Составление бюджета продвижения.	3	
	7. Организация работы туроператора с турагентом. Формы взаимоотношений туристских фирм-туроператоров с турагентами. Основы договорных отношений и виды договоров туроператоров с турагентами. Формирование сети турагенств.	2	
	8. Организация работы турфирмы с клиентом. Профессионально-квалификационная характеристика работников туристского бизнеса. Стратегия обслуживания туристов. Формы и стили обслуживания клиентов. Профессиональная этика работников туристского бизнеса. Основы договорных отношений с клиентом. Туристская путевка. Работа с клиентом после завершения путешествия. Порядок рассмотрения претензий. Компенсация за непредоставленные или не в полной мере предоставленные услуги и возмещение убытков туристам.	2	
	9. Туристские формальности. Дополнительные услуги туристской фирмы. Туристские формальности: паспортные, визовые, таможенные правила, валютный контроль, санитарные и медицинские формальности. Визовые ограничения. Таможенные формальности. Правила безопасности в туристском путешествии и факторы риска. Страхование в туризме.	3	
	Тематика учебных занятий:		22

	1 Лекция «Понятие туристской деятельности. Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия»	2
	2 Лекция «Позиционирование туристской фирмы на рынке. Технология предреализационных процессов в сфере туризма»	2
	3 Лекция «Технологии разработки и реализации туристского продукта»	2
	4 Лекция «Стратегия продвижения туристского продукта на рынок»	2
	5 Лекция «Организация работы туроператора с турагентом. Организация работы турфирмы с клиентом. Туристские формальности. Дополнительные услуги туристской фирмы»	2
	6. Практическое занятие «Деятельность Всемирной туристской организации. Международные объединения туроператорских и турагентских компаний. Государственное регулирование туристской деятельности. Учредительные документы туристской фирмы»	2
	7. Практическое занятие «Управление туристской фирмой. Организационная структура и сущность деятельности туроператора. Документы туристских маршрутов. Сопроводительные документы для туристов. Договоры туристских компаний с фирмами-исполнителями. Агентская сеть туристского оператора»	2
	8. Практическое занятие «Технологическая карта туристского маршрута. Стоимость тура. Основные и дополнительные услуги туристской фирмы. Технологическая карта туристского маршрута. Стоимость тура. Основные и дополнительные услуги туристской фирмы»	2
	9. Практическое занятие «Агентский договор. Договор поручения. Договор комиссии. Туристская путевка ТУР-1. Туристский ваучер. Договор на туристское обслуживание. Защита интересов туриста-клиента»	2
	10. Практическое занятие «Санитарные и медицинские формальности»	2
	Самостоятельная работа:	2
	Тема 1 «Дополнительные услуги туристской фирмы»	2
Фонд оценочных средств – приложение № 10 к программе		
2.3 Контроль и оценка эффективности деятельности отделов гостиничного комплекса	Содержание	Уровень освоения
	1. Функциональная структура отделов ГК. Положения о структурных подразделениях ГК. Должностные инструкции персонала структурных подразделений ГК. Корпоративные стандарты ГК. Оценка эффективности деятельности гостиничного предприятия. Оценка контроля качества предоставляемых услуг.	1
	Тематика учебных занятий:	22
	1 Лекция «Организационная структура ГК и технологический цикл обслуживания клиентов»	2

	2 Лекция «Корпоративные стандарты ГК как инструмент контроля деятельности отделов гостиничного комплекса: причины, алгоритм разработки, внутренняя структура корпоративного стандарта, механизм внедрения. Принципы стандартизации, преимущества, выгоды и эффекты от введения стандартов»	2
	3 Лекция «Мониторинг и контроль выполнения стандартов. Внутренний и внешний аудит»	2
	4 Лекция «Основные показатели оценки экономической эффективности деятельности гостиничного комплекса. Оперативная оценка хозяйственной ситуации предприятия. Определение факторов-причин текущего положения предприятия. Подготовка и обоснование принимаемых управленческих решений. Определение и мобилизация свободных резервов, способствующих повышению эффективности хозяйственной деятельности»	2
	5 Лекция «Программы контроля качества. Методика определения уровня обслуживания в гостинице. Внутренний контроль: этапы процесса контроля, разработка и характеристика системы внутреннего контроля, виды контроля, таблицы контроля и оценки исполнения стандартов, программа производственного контроля»	2
	6.Практическое занятие «Корпоративные стандарты ГК как инструмент контроля деятельности отделов гостиничного комплекса»	2
	7.Практическое занятие «Разработка и внедрение корпоративных стандартов в гостиничных комплексах»	2
	8.Практическое занятие «Технология контроля «Тайный гость»	2
	9.Практическое занятие «Разработка корпоративного стандарта службы приема и размещения и контроль его выполнения»	2
	10.Практическое занятие «Разработка корпоративного стандарта хозяйственной службы и контроль его выполнения»	2
	Самостоятельная работа:	2
	Тема 1 «Разработка чек-листа контроля качества обслуживания (подразделение по выбору)»	2
	Фонд оценочных средств – приложение № 11 к программе	
2.4 Бизнес-планирование деятельности предприятий туризма и гостиничного сервиса	Содержание	Уровень освоения
	1. Введение в бизнес-планирование. Предмет, цели и задачи курса, нормативно-правовое регулирование инвестиционной деятельности, социальное значение проекта.	1
	2. Структура и виды бизнес-планов. Источники информации о финансово-экономическом состоянии предприятия, структура проекта, виды инвесторов, виды бизнес-планов.	2
	3. Алгоритм работы над проектом. Критерии реализуемости и успешности бизнес-плана.	3
		26

	Алгоритм работы: идея – реализуемость идеи, ограничения по проекту.		
	4. Анализ положения дел в отрасли гостеприимства, маркетинговый план. Особенности туристского рынка, структура туристского рынка, туристское предприятие, конкуренты. Рынок сбыта. Рынок оборудования и подрядчиков. Маркетинговая стратегия и план.	2	
	5. Производственный план. План продаж, анализ цен. Укрупнение показателей. Физические показатели проекта.	3	
	6. Организационный план. Классификация персонала, организационная структура, формы и виды оплаты труда, производительность труда. График реализации проекта.	3	
	7. Финансовый план. Выбор системы налогообложения, затраты, выручка, расчет прибыли, налогов, движение денежных средств	3	
	8. Риски проекта. Показатели эффективности инвестиций. Показатели эффективности инвестиций (простейшие и основанные на дисконтировании).	3	
	Тематика учебных занятий:		24
	1 Лекция «Введение в бизнес-планирование»		2
	2 Лекция «Алгоритм работы над проектом. Анализ положения дел в отрасли гостеприимства, маркетинговый план»		2
	3 Лекция «Производственный план. Организационный план. Финансовый план»		4
	4 Лекция «Риски проекта. Показатели эффективности инвестиций»		2
	5.Практическое занятие «Роль и необходимость бизнес-планирования. Структура и виды бизнес-планов»		2
	6.Практическое занятие «Составление плана работы над проектом. Анализ реализуемости идеи проекта. Анализ рынка. Составление маркетингового плана»		2
	7.Практическое занятие «Составление графика проекта. Прогноз продаж и затрат. Составление штатного расписания, подбор персонала»		2
	8.Практическое занятие «Составление финансового плана»		2
	9.Практическое занятие «Расчет показателей эффективности проекта»		2
	Самостоятельная работа:		2
	Тема 1 «Структура и виды бизнес-планов»		2
	Фонд оценочных средств – приложение № 12 к программе		
2.5 Информационные технологии в туризме и	Содержание	Уровень освоения	
	1. Общая характеристика информационных технологий. Понятие информационной технологии. Классификация информационных технологий. Эволюция информационных	1	24

гостиничном бизнесе	технологий. Свойства информационных технологий.		
	2. Информационные технологии пользователя: гипертекстовая, мультимедиа и др. Информационные технологии электронного офиса. Технология OLE. Технологии обработки графических образов. Гипертекстовая технология. Технологии открытых систем. Технология мультимедиа. Технологии видеоконференции. Интеллектуальные информационные технологии. Технологии обеспечения безопасности обработки информации.	1	
	3. Технологии компьютерных систем бронирования. Возможности автоматизированных систем бронирования и резервирования. Возникновение компьютерных систем бронирования. Сотрудничество КСБ с турагенствами. Гостиницы в КСБ. Зарубежные системы бронирования и резервирования. Отечественные системы бронирования и резервирования.	2	
	4. Принципы работы оргтехники. Классификация современных средств оргтехники. Средства коммуникации – телефоны. Стандарты сотовой связи. Факсимильная служба. Копировальная техника. Принципы работы. Описание основных моделей. Сканеры. Сканирование и распознавание текста. Печатные машинки. Принтеры. Персональный компьютер. Устройства ввода-вывода информации. Основные компоненты системного блока персонального компьютера. Карманный компьютер. Компоненты компьютерной сети. Основные требования для работы в пакетах офисных программ.	1	
	5. Технология работы с графическими образами (Photoshop). Знакомство с программой Adobe Photoshop. Работа с выделенными областями. Понятие маски и каналы. Основы работы со слоями. Рисование и раскрашивание. Основы коррекции тона. Основы коррекции цвета. Ретуширование фотографий. Работа с контурами. Обмен файлами между графическими программами.	3	
	6. Технологии геоинформационных систем. Технологии интегрированных информационных систем общего назначения. Технологии геоинформационных систем. Основные сферы применения геоинформационных систем. Технологии распределенной обработки данных. Технологии информационных хранилищ.	3	

	Технологии электронного документооборота. Технологии построения корпоративных информационных систем. Технологии экспертных систем. Технологии интеллектуального анализа данных. Технологии поддержки принятия решений.		
	Тематика учебных занятий:		22
	1 Лекция «Общая характеристика информационных технологий»		2
	2 Лекция «Информационные технологии пользователя: гипертекстовая, мультимедиа и др. Принципы работы оргтехники»		2
	3 Лекция «Технологии компьютерных систем бронирования»		2
	4 Лекция «Технология работы с графическими образами (Photoshop)»		2
	5 Лекция «Технологии геоинформационных систем»		2
	6. Практическое занятие «Поиск информации в Интернет. Пересылка писем по электронной почте и просмотр телеконференций. Открытие Web-страниц поисковой системы Rambler. Работа браузера с Web-страницами в режиме off-line»		2
	7. Практическое занятие «Создание web-страницы. Работа в офисных программах»		2
	8. Практическое занятие «Выполнение бронирования в одной из систем бронирования и резервирования»		2
	9. Практическое занятие «Основы работы со слоями. Рисование и раскрашивание. Сохранение файлов в различных графических форматах. Основы коррекции тона. Основы коррекции цвета»		2
	10. Практическое занятие «Создание слоя в геоинформационной системе. Редактирование слоя»		2
	Самостоятельная работа:		2
	Тема 1 «Создание карты. Заполнение атрибутивной таблицы»		2
	Фонд оценочных средств – приложение № 13 к программе		
2.6 Стандартизация и сертификация услуг индустрии туризма и гостеприимства	Содержание	Уровень освоения	
	1. Техническое регулирование. Закон «О техническом регулировании». Всемирная торговая организация. Плюсы и минусы для России от вступления в ВТО. Цели принятия закона «О техническом регулировании». Принципы технического регулирования. Задачи технического регулирования. Структура, содержание и применение технических регламентов. Разработка и принятие технических регламентов.	1	24
	2. Основы стандартизации. Сущность стандартизации. История развития стандартизации. Цели, задачи, функции и принципы стандартизации. Документы в области	2	

стандартизации. Национальный орган Российской Федерации по стандартизации. Функции национального органа РФ по стандартизации. Органы и службы стандартизации. Технические комитеты по стандартизации. Виды стандартов. Национальные стандарты. Общероссийские классификаторы технико-экономической и социальной информации. Правила разработки и утверждения национальных стандартов. Основные методы стандартизации. Технические условия как нормативный документ.		
3. Подтверждение соответствия. Цели подтверждения соответствия. Принципы подтверждения соответствия. Формы подтверждения соответствия. Добровольное подтверждение соответствия. Знаки соответствия. Обязательное подтверждение соответствия (обязательная сертификация и декларирование соответствия). Знак обращения на рынке. Признание результатов подтверждения соответствия. Ответственность за нарушение правил выполнения работ по сертификации.	2	
4. Стандарты в сфере курортных и туристских услуг. Стандартизация в сфере санаторно-курортных, туристских и гостиничных услуг. Номенклатура показателей качества услуг. Структура и функции технического комитета по стандартизации 199 «Туристские услуги и услуги средств размещения»	3	
5. Стандарты серии ИСО 9000. ГОСТ Р ИСО 9000–2005 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь (ISO 9000:2005). ГОСТ ИСО 9001–2011 Системы менеджмента качества. Требования (ISO 9000:2008). ГОСТ Р ИСО 9004–2010 Менеджмент для достижения устойчивого успеха организации. Подход на основе менеджмента качества.	3	
Тематика учебных занятий:		22
1 Лекция «Техническое регулирование»		2
2 Лекция «Основы стандартизации»		2
3 Лекция «Подтверждение соответствия»		2
4 Лекция «Стандарты в сфере курортных и туристских услуг»		2
5 Лекция «Стандарты серии ИСО 9000»		2
6. Практическое занятие «Государственный контроль и надзор за соблюдением требований технических регламентов. Техническое регулирования Таможенного Союза»		2
7. Практическое занятие «Стандарты организаций. Международная и региональная стандартизация. Международные и региональные организации по стандартизации»		2

	8.Практическое занятие «Системы сертификации. Особенности сертификации услуг. Схемы сертификации работ и услуг. Применение схем сертификации работ и услуг»		2
	9.Практическое занятие «ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества. ГОСТ Р 35522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. ГОСТ Р 53997-2010 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. ГОСТ Р 54605-2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования. ГОСТ Р 53998-2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования»		2
	10.Практическое занятие «Сертификация систем менеджмента качества (стандарты семейства ИСО 9000). Использование стандартов семейства ИСО 9000 в сфере туризма»		2
	Самостоятельная работа:		2
	Тема 1 «ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 185136:2003) Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения. ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха. ГОСТ Р 54606-2011 Услуги малых средств размещения. Общие требования»		2
	Фонд оценочных средств – приложение № 14 к программе		
2.7 Управление текущей деятельностью отделов и ресурсами гостиничного комплекса	Содержание	Уровень освоения	
	1.Организационная структура управления гостиничным комплексом.	1	24
	2.Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей.	3	
	3.Технологии и организация работы хозяйственной службы.	3	
	4.Технологии и организация работы службы питания.	3	
	5.Технологии и организация предоставления дополнительных услуг.	3	
	6.Культура обслуживания. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Служебный этикет.	3	
	Тематика учебных занятий:		20
	1 Лекция «Организационная структура управления гостиничным комплексом»		2
	2 Лекция «Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей»		2
	3 Лекция «Технологии и организация работы		2

	хозяйственной службы»		
	4. Лекция «Технологии и организация предоставления дополнительных услуг»		2
	5. Практическое занятие «Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей»		2
	6. Практическое занятие «Технологии и организация работы хозяйственной службы»		2
	7. Практическое занятие «Технологии и организация работы службы питания»		2
	8. Практическое занятие «Технологии и организация предоставления дополнительных услуг»		2
	9. Практическое занятие «Культура обслуживания. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Служебный этикет»		2
	Самостоятельная работа:		2
	Тема 1 «Технологии и организация работы службы приема, размещения и обслуживания гостей»		2
	Фонд оценочных средств – приложение № 15 к программе		
2.8 Маркетинг и реклама в туризме	Содержание	Уровень освоения	
	1. Сущность, содержание и роль современного маркетинга в процессе управления рыночной деятельностью туристского предприятия. Теоретические основы маркетинга туристского предприятия. Понятие «маркетинг». Системное определение маркетинга. Характеристики и особенности услуги. Свойства туристических услуг. Задачи маркетинга.	1	26
	2. Рынок туристских услуг и его компоненты. Система маркетинговых исследований и маркетинговой информации в туристском бизнесе. Маркетинговая информационная система. Виды информации. Внутренняя и внешняя информация. Методы, используемые для получения маркетинговой информации. Основные способы сбора информации в гостиничном бизнесе. Анкетирование. Правила составления анкет. Инструментарий маркетинговых исследований. Понятие маркетинговой среды гостиницы. Микросреда и макросреда. Ситуационный анализ маркетинговой среды. SWOT- и PEST-анализ. Стратегическое маркетинговое планирование. Внешний ситуационный анализ. Внутренний ситуационный анализ. Управление маркетинговой деятельностью гостиничного предприятия как системой, процесс планирования и контроля. Стратегические, долгосрочные и годовые планы развития. Служба маркетинга и продаж в туристской индустрии.	1	
	3. Основные этапы процесса управления	1	

маркетингом в туристском бизнесе. Основная цель маркетинга. Комплекс маркетинга (маркетинг-микс). Элементы комплекса маркетинга («4 Пи»). Дополнительные элементы комплекса маркетинга («7 Пи», «9 Пи»). Конкурентоспособные модели организации туристского бизнеса.		
4. Туристский продукт и формирование продуктовой стратегии туристского предприятия. Понятие продукт. Этапы разработки нового продукта. Формирование и понятие продуктово-рыночной стратегии. Процесс формирования продуктовой стратегии туристского предприятия	2	
5. Ценообразование в туристском маркетинге. Цена как один из элементов рынка. Понятие цены с точки зрения маркетинга. Факторы формирования цены на туристские услуги. Пять правил ценообразования.	2	
6. Политика распределения и стратегии сбыта туристских предприятий. Понятие сегментации. Цель сегментации. Основные признаки сегментации. Методы сегментации. Разработка стратегии поведения на рынке. Недифференцированный (массовый) маркетинг. Дифференцированный маркетинг. Концентрированный (целевой) маркетинг. Разработка стратегии поведения на рынке. Недифференцированный (массовый) маркетинг. Дифференцированный маркетинг. Концентрированный (целевой) маркетинг.	2	
7. Система маркетинговых коммуникаций и стратегии продвижения туристских продуктов и услуг. Коммуникации: средства, участники и цели. Маркетинговая коммуникация. Элементы маркетинговой коммуникации. Целевая аудитория коммуникации. Личная продажа и реклама в туристском бизнесе. Особенности личных продаж. Этапы процесса личных продаж.	2	
8. Принятие решений о рекламном обращении. Разработка рекламного бюджета. Основные рекламные средства.	3	
9. Выбор средств распространения рекламы. Реклама. Объект и цели рекламы. Рекламные средства для различных сегментов рынка.	3	
10. Продвижение туристского продукта. Стимулирование сбыта. Основные средства стимулирования сбыта. PR в туристской индустрии. Основные инструменты PR. PR-акции в гостиничном бизнесе. Фирменный стиль туристского предприятия.	3	
Тематика учебных занятий:		24
1 Лекция «Особенности маркетинга в туристской		2

	индустрии: понятия, задачи, структура и тенденции. Маркетинговые исследования и маркетинговая информация о туристской индустрии. Понятие туристского рынка в маркетинге»	
	2. Лекция «Покупательское поведение потребителей туристских услуг. Понятие и структура туристского продукта»	2
	3. Лекция «Ценообразование туристского продукта. Каналы сбыта туристского продукта. Сбытовая стратегия туристского предприятия»	2
	4. Лекция «Коммуникационная маркетинговая политика туристского предприятия. Реклама в индустрии туризма. Рекламные исследования и определение целей рекламы»	2
	5. Лекция «Принятие решений о рекламном обращении. Разработка рекламного бюджета. Выбор средств распространения рекламы»	2
	6. Практическое занятие «Составление технического задания, обработка полученных данных и презентация итого отчета в процессе исследования рыночной ситуации»	2
	7. Практическое занятие «Принятие решений о рекламном обращении»	2
	8. Практическое занятие «Выбор средств распространения рекламы»	2
	9. Практическое занятие «Продвижение туристского продукта в просторах интернета»	2
	10. Практическое занятие «Схема взаимодействия туристского предприятия с рекламным агентством»	2
	Самостоятельная работа:	2
	Тема 1 «Составление маркетингового плана туристского предприятия. Составление презентации рекламных средств, используемых в продвижении туристского продукта»	2
	Фонд оценочных средств – приложение № 16 к программе	
2.9 География рекреационны х ресурсов	Содержание	Уровень освоения
	1. Теоретические основы рекреационной географии. Определение рекреации. Сопоставление понятий «рекреация» и «туризм». Территориальная рекреационная система как объект изучения рекреационной географии. Методы и задачи рекреационной географии. Определение рекреационной географии как науки. Связи с другими науками. Рекреационные потребности населения: сущность, виды, факторы формирования. Критерии и классификация рекреации. Функции рекреации. Воздействие на региональное развитие. Свободное время: определение, функции. Определение, структурные особенности, виды рекреационной деятельности. Классификация РД. Рекреационные ресурсы как основа рекреационной деятельности: определение, сущность, классификация.	1
		26

	2. Рекреационные ресурсы. Рельеф. Водные объекты. Почвенно-растительный покров. Эстетическая оценка ландшафтов. Ландшафтно-рекреационный потенциал и зонирование территории. Территории регламентированного рекреационного пользования. Биоклимат. Биоклиматический потенциал и зонирование территории. Гидроминеральные и уникальные природные лечебные ресурсы. Историко-культурный потенциал. Памятники культурного наследия. Оценка культурных комплексов для рекреационных целей. Архитектурные памятники. Археологические памятники. Этнографические памятники. Народные промыслы. Научные и технические комплексы и сооружения. Основные принципы рекреационного освоения природного и исторического наследия.	2	
	3. Рекреационное районирование. Определение рекреационного района, его характерные черты. Условия и факторы рекреационного районирования. Признаки рекреационных районов и методика их выделения. Таксономические единицы рекреационного районирования. Понятие о системе рекреационных районов. География рекреационных ресурсов в мире. География рекреационных ресурсов в России. Рекреационные районы России и их туристская специализация. Туристско-рекреационный потенциал РФ.	3	
	Тематика учебных занятий:		24
	1 Лекция «Объект, предмет, методы, задачи рекреационной географии. Социально-экономическая сущность и функции рекреации. Рекреационная деятельность»		2
	2 Лекция «Природные рекреационные ресурсы»		2
	3 Лекция «Культурно-исторические рекреационные ресурсы»		2
	4 Лекция «Рекреационное районирование»		2
	5 Лекция «География мировых и отечественных рекреационных ресурсов»		2
	5. Практическое занятие «Оценка природных рекреационных ресурсов»		4
	6. Практическое занятие «Оценка культурно-исторических рекреационных ресурсов»		4
	7. Практическое занятие «Рекреационное районирование. Определение рекреационного района, его характерные черты»		2
	Самостоятельная работа:		2
	Тема 1 «Оценка природных и культурно-исторических рекреационных ресурсов»		2
Фонд оценочных средств – приложение № 17 к программе			

2.10 Туристское страноведени е	Содержание	Уровень освоения	
	1. Теоретическое страноведение. Страноведение как наука и учебная дисциплина. Предмет и содержание дисциплины. Требования программы. Структура и порядок изучения курса, содержание разделов, методические основы их изучения. Связь курса с общепрофессиональными и специальными дисциплинами. Индустрия развлечения и индустрия досуга стран мира.	1	24
	2. Теория и методика туристского изучения стран. Географическое положение страны как условие развитие национального туризма. Природно-климатические и орографические особенности стран как факторы развития туризма. Народонаселение и народы страны. История страны. Исторические реконструкции – фактор развития событийного туризма. Конфессиональные особенности стран. Культура страны. Великие музеи мира. Дворцово-парковая архитектура стран. Города как центры познавательного туризма. Бальнеологические ресурсы мирового туризма.	2	
	3. Туристское страноведение отдельных континентов и частей света. Туристское страноведение России и стран СНГ, Европы, Австралии и Океании, Азии, Америки, Африки.	3	
	Тематика учебных занятий:		22
	1 Лекция «Теоретическое страноведение»		2
	2 Лекция «Теория и методика туристского изучения стран»		2
	3 Лекция «Туристское страноведение отдельных континентов и частей света»		4
	5.Практическое занятие «История страноведческой мысли. Программа страноведческого исследования. Основные методологические подходы к анализу туристического потенциала стран. Формирование образа стран по плану. Параметры территории стран»		2
	6.Практическое занятие «Модели в географии и страноведении. Отрасли специализации стран с точки зрения туризма. Индустрия развлечений и индустрия досуга»		2
	7.Практическое занятие «Сущность и понятие топонимики, ее применение в туризме. Народные праздники стран мира. Национальные традиции стран. Критерии отбора исторического материала при составлении страноведческой характеристики»		2
	8.Практическое занятие «Искусство как компонент культуры. Методика характеристики и оценки искусства стран Методика характеристики культурных объектов различных стран. Политические условия развития туризма. Национальные туристские администрации. Характеристика столицы»		2

	9.Практическое занятие «Визовый режим в странах Европы. Российский туризм в страны Европы. Российский туризм в Африку. Туризм в мусульманском мире. Памятники всемирного наследия и развитие туризма в Передней Азии»		2
	Самостоятельная работа:		2
	Тема 1 «Состояние развития международного туризма»		2
	Фонд оценочных средств – приложение № 18 к программе		
2.11 Инновации в курортном, гостиничном деле и туризме	Содержание	Уровень освоения	
	1.Сущность инновационной деятельности. Виды инноваций.	1	22
	2.Жизненный цикл и функции инноваций.	1	
	3.Инновационные процессы в туризме.	1	
	4.Инновации в курортном, гостиничном деле и туризме.	1	
	Тематика учебных занятий:		20
	1 Лекция «Сущность инновационной деятельности. Виды инноваций»		2
	2 Лекция «Жизненный цикл и функции инноваций»		2
	3 Лекция «Инновационные процессы в туризме»		2
	4 Лекция «Инновации в курортном, гостиничном деле и туризме»		2
	5.Практическое занятие «Сущность инновационной деятельности. Виды инноваций»		2
	6.Практическое занятие «Влияние научно-технических нововведений на развитие туризма»		2
	7.Практическое занятие «Инновационные процессы в туризме»		2
	8.Практическое занятие «Инновации в курортном, гостиничном деле и туризме»		2
	9.Практическое занятие «Интеллектуальная собственность в инновационных процессах»		2
	Самостоятельная работа:		2
	Тема 1 «Государственная поддержка и стимулирование инновационных процессов»		2
	Фонд оценочных средств – приложение № 19 к программе		
2.12 Санаторно-курортная деятельность	Содержание	Уровень освоения	
	1. Медицинская курортология как наука. История развития курортологии и туризма. Определение медицинской курортологии как науки, методология и инструменты научной дисциплины. История туризма и курортного дела в России и за рубежом.	1	22
	2. Содержание и организация лечебного туризма. Место курортологии в системе туризма и медико-биологических наук. Классификация туризма. Место оздоровительного туризма в общей системе. Медицинские и биологические аспекты курортного туризма.	1	
	3. Классификация курортов и их лечебных	2	

	средств. Классификация курортных факторов: климатические, бальнеологические, грязевые. Классификация лечебных средств по специфическим характеристикам. Основные критерии лечебных свойств естественных природных факторов.		
	4. Медицинская климатология. Лечебное действие курортных фактов. Оценка климата и погоды. Элементы погоды и климата. Значение изменений привычных климатических условий. Акклиматизация и реакклиматизация. Основные механизмы воздействия на организм здорового и больного человека различных естественных физических факторов. Принципы определения лечебного режима.	2	
	5. Лечебные факторы и режимы в лечебном и оздоровительном туризме. Определение неспецифических физических факторов. Классификация основных средств терапии и их характеристика. Показания и условия для проведения бальнеотерапии. Классификация и основные критерии санаторно-курортного режима. Методические и методологические условия их выполнения. Роль двигательной активности в лечебном и оздоровительном туризме. Классификация и методические приемы в проведении неспецифических лечебных мероприятий.	3	
	6. Охрана курортных ресурсов от истощения и загрязнения. Курортные территории – функциональное зонирование и принципы размещения сооружений. Правовая охрана курортных территорий. Курортные ресурсы. Эксплуатация источников. Правила разработки местоположений минеральных лечебных вод. Инструктивно-методические указания по вопросу организации зон санитарной охраны курортов: схема санитарного обслуживания курортов.	3	
	7. Организация службы охраны курортов. Новые нормативно-правовые законодательные акты. О кадастре природных лечебных ресурсов. Реестр, как свод сведений о природных лечебных ресурсах. Характеристики данных о месторождениях.	3	
	8. Система стандартов по охране курортных ресурсов. Положение об округах санитарной и горно-санитарной охраны лечебно-оздоровительных местностей.	1	
	9. Ресурсоохрана лечебных грязей. Разработка проектов округов санитарной и горно-санитарной охраны лечебно-оздоровительных местностей. Ресурсоохрана воздушного бассейна и почвы.	2	

	Принципы и режим округов горной и горно-санитарной охраны. Типовые положения о курорте и лечебно-оздоровительной местности. Порядок лицензирования санаторно-курортных учреждений. Положение о подготовке к утверждению проектов округов охраны курортов.		
	10. Изменения курортных ресурсов под влиянием деятельности человека. Научно-техническая революция и ее последствия. Уникальность курортных ресурсов. Загрязнение окружающей среды и истощение курортных ресурсов под влиянием деятельности человека.	2	
	11. Горно-санитарная охрана природных лечебных ресурсов, лечебно-оздоровительных местностей и курортов. Принципы разграничения 3-х округов горно-санитарной охраны лечебных ресурсов. Требование к обоснованности зон горно-санитарной охраны. Возможности осуществления планируемых природоохранных мероприятий.	3	
	12. Лечебные местности – критерии их выделения. Нормативные акты о лечебно-оздоровительных местностях и ресурсах. Определение понятия «лечебные местности», их основные характеристики. Условия и порядок оформления статуса «лечебная местность» Основные нормативные акты: Федеральный и республиканский законы «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах».	3	
Тематика учебных занятий:			20
	1 Лекция «Медицинская курортология как наука. История развития курортологии и туризма. Содержание и организация лечебного туризма. Место курортологии в системе туризма и медико-биологических наук. Классификация курортов и их лечебных средств»		2
	2 Лекция «Медицинская климатология. Лечебное действие курортных фактов. Оценка климата и погоды. Лечебные факторы и режимы в лечебном и оздоровительном туризме. Охрана курортных ресурсов от истощения и загрязнения»		2
	3 Лекция «Организация службы охраны курортов. Система стандартов по охране курортных ресурсов. Ресурсоохрана лечебных грязей»		2
	4 Лекция «Изменения курортных ресурсов под влиянием деятельности человека. Горно-санитарная охрана природных лечебных ресурсов, лечебно-оздоровительных местностей и курортов. Лечебные местности – критерии их выделения. Нормативные акты о лечебно-оздоровительных местностях и ресурсах»		2
	5.Практическое занятие «Деятельность санаторно-курортных предприятий. Курортная деятельность в Российской Федерации»		2

	6.Практическое занятие «Курорты и курортные ресурсы в Российской Федерации. Курортные зоны и местности»	2
	7.Практическое занятие «Санаторно-курортные и климатические факторы. Курортная диетотерапия»	2
	8.Практическое занятие «Организация службы охраны курортных ресурсов. Положение о курортах: санитарная охрана курортов. Размещение по территории и использование лечебных факторов»	2
	9.Практическое занятие «Природоохранная деятельность в России. Проектирование курортной местности»	2
	Самостоятельная работа:	2
	Тема 1 «Проектирование курортной местности»	2
	Фонд оценочных средств – приложение № 20 к программе	
	Внеаудиторная (самостоятельная) работа при изучении модуля программы	40

Компонент программы: Модуль 3 «Специализированная практика»

Содержание специализированной практики

Результаты (освоенные виды деятельности)	Виды работ на специализированной практике	Объем специализированной практики
Организационно- управленческая деятельность	Знакомство с деятельностью организации, предприятия (базы практики). Изучение организационно-управленческой деятельности организации: организационная структура, методы управления, кадровый менеджмент, технологии производственной деятельности (организация обслуживания потребителей)	5 часов
Производственно- технологическая деятельность	Исследование технологий и особенностей проектирования и формирования, продвижения и реализации услуги в том числе с использованием информационных и коммуникативных технологий. Качественный и количественный анализ информации по определению затрат предприятия, применения методов финансового менеджмента.	5 часов
Предпринимательская деятельность	Анализ внешней и внутренней среды функционирования предприятия. Анализ информационных потоков для координации предпринимательской деятельности в целях	5 часов

	обеспечения согласованности выполнения бизнес-планов предприятия.	
Сервисная деятельность	Анализ сервисных технологий организации обслуживания потребителей с учетом их потребностей, корпоративных стандартов обслуживания. Исследование деятельности по выявлению потребностей потребителей.	5 часов

Основная цель специализированной практики – достижение следующих результатов образования: сбор и обработка информации для выполнения аттестационной работы.

Основные задачи специализированной практики:

– сбор, обработка и анализ материала для выполнения аттестационной работы.

По окончании специализированной практики слушатель должен:

знать:

- основы организации, планирования и контроля деятельности предприятия;
- основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере курортного, гостиничного дела и туризма;
- формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства;
- основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности предприятия;
- основы риск-менеджмента, управления проектами и изменениями;
- теории управления человеческими ресурсами и мотивации персонала;
- теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций;
- принципы и методы создания системы контроля работы персонала предприятия;
- основные виды организационных структур, их преимущества и недостатки;
- основные понятия и функции управления человеческими ресурсами;
- технологии формирования туристского и гостиничного продукта;
- методы, формы, технологические циклы обслуживания потребителей услуг;
- компьютерные и информационные технологии, автоматизирующие процесс формирования турпродукта;
- основы маркетинга и технологии продаж;
- методы, способы, формы продвижения продукта;
- технологии маркетинговых исследований в сфере курортного, гостиничного дела и туризма;
- принципы координации предпринимательской деятельности;
- перечень и содержание нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в сфере курортного, гостиничного дела и туризма;
- способы оценки соответствия качества выполняемых услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам;
- методы оценки эффективности системы контроля качества услуг и работ в подразделениях предприятия;
- современные технологии формирования, продвижения и реализации продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма;
- методы, формы, технологические циклы обслуживания потребителей услуг;
- современные подходы к изучению потребностей клиентов;

- основы межличностного и делового общения;
- методы взаимодействия с потребителями.

уметь:

- анализировать результаты деятельности подразделений предприятия и потребности в материальных ресурсах;
 - проводить оценку эффективности деятельности предприятия и его подразделений;
 - владеть навыкам создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия;
 - находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию предприятия;
 - владеть методами управления персоналом;
 - владеть методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов;
 - владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;
 - владеть методиками разработки корпоративной культуры;
 - разрабатывать и применять профессиональные стандарты и технологии обслуживания;
 - проводить оценку качества технологических процессов предприятий курортного, гостиничного дела и туризма;
 - проектировать турпродукт в соответствии с требованиями потребителей;
 - использовать информационные и коммуникативные технологии с целью продвижения и реализации продукта;
 - владеть навыками планирования и организации маркетинговых исследований;
 - владеть технологиями проведения мероприятий по продвижению продукта;
 - собирать информацию необходимую для координации деятельности;
 - ориентироваться в быстро изменяющейся рыночной конъюнктуре и своевременно изменять направления своего предпринимательства; добиваться эффективных результатов предпринимательской деятельности, ее прибыльности и прогрессивности, проявляя при этом деловую и инвестиционную активность;
 - обеспечивать соблюдение стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания;
 - разрабатывать внутренние нормативные документы на предприятии по обеспечению стандартизации услуг;
 - организовывать работы по подтверждению соответствия предприятия требованиям стандартов;
 - владеть методикой создания системы контроля соблюдения требований стандартов;
 - выбирать необходимые методы и средства процесса обслуживания;
 - обеспечивать качество предоставления продукта различным категориям и группам потребителей;
 - выбирать оптимальные технологические процессы обслуживания, соответствующие запросам потребителей услуг;
 - разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг;
 - владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями.
- владеть:*
- планирование текущей деятельности подразделений предприятия;
 - расчет и оценка затрат по организации деятельности предприятия, турпродукта в соответствии с требованиями потребителей;

- применение методов финансового менеджмента в сфере курортного, гостиничного дела и туризма;
- стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;
- организация контроля исполнения персоналом принятых решений;
- управление конфликтными ситуациями;
- проектирование комплексного турпродукта;
- использование современных информационно-коммуникационных и компьютерных технологий в процессе разработки предоставления продукта;
- обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания в сфере курортного, гостиничного дела и туризма;
- мониторинг потребностей;
- применение современных технологий в продвижении и реализации продукта в соответствии с требованиями потребителей;
- организация опросов потребителей с целью выявления потребностей;
- разработка плана координация предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана;
- применение на практике стандартов в сфере курортного, гостиничного дела и туризма;
- формирование продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма в соответствии с запросами потребителей.

По итогам специализированной практики слушателями оформляется отчет, в котором излагаются результаты проделанной работы и в систематизированной форме приводится обзор освоенного научного и практического материала.

Обучающиеся в период прохождения практики:

- выполняют **индивидуальные задания**, предусмотренные программами практики;
- соблюдают правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

В качестве основной формы отчетности по практике устанавливается дневник практики и письменный отчет.

В отчет по практике входят:

1. Дневник по практике

В дневнике по практике руководитель практики от образовательной организации должен заполнить: тему, задание (перечень работ), организация (место прохождения практики), сроки начала и окончания практики, продолжительность практики, навыки (приобретенные за время практики).

2. Отчет по практике

Отчет о практике содержит сведения о конкретно выполненной работе в период практики, результат выполнения индивидуального задания, а также краткое описание предприятия туризма и организации его деятельности, вопросы охраны труда, выводы и предложения.

Отчет должен включать следующие основные части:

- титульный лист;
- оглавление,
- введение: цель, место, дата начала и продолжительность практики, перечень основных работ и заданий, выполняемых в процессе практики.
- основная часть: описание организации работы в процессе практики, практических задач, решаемых студентом за время прохождения практики.

Раздел 1. Организационно-экономическая характеристика деятельности предприятия

1.1. Организационная структура предприятия

1.2. Корпоративная культура предприятия

1.3. Виды туристских/гостиничных услуг предприятия

Раздел 2. Роль предприятия в формировании (Особенности управления процессами)*.

2.1. Внешняя и внутренняя среда предприятия

2.2. Продвижение услуг предприятия

2.3. Сегментирование

потребителей

– заключение: необходимо описать навыки и умения, приобретенные за время практики и сделать индивидуальные выводы о практической значимости для себя проведенного вида практики.

– список использованных источников.

– приложения.

**Раздел 2 содержит материалы по предмету исследования аттестационной работы, представленная тематика для наглядного отображения возможного наполнения.*

Отчет может быть иллюстрирован таблицами, графиками, схемами, заполненными бланками, рисунками.

Требования к отчету:

– титульный лист должен быть оформлен в соответствии требованиями;

– текст отчета должен быть структурирован, названия разделов и подразделов должны иметь нумерацию с указанием страниц, с которых они начинаются;

– нумерация страниц, таблиц и приложений должна быть сквозной.

текст отчета набирается в Microsoft Word и печатается на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4: шрифт Times New Roman – обычный, размер 14 пт., межстрочный интервал – полуторный; левое, верхнее и нижнее – 2,0 см; правое – 1,0 см; абзац – 1,25. Объем отчета определяется заданием на практику, рекомендуемый объем 5–15 страниц.

К отчету прилагается:

1. Индивидуальное задание

2. Характеристика студента.

Фонд оценочных средств по модулю – приложение № 21 к программе

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1. Кадровое обеспечение образовательного процесса.

Реализация программы осуществляется педагогическими кадрами кафедры экономической, социальной и политической географии, кафедры международного туризма и менеджмента, кафедры психологии личности и общей психологии, кафедры английского языка в профессиональной сфере, кафедры геоинформатики. В составе доктор географических наук (1 человек) / кандидат географических наук (10 человек) / психологических наук (1 человек) / филологических наук (1 человек) / социологических наук (1 человек). У всех высшее образование, опыт работы в системе ДПО с 2010 года.

5.2. Материально-техническое обеспечение.

Учебный процесс и научно-исследовательская работа слушателей обеспечены необходимой материально-технической базой, соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

- лекционные аудитории, оснащенные мультимедийными проекторами с возможностью подключения к АЛ/1-Р1, маркерными досками для демонстрации учебного материала;
- специализированные компьютерные классы с подключенным к ним периферийным устройством и оборудованием;
- демонстрационные материалы: географические карты, таблицы, фотографии, слайды, короткометражные видеофильмы, картосхемы, графики, диаграммы, меловые рисунки;
- аппаратное и программное обеспечение (и соответствующие методические материалы) для проведения самостоятельной работы по дисциплине;
- учебные аудитории оснащены новейшими техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной доской, мультимедийным проектором.

5.3. Информационное и учебно-методическое обеспечение

Перечень используемых учебных изданий, дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

Основные источники:

1. Peter Strutt. English for International Tourism. Intermediate Coursebook. Pearson Education Ltd. – 2013. – 146 с.
2. Амирова, З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства / З.Б. Амирова. – М.: Альтаир, 2014. – 85 с.
3. Анцупов, А.Я. Конфликтология. Новые способы и приемы профилактики и разрешения конфликтов: учебник для вузов / А.Я. Анцупов, А.И. Шипилов. – 4-е изд., испр. и доп. – М.: Эксмо, 2011. – 591 с.
4. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Н.Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2011. – 224 с.
5. Барабанщиков, В.А. Экспрессии лица и их восприятие: монография / В.А. Барабанщиков. – М.: Ин-т психологии РАН, 2012. – 352 с.
6. Барышева, Е.С. Курортология [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Е.С. Барышева, Н.Г. Мязина. – Оренбург: ОГУ, 2016. – 219 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/98044>
7. Беляцкий, Н.П. Управление персоналом / Н.П. Беляцкий. – Минск: Современная школа, 2010. – 352 с.
8. Березовая, Л.Г. История туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. / Л.Г. Березовая. – М.: Юрайт, 2017. – 477 с. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/viewer/3456235F-3174-48C1-8FE9-4B2CCEDE4988>

9. Бессараб, Д.А. География международного туризма. В 2 частях. Часть 1. Туристическое страноведение / Д.А. Бессараб, Л.В. Штефан. – М.: ТетраСистемс, 2013. – 144 с.
10. Бобкова, А.Г. Правовое обеспечение туризма: учеб. для обучения студентов вузов / А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский, А.Д. Бавельский – М.: Федер. агентство по туризму, 2014. – 336 с.
11. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового человека / Г.В. Бороздина. – М.: ИНФРА-М, 2013. – 224 с.
12. Виханский, О.С. Менеджмент: учебник / О.С. Виханский, А.И. Наумов. М.: Экономистъ, 2015. – 528 с.
13. Восколович, Н.А. Маркетинг туристских услуг: учебник / О.С. Восколович. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 207с.
14. Джанджугазова, Е.А. Туристско-рекреационное проектирование / Е.А. Джанджугазова. – М.: Академия, 2014 г. – 272 с.
15. Димов, Ю.В. Метрология, стандартизация и сертификация: учебник для студентов вузов / Ю.В. Димов. – 3-е изд. – СПб.: ПИТЕР, 2010. – 463 с.
16. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет: учебник для студ. вузов, обуч. по направл. / С.В. Дусенко. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Академия, 2013. – 224 с.
17. Загорская, Л.М. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие / Л.М. Загорская. – Новосибирск, НГТУ, 2013. – 78 с.
18. Казачинский, В.П. Рекреационная география стран мира / В.П. Казачинский, С.В. Лазовская. – Краснодар: ЮИМ, 2012. – 179 с.
19. Кибанов, А.Я. Основы управления персоналом: учебник / А.Я. Кибанов. – М.: ИНФРА-М, 2010. – 304 с.
20. Кизим, А.В. Информационные технологии в туризме : учебно- методическое пособие / А.В. Кизим. – Астрахань: Астраханский государственный университет, Издательский дом «Астраханский университет», 2011. – 146 с.
21. Ковалёв, В.В. Финансовый менеджмент: теория и практика / В.В. Ковалёв. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Проспект, 2014. – 1094 с.
22. Корнеев, Н.В. Технология гостиничного сервиса: учебное пособие / Н.В. Корнеев, Ю.В. Корнеева, И.А. Емелина. – М.: Академия, 2011. – 272 с.
23. Косолапов, А.Б. Менеджмент в туристической фирме / А.Б. Косолапов. – М.: КноРус, 2016. – 258 с.
24. Косолапов, А.Б. Туристское страноведение. Европа и Азия: учеб.-практ. пособие для студ. вузов / А.Б. Косолапов. – 3-е изд., стер. – М.: КноРус, 2010. – 398 с.
25. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. – М.: КноРус, 2015. – 200 с.
26. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности / А.Б. Косолапов. – М.: КноРус, 2010. – 294 с.
27. Котлер, Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для студентов вузов / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Джеймс Мейкенз; пер. с англ. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 1071 с.
28. Курортное дело / Е.Е. Сухарев. – М.: Омега-Л, 2012. – 224 с.
29. Липсиц, И.В. Инвестиционный проект: методы подготовки и анализа: учебно-справочное пособие / И.В. Липсиц, В.В. Коссов. – М.: БЕК, 2010. – 304 с.
30. Лифиц, И.М. Стандартизация, метрология и подтверждение соответствия: учебник для бакалавров / И.М. Лифиц. – 10-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2012. – 393 с.
31. Лихолетов, В.В. Основы проектирования гостиничных комплексов и предприятий общественного питания: учебное пособие / В.В. Лихолетов. – СПб.: ИЦ Интермедия, 2012. – 220 с.

32. Лукиянчук, И.Н. Человек и его потребности. Сервисология: учебник для студ. вузов, обуч. по направл. / И.Н. Лукиянчук, О.А. Ульяновская. – М.: Академия, 2012. – 272 с.
33. Максимов, Д.В. Финансовые аспекты деятельности туристских предприятий / Д.В. Максимов, П.Л. Карпенко. – Краснодар: Кубан.гос.ун-т, 2015. – 143 с.
34. Малахова, Н.Н. Инновации в туризме и сервисе / Н.Н. Малахова, Д.С. Ушаков. – М.: Феникс, 2012. – 256 с.
35. Маркетинг туризма: учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с.
36. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов, обучающихся по специальностям сервиса / С. Медлик, Х. Инграм; [пер. с англ. А.В. Павлов]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 240 с.
37. Мескон, М. Основы менеджмента: учеб. пособие / М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури. М.: Вильямс, 2017. – 672 с.
38. Миненкова, В.В. Основы гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.В. Миненкова. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с.
39. Новиков, В.С. Инновации в туризме / В.С. Новиков. – М.: Академия, 2011. – 208 с.
40. Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие для вузов / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова. – Ставрополь: ООО СЕКВОЙЯ, 2015. – 167 с.
41. Ореховская, Н.А. Социальные коммуникации / Н.А. Ореховская. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 224 с.
42. Пронина, С.А. История туризма [Электронный ресурс]: конспект лекций / С.А. Пронина. – Кемерово: КГИК, 2016. – 119 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=472705
43. Рассел, Дж. Рекреационные ресурсы / Дж. Рассел, Р. Кон. – М.: КППТ, 2013. – 82 с.
44. Садохин, А.П. Сервисология / А.П. Садохин. – М.: Омега-Л, 2010. – 142 с.
45. Скочилова, М.С. Роль и доля гостиничного бизнеса в системе туристического бизнеса / М.С. Скочилова. – М.: Лаборатория Книги, 2011. – 198 с.
46. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туркомплексах / А.В. Сорокина. – М.: Инфра-М, 2016. – 303 с.
47. Тимохина, Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2017. – 331 с.
48. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие для студентов / Т.Л. Тимохина. – изд. 3-е, перераб. – М.: Форум, Инфра-М, 2010. – 351 с.
49. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие / Т.Л. Тимохина. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2009. – 256 с.
50. Тимохина, Т.Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник / Т.Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2014. – 336 с.
51. Туризм в цифрах 2013: Стат. сб. / ИИЦ «Статистика России»; Российский союз туриндустрии. – М., ИИЦ «Статистика России», 2013. – 39 с.
52. Турковский, М. Маркетинг гостиничных услуг: учебно-метод. пособие / пер. с польс. / М. Турковский. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 295 с.
53. Уокер, Дж. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Дж. Уокер. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 735 с.
54. Уокер, Дж. Управление гостеприимством: Вводный курс: учебник / Дж. Уокер. – М.: Юнити-Дана, 2012. – 880 с.
55. Ушаков, А.С. Технологии выездного туризма: учебное пособие / А.С. Ушаков.

– Ростов н/Д.: Феникс, 2010. – 384 с.

56. Финансы: учебник для студентов вузов / под ред. А.Г. Грязновой, Е.В. Маркиной; [А.Г. Грязнова и др.]. – 2-е изд. перераб. и доп. – М.: Финансы и статистика, 2012. – 494 с.

57. Финансы и кредит: учебник для бакалавров / С.-Петерб. гос. ун-т экономики и финансов; под ред. М.В. Романовского, Г.Н. Белоглазовой. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2012. – 609 с

58. Фролов, М.В. Применение интеграционных маркетинговых коммуникаций в туристическом бизнесе / М.В. Фролов. – М.: Лаборатория книги, 2010. – 89 с.

59. Чадаева, Л.А. Экономика предприятия: учебник для студентов / Л.А., Чадаева. – М.:Юрайт, 2011. – 348 с.

60. Чечулин, А.В. Маркетинговые коммуникации территорий: учебное пособие / А.В. Чечулин. – СПб: Санкт-Петербургский государственный университет, Институт «Высшая школа журналистика и массовых коммуникаций», 2015. – 102 с.

61. Чистов, С.В. Инструментарий маркетинга и его применение на предприятии / С.В. Чистов. – М.: Лаборатория книги, 2011. – 248 с.

62. Чудновский, А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 304 с

63. Шанаурина, Ю.В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе / Ю.В. Шанаурина. – М.: Флинта, 2013. – 264 с.

64. Шанаурина, Ю.В. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма / Ю.В. Шанаурина. – М.: Флинта, 2013. – 239 с.

65. Шаховалов, Н.Н. Интернет-технологии в туризме / Н.Н. Шаховалов. – Барнаул: АлтГАКИ, 2011. – 251 с.

66. Экономика предприятия: учебник для студентов вузов / [А.П. Аксёнов и др.]; под ред. С.Г. Фалько. – М.:КНОРУС, 2011. – 346 с.

67. Яковлев, П.П. Маркетинг в сфере туризма / П.П. Яковлев. – М.: Берлин: Лаборатория книги, 2010. – 78 с.

Дополнительные источники:

1. Dubicka, O'Keeffe, Strutt. English for International Tourism. Intermediate Coursebook. DVD-ROM. Pearson Education Ltd. 2013. – 146 с.

2. Dubicka, O'Keeffe, Strutt. English for International Tourism. Intermediate. Worksheets. Pearson Education Ltd. 2013. – 158 с.

3. Oxford Learner's Dictionary // Oxford University Press, 2015 – 125 с.

4. Александрова, Н.А. Управление персоналом организации: учебник для бакалавров / Н.А. Александрова. – Екатеринбург: Урал, 2013. – 372 с.

5. Анисимов, В.П. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. – 252 с.

6. Афанасенко, И.Д. Маркетинг туризма / И.Д. Афанасенко, В.Г. Шуваева. – СПб.: СПбГУЭиФ, 2010. – 110 с.

7. Балакина, Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по сервисным спец. / Балакина Ю.Ю. – Ростов н/Д : Феникс, 2010. – 36 с.

8. Барчуков, И.С. Санаторно-курортное дело [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / И.С. Барчуков. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 303 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=117886

9. Барчуков, И.С. Туризм: организация, управление, маркетинг / И.С. Барчуков, А.А. Нестеров, Е.В. Нестеров. – СПб.: Академия, 2011. – 224 с.

10. Басовский, Л.Е. Управление качеством: учебник / Л.Е. Басовский, В.Б. Протасьев. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 212 с.
11. Баумгартен, Л.В. Управление качеством в туризме: учебник для вузов / Л.В. Баумгартен. – М.: АКАДЕМИЯ, 2010. – 304 с.
12. Бгатов, А.П. Туристские формальности: учеб. пособие / А.П. Бгатов, Т.В. Бойко, М.В. Зубарева. – М.: Академия, 2004. – 304 с.
13. Боголюбова, С.А. Эколого-экономическая оценка рекреационных ресурсов / С.А. Боголюбова. – М.: Академия, 2009. – 256 с.
14. Богомолова, Н.Н. Социальная психология массовой коммуникации: учеб. пособие для студ. вузов / Н.Н. Богомолова. – М.: Аспект-Пресс, 2010. – 191 с.
15. Виды и тенденции развития туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Под общ. ред. Б.И. Штейнгольц. – Новосибирск: НГТУ, 2014. – 235 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=436302
16. Власова, В.М. Анализ финансового состояния и инвестиционной привлекательности предприятия: учебное пособие / В.М. Власова, Э.Н. Крылов, М.Г. Егорова и др. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 192 с.
17. Волков, Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес / Серия «Учебники, учебные пособия» / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 352 с.
18. Волков, Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания: учебник / Ю.Ф. Волков. – 2-е изд.. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 384 с.
19. Восколович, Н.А. Маркетинг туристских услуг / Н.А. Восколович. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2001. – 207 с.
20. Воскресенский, В.Ю. Международный туризм [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / В.Ю. Воскресенский. – М.: Юнити-Дана, 2015. – 462 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=114800
21. География туризма: учебник / под ред. А.Ю. Александровой. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: КНОРУС, 2009. – 163 с.
22. Гировка, Н.Н. Рекреационные ресурсы [Электронный ресурс]: учеб. пособ. / Н.Н. Гировка. – Н. Новгород: ННГАСУ, 2012. – 333 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=427433
23. Гуляев, В.Г. Организация туристической деятельности / В.Г. Гуляев. – М.: Нолидж, 2006. – 174 с.
24. Гусев, Э.Б. Выставочная деятельность в России и за рубежом / Э.Б. Гусев, В.А. Прокудин, А.Г. Салашенко. – М.: Дашков и К, 2012. – 225 с.
25. Демидова, Н.В. Как повысить результативность труда сотрудников / Н.В. Демидова – М.: Дашков и К, 2012. – 224 с.
26. Ефимова, О.П. Экономика гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / О.П. Ефимова, Н.А. Ефимов; под ред. Н.И. Кабушкина. – М.: Новое знание, 2008. – 392 с.
27. Ефремова, М.В. Основы технологии туристского бизнеса / М.В. Ефремова. – М.: Ось-89, 2007. – 191 с.
28. Егоршин, А.П. Основы управления персоналом: учебное пособие / А.П. Егоршин. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 352 с.
29. Зеер, Э.Ф. Психология профессионального развития / Э.Ф. Зеер. – 3-е изд., стер. – М.: Академия, 2009. – 240 с.
30. Иванова, С. Мотивация на 100%: А где же у него кнопка? С. Иванова. – М.: Альпина Паблишер, 2012. – 285 с.
31. Ильенкова С.Д. Инновационный менеджмент / С.Д. Ильенкова, Л.М. Гохберг, С.Ю. Ягудин и др.; под ред. проф. С.Д. Ильенковой. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 271 с.
32. Ильина, Е.Н. Менеджмент туристских агентств / Е.Н. Ильина. – М.: Финансы и статистика, 2004. – 256 с.
33. Ильина, Л.А. Туристское природопользование / Л.А. Ильина. – М.: Академия, 2009. – 192 с.

34. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2011. – 399 с.
35. Индустрия туризма. Правовые акты. Туристическая деятельность / Г.М. Дехтярь. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 160 с.
36. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие. 4-е издание / Н.И. Кабушкин, Г.А. Бондаренко. – Мн.: Новое знание, 2003. – 368 с.
37. Кане, М.М. Системы, методы и инструменты менеджмента качества: учебное пособие / М.М. Кане, Б.В. Иванов, В.Н. Корешков, А.Г. Схиртладзе. – СПб.: Питер, 2008. – 560 с.
38. Керимов, В.Э. Производственный учет в туристских организациях: учебно-практическое пособие / В.Э. Керимов, Р.А. Сухов. – М.: Издательский дом «Дашков и К», 2006. – 99 с.
39. Кибанов, А.Я. Управление персоналом организации: практикум / А.Я. Кибанов. – М.: ИНФРА-М, 2014. – 365 с.
40. Кобьёлл, К. Мотивация в стиле ЭКШН: восторг заразителен / К. Кобьёлл. – М.: Альпина Паблишерз, 2011. – 190 с.
41. Кобяк, М.В. Управление качеством в гостинице: учебное пособие / М.В. Кобяк, С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2010. – 510 с.
42. Коноплева, Н.А. Сервисология. Человек и его потребности / Н.А. Коноплева. – М.: ФЛИНТА, 2015. – 224 с.
43. Котлер, Филипп. Новые маркетинговые технологии. Методики создания гениальных идей: [пер. с англ.] / Филипп Котлер, Фернандо де Без Триас.; под ред. Т. Р.Тэор. – СПб.: Издательский Дом «Нева», 2004. – 258 с.
44. Курортно-туристский комплекс Краснодарского края. – Краснодар: Краснодарстат, 2014. – 63 с.
45. Кусков, А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие / А.С. Кусков. – М.: Дашков и Ко, 2009. – 328 с.
46. Кусков А.С. Рекреационная география: УМК / А.С. Кусков, В.Л. Голубева, Т.Н. Одинцова. – М.: МПСИ, Флинта, 2005. – 496 с.
47. Кусков, А.С. Туристское ресурсоведение / А.С. Кусков. – М.: Академия, 2008. – 208 с.
48. Лопатников, Д.Л. Экономическая география и регионалистика: учеб. пособие для студентов вузов / Д.Л. Лопатников. – М.: Гардарики, 2006. – 276 с.
49. Ляпина, И.Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: учебник / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В. Безрукова. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 256 с.
50. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для проф. образования / И.Ю. Ляпина / Под ред. канд. пед. наук А.Ю. Ляпина. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 208 с.
51. Мадатов, Я.Г. Налоговые расследования: конспект лекций / Я.Г. Мадатов. – Краснодар: НЭЦПО КК, 2005. – 183 с.
52. Маклаков, А.Г. Общая психология / А.Г. Маклаков. – СПб.: Питер, 2008. – 592 с.
53. Максаковский, В.П. Географическая картина мира. В 2 кн. Кн.1: Общая характеристика мира / В.П.Максаковский. – 3-е изд., испр. – М.: Дрофа, 2006. – 429 с.
54. Мильнер, Б.З. Теория организаций: учебник / Б.З. Мильнер. – М.:ИНФРА-М, 2010. – 480 с.
55. Минцберг, Г. Структура в кулаке: создание эффективной организации / Г. Минцберг. – СПб: Питер, 2010. – 512 с.

56. Мозокина, С.Л. Предпринимательство в сфере социально-культурного сервиса и туризма: учебное пособие / С.Л. Мозокина, М.В. Волошинова, В.И. Никифоров / под ред. Гордина В.Э. – СПб.: СПбГУЭФ, 2007. – 92 с.
57. Морозов, Ю.П. Инновационный менеджмент / Ю.П. Морозов, А.И. Гаврилов, А.Г. Городнов. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003. – 354 с.
58. Назарова, М.Г. Курс социально-экономической статистики: учебник для студентов / под ред. М.Г. Назарова. – М.: Омега-Л, 2007. – 771 с.
59. Пряжников, Н.С. Мотивация трудовой деятельности / Н.С. Пряжников. – М.: Академия, 2008. – 338 с.
60. Рогожин, М.Ю. Управление персоналом: практическое пособие / М.Ю. Рогожин. – М.: Берлин: Директ-Медиа, 2014. – 309 с.
61. Сапожникова, Е.Н. Страноведение / Е.Н. Сапожникова. – М.: Академия, 2004. – 240 с.
62. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2010. – 493 с.
63. Скочилова, М.С. Роль и доля гостиничного бизнеса в системе туристического бизнеса / М.С. Скочилова. – М.: Лаборатория Книги, 2011. – 198 с.
64. Сотникова, С.И. Управление персоналом: деловая карьера: учебное пособие / С.И. Сотникова. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 328 с.
65. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия: учебник / Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2017. — 336 с.
66. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие / Т.Л. Тимохина. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2008. – 256 с.
67. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие / Т.Л. Тимохина. – М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2008. – 352 с.
68. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм [Электронный ресурс]: учебн. / А.В. Трухачев, И.В. Таранова. – Ставрополь: АГРУС СГАУ, 2013. – 396 с. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_view_red&book_id=233099
69. Удадьцова, В.М. Сервисология. Человек и его потребности: учеб. пособие для студ. вузов / В.М. Удадьцова, Е.В. Наумова – М.: Омега-Л, 2011. – 189 с.
70. Ушаков, Д.С. Прикладной туроперейтинг / Д.С. Ушаков. – М.: Феникс, 2004. – 147 с.
71. Финансы и кредит: учебное пособие / под ред. проф. А.М. Ковалевой. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 512 с.
72. Черевичко, Т.В. Теоретические основы гостеприимства. Серия «Социально-культурный сервис и туризм»: учеб. пособие 2-е изд., стер. / Т.В. Черевичко. – М.: ФЛИНТА, 2015. – 145 с.
73. Шейн, Э.Х. Организационная культура и лидерство / Э.Х. Шейн. – СПб.: Питер, 2010. – 336 с.
74. Шиповская, Л.П. Человек и его потребности / Л.П. Шиповская. – М.: ИНФРА-М, 2009. – 432 с.
75. Экономика фирмы и микростатистика: учебник для студентов вузов / под ред. С.Д. Ильенковой. – М.: Финансы и статистика, 2007. – 72 с.

Интернет-ресурсы:

1. English for tourism [Электронный ресурс]. URL: www.lcci.org.uk
2. Prohotel Портал про гостиничный бизнес [Электронный ресурс]. URL: www.prohotel.ru
3. Rata-news. Электронная газета Российского союза туриндустрии. Официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: www.ratanews.ru
4. World Travel Organization UNWTO. Официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: www.unwto.org

5. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]. URL: www.aup.ru
6. Аналитическая группа «Рускопрактика» (Краснодар) [Электронный ресурс]. URL: www.ruskopraktika.ru
7. Всемирная туристская организация [Электронный ресурс]. URL: <http://www.world-tourism.org>
8. Все о туризме. Туристическая библиотека [Электронный ресурс]. URL: www.tourlib.net
9. Википедия. Свободная энциклопедия [Электронный ресурс]. URL: www.wikipedia.org
10. Деловой интернет-журнал «Технология успеха» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.pplus.ru>
11. Департамент туризма и региональной политики Министерства культуры РФ. Официальный сайт. URL: www.mkrf.ru
12. Департамент туризма Министерства экономического развития и торговли РФ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.inves.ru/tourism/>
13. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление» [Электронный ресурс]. URL: <http://hospitality.ru>
14. Журнал «Современный отель» [Электронный ресурс]. URL: <http://hotelexecutive.ru>
15. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.tpnews.ru>
16. Журнал «Туринфо». Официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: www.tourinfo.ru
17. Единое окно доступа к образовательным ресурсам [Электронный ресурс]. URL: <http://window.edu.ru>
18. Интеграция автоматизированных информационных систем [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gis-tech.ru/integraciyaais.html>
19. Интернет-журнал о кадровом менеджменте «Hrm.ru» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.hrm.ru>
20. Информационно-справочный портал индустрии рекламы [Электронный ресурс]. URL: <http://adindustry.ru/>
21. Консультант плюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru/popular/techreg/>
22. Литература издательства IOS Press (тестовый доступ) [Электронный ресурс]. URL: <http://iospress.metapress.com/journals/>
23. Министерство курортов и туризма Краснодарского края [Электронный ресурс]. URL: <http://kurortkuban.ru>
24. Новости, статьи, форум, делопроизводство, подбор персонала, аналитические материалы – для менеджеров по персоналу [Электронный ресурс]. URL: <http://www.kadrovik-praktik.ru>
25. Новости туризма, туристические компании, туроператоры, турагентства, авиакомпания, гостиницы, отели, туристические выставки, спецпредложения туроператоров, СПО, горящие туры и т.д. [Электронный ресурс]. URL: www.tourinfo.ru
26. Образовательный портал – «Корпоративный менеджмент» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.cfin.ru>
27. Образовательный портал «Экономика. Социология. Менеджмент» [Электронный ресурс]. URL: <http://ecsocman.edu.ru>
28. Образовательный ресурс. Нормативные документы [Электронный ресурс]. URL: 1. <http://www.gostedu.ru>
29. Официальный сайт Министерства культуры РФ. Департамент туризма и региональной политики [Электронный ресурс]. URL: <http://mkrf.ru>

30. Официальный сайт Налоговой инспекции по Краснодарскому краю [Электронный ресурс]. URL: <http://www.nalog23.ru>
31. Официальный сайт по поиску гостиниц [Электронный ресурс]. URL: <http://www.booking.com>
32. Официальный сайт правительства Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: <http://www.government.ru>
33. Официальный сайт Росстандарта [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gost.ru>
34. Портал правовой поддержки предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]. URL: <http://www.businesspravo.ru/>
35. Проблемы стандартизации и управления качеством [Электронный ресурс]. URL: 1. <http://www.standard.ru>
36. Программы по обеспечению подбора и управления кадрами [Электронный ресурс]. URL: <http://www.podborkadrov.ru>
37. Профессиональный сайт для HR: книги, информация о семинарах и тренингах [Электронный ресурс]. URL: <http://www.hrc.ru>
38. РА «Эксперт» [Электронный ресурс]. URL: www.expert.ru
39. РИА стандарты и качество [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ria-stk.ru/>
40. Российская Государственная Библиотека [Электронный ресурс]. URL: <http://rsl.ru>
41. Российское образование. Федеральный портал [Электронный ресурс]. URL: <http://www.edu.ru>
42. Российский союз туриндустрии Официальный сайт [Электронный ресурс]. URL: www.rustourunion.ru
43. Россия в окружающем мире (ежегодник) [Электронный ресурс]. URL: <http://eco-mnperu.narod.ru/book/>
44. Русский Гуманитарный Интернет-Университет [Электронный ресурс]. URL: <http://www.i-u.ru>
45. Русскоязычная часть портала ИСО [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iso.org/iso/ru/home.htm>
46. Сайт журнала «Менеджмент в России и зарубежом» [Электронный ресурс]. URL: www.dis.ru
47. Сайт журнала «Проблемы теории и практики управления» [Электронный ресурс]. URL: www.ptpu.ru
48. Сайт журнала «Туристический бизнес» [Электронный ресурс]. URL: www.tourbus.ru
49. Сайт московского офиса ЮНИДО [Электронный ресурс]. URL: <http://www.unido.ru>
50. Сайт публикаций и научных изданий по туризму [Электронный ресурс]. URL: <http://turlib.ru>
51. Сообщество HR-менеджеров [Электронный ресурс]. URL: <http://www.HRportal.ru>
52. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса [Электронный ресурс]. URL: <http://www.frontdesk.ru>
53. Стандартизация. Новости технического регулирования [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rgtr.ru>
54. Статьи по актуальным проблемам управления персоналом [Электронный ресурс]. URL: <http://www.hro.ru>
55. Теория и практика менеджмента [Электронный ресурс]. URL: www.socioego.ru
56. Техническое регулирование в Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: <http://www.techreglament.ru>

57. Университетская библиотека Online [Электронный ресурс]. URL: <http://www.biblioclub.ru>
58. Федеральная служба государственной статистики [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gks.ru>
59. Федеральное агентство по туризму Российской Федерации [Электронный ресурс]. URL: <http://www.russiatourism.ru>
60. Федеральный образовательный портал [Электронный ресурс]. URL: <http://ecsocman.edu.ru/>
61. Черевичко Т.В. Туризм в контексте информационной экономики [Электронный ресурс]. URL: http://tourlib.net/statti_tourism/cherevichko2.htm
62. ЭБС IQlib [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iqlib.ru/>
63. ЭБС IPRbooks [Электронный ресурс]. URL: <http://www.iprbookshop.ru/>
64. ЭБС Книгафонд [Электронный ресурс]. URL: <http://www.knigafund.ru/>
65. Электронный журнал «HR-Journal» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.hr-journal.ru>
66. Электронные версии журналов по гостиничной индустрии [Электронный ресурс]. URL: www.moshotel.ru

Учебный процесс обеспечен учебной и учебно-методической литературой, нормативной документацией, презентационными материалами, раздаточным материалом и др.

1. Анисимова, В.В. География сферы обслуживания: учебное пособие / В.В. Анисимова, И.А. Романова, М.Л. Некрасова. – Краснодар: Кубанский государственный университет, 2014. – 290 с.
2. Беликов, М.Ю. Социально-культурный сервис от А до Я: словарь-справочник: учебное пособие / М.Ю. Беликов и др.; [под ред. Т.А. Волковой]. – Краснодар: Просвещение-Юг, 2016. – 375 с.
3. Жаворонков, Д.В. Теория организации: учебное пособие / Д.В. Жаворонков. – Краснодар: Кубан.гос.ун-т, 2010. – 120 с.
4. Лымарева, О.А. Управление персоналом в индустрии гостеприимства: учебное пособие / О.А. Лымарева, В.В. Миненкова. – Краснодар: Кубан.гос.ун-т, 2011. – 159 с.
5. Максимов, Д.В. Финансовые аспекты деятельности туристских предприятий / Д.В. Максимов, П.Л. Карпенко. – Краснодар: Кубан.гос.ун-т, 2015. – 143 с.
6. Миненкова, В.В. Организация службы безопасности в гостиничном предприятии: учебное пособие / В.В. Миненкова. – Краснодар: Кубан.гос.ун-т, 2015. – 74 с.
7. Миненкова, В.В. Основы гостиничного бизнеса: учебное пособие / В.В. Миненкова. – Краснодар: КГУ, 2015. – 160 с.
8. Некрасова, М.Л. Документационное обеспечение управления на предприятиях туризма и сервиса: учебное пособие / М.Л. Некрасова. – Краснодар: Кубан. гос. ун-т, 2009. – 656 с.

5.4. Организация образовательного процесса.

Программа реализуется по очно-заочной форме в течение 20 месяцев, единовременно. Режим занятий – не более 10 аудиторных часов в неделю, 4 часов в день.

В соответствии с требованиями ФГОС ВО реализация компетентностного подхода на практических занятиях предусматривает использование в учебном процессе активных (деловые игры, круглый стол) и интерактивных (презентации) форм проведения занятий. Изучение дисциплин предусматривает использование различных форм самостоятельной работы, выводя слушателей на более глубокий уровень понимания рассматриваемых проблем. Задания для самостоятельной работы, составляющиеся на основе обязательной части дисциплин, выдаются в начале семестра, определяются предельные сроки их выполнения и сдачи.

Деловая игра – метод имитации принятия решений специалистами в производственных ситуациях (в учебном процессе – в искусственно созданных ситуациях), осуществляемый по заданным правилам группой людей.

Круглый стол – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога.

Используемые критерии оценки устных и письменных ответов:

1. Полнота и конкретность ответа.
2. Логичность и последовательность в изложении материала.
3. Связь теоретических положений с практикой.
4. Обоснованность и доказательность излагаемых положений.
5. Наличие иллюстраций к рефератам и докладам; с выполненными на лабораторных занятиях рисунками, таблицами и схемами
6. Степень самостоятельности при выполнении работы.
7. Грамотное использование специальных терминов и понятий.
8. Уровень культуры речи.

Интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях. В соответствии с целями рабочей учебной программы, особенностью контингента обучающихся и содержанием дисциплин количество занятий, проводимых в интерактивных формах, составляет 40% аудиторных.

В соответствии с требованиями ФГОС предусмотрена реализация подхода, которая предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков слушателей.

Обучение по программе завершается обязательной итоговой аттестацией в форме экзамена по дисциплине «Методика преподавания географии» и защиты аттестационной работы. Предусматривается самостоятельная работа обучающихся по подготовке аттестационной работы и индивидуальные консультации преподавателей по вопросам ее содержания, структуры, оформления.

5.5. Контроль и оценка результатов освоения дополнительной профессиональной программы

Имеющаяся квалификация (требования к слушателям): Лица, имеющие или получающие высшее образование			
Вид деятельности: организационно-управленческая, производственно-технологическая, информационно-аналитическая, предпринимательская, сервисная			
Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата		
	Практический опыт	Умения	Знания
ПК 1.1. Принятие оперативных управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, в том числе распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и на предприятиях в сфере курортного, гостиничного дела и	- контроль качества предоставляемых услуг через оценку их соответствиях регламентированным требованиям, в т.ч. контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов; - проведение вводного и текущего инструктажа	- анализировать результаты деятельности подразделений предприятий курортного, гостиничного дела и туризма; - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль работы исполнителей; - координировать деятельность подчиненных.	- законодательство РФ о предоставлении услуг в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; - основы организации деятельности предприятий курортного, гостиничного дела и туризма; - основы организации, планирования и контроля деятельности подразделений и

туризма.	подчиненных; - организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте планирование текущей деятельности подразделений предприятия;.		подчиненных.
ПК 1.2. Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры, владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций и проектирование межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде..	- стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; - организация контроля исполнения персоналом принятых решений; - управление конфликтными ситуациями.	- владеть методами управления персоналом; - владеть методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов; - владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности; - владеть методиками разработки корпоративной культуры.	- основы организации, планирования и контроля деятельности предприятия; - теории управления человеческими ресурсами и мотивации персонала; - теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций; - принципы и методы создания системы контроля работы персонала предприятия.
ПК 2.1. Готовность к разработке и предоставлению комплексного продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также к применению современных технологий для его формирования.	- проектирование комплексного турпродукта и услуги; - использование современных информационно-коммуникационных и компьютерных технологий в процессе разработки продукта; - обеспечение	- разрабатывать и применять профессиональные стандарты и технологии обслуживания; - проводить оценку качества технологических процессов предприятий курортного, гостиничного дела и туризма; - проектировать турпродукт в	- технологии формирования туристского и гостиничного продукта; - методы, формы, технологические циклы обслуживания потребителей услуг; - компьютерные и информационные технологии, автоматизирующие процесс формирования турпродукта.

	стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; - мониторинг потребностей.	соответствии с требованиями потребителей.	
ПК 2.2. Способность к продвижению и реализации продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма с использованием информационных и коммуникативных технологий.	- применение современных технологий в продвижении и реализации продукта в соответствии с требованиями потребителей; - организация опросов потребителей с целью выявления потребностей.	- использовать информационные и коммуникативные технологии с целью продвижения и реализации продукта; - владеть навыками планирования и организации маркетинговых исследований; - владеть технологиями проведения мероприятий по продвижению продукта.	- основы маркетинга и технологии продаж; - методы, способы, формы продвижения продукта; - технологии маркетинговых исследований в сфере курортного, гостиничного дела и туризма.
ПК 3.1. Способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления ситуаций в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.	- сбор, обработка и анализ информации о факторах и условиях внутренней и внешней среды предприятия; - анализ мотивации спроса потребителей.	- проводить анализ конъюнктуры рынка и тенденций его развития, в т.ч. с учетом факторов макроэкономической среды; - проводить сегментацию рынка и давать характеристику отдельным сегментам; - изучить и анализировать мотивацию спроса потребителей, их потребительские модели поведения; - на основании результатов маркетинговых исследований спроса и предложения на продукт разрабатывать концепцию и программу обслуживания.	- основы общей экономической теории; - основы маркетинга; - технологии маркетинговых исследований; - систему государственного и муниципального управления в сфере курортного, гостиничного дела и туризма.
ПК 3.2. Владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, построения экономических, финансовых и	- количественный и качественный анализ информации при принятии управленческих решений; - применение методов финансового менеджмента в сфере курортного, гостиничного дела и туризма.	- собирать, обрабатывать и анализировать информацию о факторах внешней и внутренней среды организации для принятия управленческих решений; - владеть маркетинговым инструментарием для принятия стратегических и тактических решений; - проектировать и создавать экономические,	- природу управленческой деятельности; - основные количественные и качественные методы сбора и анализа первичной и вторичной маркетинговой информации, необходимой для принятия управленческих решений.

организационно-управленческих моделей путём их адаптации к конкретным задачам управления.		финансовые и организационно-управленческие модели, адаптировать существующие модели к конкретным задачам менеджмента и развития организации.	
Пк 3.3. Владение навыками определения и анализа затрат предприятия, применения основных методов финансового менеджмента в сфере курортного, гостиничного дела и туризма для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений.	- расчет и оценка затрат по организации деятельности предприятия, турпродукта в соответствии с требованиями потребителей; - применение методов финансового менеджмента в сфере курортного, гостиничного дела и туризма.	- анализировать результаты деятельности подразделений предприятия и потребности в материальных ресурсах; - проводить оценку эффективности деятельности предприятия и его подразделений; - владеть навыкам создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия; - находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию предприятия.	- основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; - формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства; - основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности предприятия; - основы риск-менеджмента, управления проектами и изменениями.
ПК 4.1. Способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности ситуаций в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.	- разработка концепции и плана открытия собственного предприятия.	- формулировать цели создания конкретного собственного дела; - обосновывать выбор сферы предпринимательской деятельности, способа начала её осуществления, организационно-правовой формы предприятия в процессе создания конкретного собственного дела в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; - рассчитывать потребность в финансовых средствах, необходимых для создания конкретного собственного дела в современных российских условиях и срок его окупаемости; - находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию предприятия; - определять	- основы предпринимательской деятельности; - факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на предпринимательскую деятельность; - особенности различных способов начала осуществления предпринимательской деятельности и организационно-правовых форм вновь создаваемого предприятия.

		эффективность бизнеса.	
ПК 4.2. Владение навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками.	- разработка плана координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана.	- собирать информацию необходимую для координации деятельности; - ориентироваться в быстро изменяющейся рыночной конъюнктуре и своевременно изменять направления своего предпринимательства; добиваться эффективных результатов предпринимательской деятельности, ее прибыльности и прогрессивности, проявляя при этом деловую и инвестиционную активность.	- принципы координации предпринимательской деятельности.
ПК 5.1. Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере курортного, гостиничного дела и туризма.	- применение на практике стандартов в сфере курортного, гостиничного дела и туризма.	- обеспечивать соблюдение стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания; - разрабатывать внутренние нормативные документы на предприятии по обеспечению стандартизации услуг; - организовывать работы по подтверждению соответствия предприятия требованиям стандартов; - владеть методикой создания системы контроля соблюдения требований стандартов.	- перечень и содержание нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; - способы оценки соответствия качества выполняемых услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам; - методы оценки эффективности системы контроля качества услуг и работ в подразделениях предприятия.
ПК 5.2. Готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к выявлению потребностей потребителя, формированию продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, развитию клиентурных отношений.	- формирование продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма в соответствии с запросами потребителей; - владение современными технологиями обслуживания в сфере курортного, гостиничного дела и туризма	- выбирать необходимые методы и средства процесса обслуживания; - обеспечивать качество предоставления продукта различным категориям и группам потребителей; - выбирать оптимальные технологические процессы обслуживания, соответствующие запросам потребителей услуг; - разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг; - владеть навыками организации устных и письменных	- современные технологии формирования, продвижения и реализации продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; - методы, формы, технологические циклы обслуживания потребителей услуг; - современные подходы к изучению потребностей клиентов; - основы межличностного и делового общения; - методы взаимодействия с потребителями.

		коммуникаций с потребителями.	
ОПК 1. Владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности.	- поиск и работа с нормативными и правовыми документами в сфере курортного, гостиничного дела и туризма.	- владеть навыками и осуществлять поиск, анализ и использование нормативных и правовых документов; анализировать нормативные и правовые документы, связанные со своей профессиональной деятельностью.	- нормативные и правовые документы в своей профессиональной деятельности; - основные методы поиска нормативных и правовых актов.
ОПК 2. Способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений, умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций, проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании.	- моделирование бизнес-процессов и использование методов реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности предприятия.	- уметь использовать теоретические основы принятия организационно-управленческих решений в деловых ситуациях; - владеть способностью находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность.	- теоретические основы теории принятия организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях; - особенности развития рынка туризма и гостеприимства как части рынка инвестиций.
ОПК 3. Способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.	- владение способами проектирования организационной структуры, распределения полномочий и ответственности на основе их делегирования.	- определять виды стратегии управления человеческими ресурсами организации, предлагать проект плана реализации мероприятий и распределения полномочий и ответственности; - разрабатывать проект совершенствования организационной структуры предприятия и активно участвовать в разработке стратегии управления человеческими ресурсами; - разрабатывать стратегию управления человеческими ресурсами; - владеть инструментами планирования и реализации мероприятий	- основные виды организационных структур, их преимущества и недостатки; - основные понятия и функции управления человеческими ресурсами.

		по созданию организационной структуры, а также методами управления человеческими ресурсами.	
ОПК 4. Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации, умение организовывать и поддерживать связи с деловыми партнёрами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления).	- взаимодействие с персоналом, партнерами, потребителями услуг через проведение встреч, деловое общение, выступления, переговоры, совещания, переписку.	- владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива (подразделений предприятия); - владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; - владеть английским или другим иностранным языком с учетом специфики профессиональной деятельности; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства; - соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников.	- теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурные нормы бизнес-коммуникаций; - методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами, в т.ч. с представителями других культур; - специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».
ОПК 5. Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.	- поиск информации с целью решения стандартных профессиональных задач.	- находить творческие решения в нестандартной ситуации; - владеть информацией культурой, навыками самостоятельного и грамотного поиска информации в различных источниках, предоставляемых современной научной библиотекой.	- основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, усвоение алгоритмов (последовательности действий) поиска необходимой информации в таких источниках как электронные и карточные каталоги, универсальные, отраслевые и специальные энциклопедии, словари и справочники, библиографические указатели и базы данных, справочно-правовые поисковые системы, электронные библиотеки и другие электронные ресурсы.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ФОС)

Назначение оценочных средств: оценивание результатов освоения слушателями дополнительной профессиональной программы – программы профессиональной переподготовки «Менеджмент курортного, гостиничного дела и туризма» (проведение итоговой аттестации).

Итоговая аттестация предусмотрена в форме защиты аттестационной работы.

I. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК-1.1 Принятие оперативных управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, в том числе распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и на предприятиях в сфере курортного, гостиничного дела и туризма. ПК-1.2 Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры, владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций и проектирование межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. ПК-2.1 Готовность к разработке и предоставлению комплексного продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также к применению современных технологий для его формирования. ПК-2.2 Способность к продвижению и реализации продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма с использованием информационных и коммуникативных технологий. ПК-3.1 Способность оценивать воздействие	Объектом оценки результатов освоения программы являются: - продукт деятельности – аттестационная работа, выполненная слушателем при профессиональной поддержке преподавателя.	Уровень сформированности компетенций, который определяется по продукту деятельности – аттестационной работе, выполненной слушателем при профессиональной поддержке преподавателя.

макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления ситуаций в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли. ПК-3.2 Владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путём их адаптации к конкретным задачам управления. ПК-3.3 Владение навыками определения и анализа затрат предприятия, применения основных методов финансового менеджмента в сфере курортного, гостиничного дела и туризма для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений. ПК-4.1 Способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности ситуаций в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели. ПК-4.2 Владение навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками. ПК-5.1 Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере курортного, гостиничного дела и туризма. ПК-5.2 Готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к		
--	--	--

выявлению потребностей потребителя, формированию продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, развитию клиентурных отношений. ОПК-1 Владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности. ОПК-2 Способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений, умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций, проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании. ОПК-3 Способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия. ОПК-4 Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации, умение организовывать и поддерживать связи с деловыми партнёрами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления). ОПК-5 Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-		
---	--	--

коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.		
---	--	--

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

• организация оценивания:

Подготовка и защита аттестационной работы (проекта): время на подготовку аттестационной работы (проекта) – 30 календарных дней, степень публичности процедуры защиты: открытая процедура защиты время, отводимое на презентацию – 10 минут.

К защите допускаются слушатели, итоговые аттестационные работы которых прошли проверку, согласно Порядку обеспечения самостоятельности выполнения выпускных квалификационных работ на основе системы «Антиплагиат». Обучающийся допускается к защите аттестационной работы, при наличии в ней не менее 60% оригинального текста.

Защита итоговой аттестационной работы проводится на заседании аттестационной комиссии, утвержденной приказом ректора. В состав аттестационной комиссии входит не менее 5 членов, имеющих ученую степень кандидата/доктора географических/педагогических наук. Председателем аттестационной комиссии является представитель сторонне образовательной организации высшего образования, кандидатура которого утверждена решением ученого совета КубГУ.

Процедура защиты является открытой, предусматривает презентацию аттестационной работы, ответы на вопросы членов комиссии, обсуждение.

Оценивание результатов выполнения и защиты итоговой аттестационной работы осуществляется по 25-бальной шкале. Общее количество баллов складывается.

- 4 балла (15%) – из актуальности, структуры, содержания, практической направленности;

- 4 балла (15%) – оригинальность и новизна полученных результатов;

- 6 баллов (25%) – результаты теоретической и практической части;

- 5 баллов (20%) – обоснованность выводов, оформление и объём, степень полноты обзора научных публикаций;

- 6 баллов (25%) – содержание и оформление презентации, чёткость изложения, ответы на дополнительные вопросы.

При обсуждении результатов защиты аттестационной работы заслушивается мнение каждого члена комиссии, коллегиально определяется уровень сформированности компетенций слушателя и выставляется отметка по четырёхбалльной системе («неудовлетворительно», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»).

Отметка «отлично» выставляется слушателю, показавшему высокий уровень освоения планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой; выполнившему итоговую аттестационную работу с привнесением собственного варианта решения поставленной задачи и успешно защитившему аттестационную работу.

Отметка «хорошо» выставляется слушателю, показавшему хороший уровень освоения планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой; выполнившему итоговую аттестационную работу с использованием в работе знаний по общим фундаментальным и специальным дисциплинам и успешно защитившему аттестационную работу.

Отметка «удовлетворительно» выставляется слушателю, показавшему средний уровень освоения планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой; выполнившему итоговую аттестационную работу с определенной степенью оригинальности и новизны полученных результатов и успешно защитившему аттестационную работу.

Отметка «неудовлетворительно» выставляется слушателю, показавшему полное отсутствие освоения планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой; не выполнившего итоговую аттестационную работу.

По результатам итоговой аттестации принимается решение аттестационной комиссии о выдаче или не выдаче документа о квалификации: диплома о профессиональной переподготовке. Слушатель защитил с оценкой (отлично, хорошо, удовлетворительно) или не защитил выпускную аттестационную работу.

<i>ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЩИТЫ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ПРОЕКТА)</i>		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
25-20 баллов	отлично	высокий
19-14 баллов	хорошо	хороший
13 и 9 баллов	удовлетворительно	удовлетворительный
8 и менее	неудовлетворительно	недостаточный

Аттестационной комиссией оценивается:

- **содержание работы** (структура, объем работы, актуальность темы, теоретическая и практическая значимость, соответствие состоянию современной теории и методологии науки; практическое применение темы; новизна изложенного материала, исследовательские моменты, методологическая подготовленность (степень изученности научной, научно-методической и учебной литературы по теме работы, степень представленности личного опыта автора));

- **оформление работы**, в том числе наличие картографического материала, диаграмм, графиков, таблиц и других иллюстрационных материалов; подбор, использование библиографических материалов (за последние 5 лет)

- **доклад слушателя** (достаточность и понятность изложения выполненной работы, четкость практических выводов (терминологическая корректность; структурная четкость изложения; грамотность изложения текста); личный вклад автора в исследовательскую работу (наличие самостоятельно изложенной точки зрения автора; соотношение цитируемых источников и самостоятельных рассуждений).

- **презентация работы** должна быть краткой, доступной и композиционно целостной. Продолжительность презентации со сценарием – не более 10 минут. Для демонстрации нужно подготовить примерно 10 слайдов (показ одного слайда занимает около 1 минуты, плюс время для ответов на вопросы слушателей).

- **ответы на вопросы;**

Что в работе выполнено лично Вами? В чем состоит новизна работы? В чем заключается практическая значимость работы? Какие наиболее важные аспекты Вы выявили в ходе исследования? Чем отличается предложенное вами решение от существующих? Как полученные результаты могут быть использованы на практике? Как полученные результаты могут быть использованы в смежных областях научного знания и прикладной реализации?

- **рецензии на работу:** рецензирование аттестационной работы осуществляется рецензентом из числа лиц, не являющихся работниками кафедры, на которой выполнена аттестационная работа. Рецензент проводит анализ аттестационной работы и предоставляет на выпускающую кафедру письменную рецензию на указанную работу.

Заключение рецензента учитывается при выставлении итоговой оценки на защите аттестационной работы.

- **справка об оригинальности работы.**

В целях осуществления контроля самостоятельного выполнения аттестационной работы слушателями используется система «Антиплагиат», позволяющая автоматически выявить степень заимствования информации в аттестационной работе.

Слушатель допускается к защите аттестационной работы при наличии в ней не менее 60% оригинального текста.

Для проведения проверки аттестационной работы слушатель предоставляет аттестационную работу в электронном виде. После автоматической проверки аттестационной работы системой «Антиплагиат» слушателю выдается отчет о проверке его работы, который вкладывается в аттестационную работу.

При показателе оригинальности ниже установленного, слушатель должен доработать аттестационную работу в недельный срок. Не допускается более двух проверок аттестационной работы.

Результат проверки аттестационной работы системой «Антиплагиат» (отчет) учитывается при выставлении итоговой оценки на защите аттестационной работы.

ОЦЕНКА ЗАЩИТЫ АТТЕСТАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ПРОЕКТА)		
Предметы оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки
1. Содержание и оформление презентации аттестационной работы	Полнота и соответствие содержания презентации содержанию итоговой аттестационной работы	Да (1 балл) Нет (0 баллов)
	Использование в презентации аттестационной работы мультимедийных средств	Да (1 балл) Нет (0 баллов)
2. Четкость и последовательность изложения (доклад)	Грамотность речи и правильность использования профессиональной терминологии	Да (2 балла) Нет (0 баллов)
3. Ответы на дополнительные вопросы	Полнота, точность, аргументированность ответов	Да (2 балла) Нет (0 баллов)

ОЦЕНКА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИОННОЙ РАБОТЫ (ПРОЕКТА) (ВКЛЮЧАЯ СТРУКТУРУ И ОФОРМЛЕНИЕ)		
Предметы оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки
1. Актуальность, структура и содержание итоговой аттестационной работы	Тема работы актуальна	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)
	Соответствие структуры и содержания работы предъявляемым требованиям и овладение компетенциями	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)
2. Оригинальность и новизна полученных результатов, соответствие используемой методологии поставленной цели	Самостоятельность подхода к раскрытию темы, наличие собственной точки зрения	Полное (2 балла) Неполное (0 баллов)
	Используемая методология способствовала полноте раскрытия темы аттестационной работы	Наличие (2 балла) Отсутствие (0 баллов)
3. Практическая направленность работы	Прикладной характер работы, возможность использования ее результатов в дальнейшей профессиональной деятельности	Да (2 балла) Нет (0 баллов)
4. Результаты теоретической части, качество и полнота обсуждения полученных результатов	Соответствие результатов аттестационной работы поставленным целям и задачам	Соответствует (2 балла) Не соответствует (0 баллов)
	Апробация результатов работы в виде практического опыта или публикации	Соответствует (2 балла) Не соответствует (0 баллов)
5. Результаты практической части аттестационной работы	Соответствие результатов аттестационной работы поставленным целям и задачам	Соответствует (2 балла) Не соответствует (0 баллов)
6. Обоснованность выводов аттестационной работы	Обоснованность выводов	Обоснованы (1 балл) Не обоснованы (0 баллов)
7. Оформление итоговой аттестационной работы	Соответствие оформления работы предъявляемым требованиям	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)
8. Объем итоговой аттестационной работы	Соответствие объема итоговой аттестационной работы предъявляемым требованиям	Соответствует (1 балл) Не соответствует (0 баллов)
9. Степень полноты обзора научных публикаций по теме аттестационной работы, использование в работе знаний по общим фундаментальным и специальным дисциплинам	Полный обзор научных публикаций по теме аттестационной работы	Да (1 балл) Нет (0 баллов)
	Актуальность списка источников и литературы и его оформление в соответствии с предъявляемыми требованиями	Да (1 балл) Нет (0 баллов)

6.2 Комплект оценочных средств

6.2.1 Подготовка и защита итоговой аттестационной работы (проекта)

Примерная тематика аттестационной работы:

1. Актуальность включения гастрономических туров в программу экскурсионных маршрутов по России.
2. Анализ инвестиционного проекта строительства спортивно-оздоровительного центра.
3. Анимационное обслуживание в гостинице.
4. Аренда премиальных транспортных средств для организации индивидуальных туров.
5. Археологический туризм как перспективное направление туризма в Краснодарском крае.
6. Банкротство – проблема туристского бизнеса в современной России.
7. Взаимодействие России и ОАЭ по развитию туризма.
8. Взаимодействие России и Турции в развитии туризма.
9. Винный туризм Краснодарского края: современное состояние, проблемы и перспективы развития.
10. Влияние туризма на социально-экономическое развитие регионов России.
11. Возможности развития внутреннего туризма в Краснодарском крае.
12. Перспективы развития гостиничной индустрии города Краснодара.
13. Динамические изменения международных и внутренних туристских потоков Краснодарского края.
14. Индустрия общественного питания Краснодарского края.
15. Исторические усадьбы России как перспективное направление культурно-познавательного туризма.
16. Командообразование как основа эффективного функционирования современного туристского предприятия.
17. Конкурентные возможности развития туризма в Республике Крым.
18. Культурно-познавательный туризм как фактор патриотического воспитания молодежи в Краснодарском крае.
19. Международные спортивные соревнования как фактор развития туризма в РФ.
20. Новые направления активного отдыха в Краснодарском крае.
21. Обеспеченность Краснодарского края средствами размещения.
22. Организация и управление деятельностью отечественного туроператора.
23. Организация малого гостиничного бизнеса в г. Краснодаре.
24. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания.
25. Организация экологического туризма на особо охраняемых природных территориях ЮФО.
26. Особенности подготовки работников сферы туризма к участию в проведении спортивных мероприятий.
27. Особенности развития туристской индустрии России в санкционный период.
28. Отбор партнеров для эффективной работы туроператора: методы и критерии.
29. Проблемы и перспективы развития агротуризма в Краснодарском крае.
30. Перспективы развития международного въездного туризма в Краснодарском крае.
31. Перспективы развития событийного туризма в Российской Федерации.
32. Перспективы развития экстремального туризма в Краснодарском крае.
33. Пляжи Черноморского побережья Краснодарского края как ресурс развития туризма.

34. Повышение эффективности маркетинга туристской компании посредством брендинга.
35. Повышение эффективности функционирования отечественной туроператорской компании.
36. Проблемы и перспективы развития международного туристского бизнеса в России и Краснодарском крае.
37. Проблемы лидерства в организациях сферы туризма и гостеприимства.
38. Проблемы транспортной доступности курортных территорий Краснодарского края.
39. Программа повышения эффективности работы службы приема и размещения отеля «Платан Южный».
40. Продвижение услуг предприятий общественного питания посредством социальных сетей.
41. Пути повышения качества обслуживания и его значение в коммерческой деятельности туристского предприятия.
42. Пути повышения эффективности деятельности развлекательного комплекса.
43. Развитие активных видов туризма в Краснодарском крае.
44. Развитие внутреннего и въездного туризма в Республике Адыгея.
45. Развитие гастрономического туризма в г. Краснодаре.
46. Развитие пляжного туризма в Краснодарском крае.
47. Разработка рекламной стратегии туристской фирмы.
48. Рентабельность туристской отрасли в России.
49. Проблемы и возможности развития самостоятельного туризма в РФ.
50. Сегментирование потребительского рынка туристской компании.
51. Сельский туризм в Краснодарском крае: проблемы и перспективы развития.
52. Событийный маркетинг как инструмент повышения туристской привлекательности территории.
53. Событийный туризм в Краснодарском крае в современных условиях.
54. Совершенствование культуры обслуживания на предприятиях общественного питания.
55. Совершенствование системы управления качеством в ресторанном бизнесе.
56. Современное состояние и перспективы развития туризма на Азовском побережье Краснодарского края.
57. Современное состояние и проблемы развития музейного туризма Краснодарского края.
58. Современные методы обучения персонала в сетевых отелях.
59. Современные методы оценки персонала в гостиничном бизнесе.
60. Современные проблемы и тенденции развития лечебно-оздоровительного туризма в Краснодарском крае.
61. Современные проблемы и перспективы развития города-курорта Горячий Ключ.
62. Социально-экономические проблемы развития туризма Краснодарского края.
63. Структурная асимметрия туристского и гостиничного рынка России.
64. Тенденции развития международного туризма в России.
65. Тенденции развития туризма в Южном федеральном округе
66. Технологии массового отбора персонала на примере сети ресторанов «Рис».
67. Технология создания и стратегия продвижения экскурсионного патриотического тура.
68. Туристско-информационные центры на территории России: современное состояние, проблемы и перспективы развития.
69. Туристско-рекреационные кластеры на территории Краснодарского края.
70. Управление качеством в экскурсионном обслуживании.

71. Управление конфликтами в деятельности туристских компаний.
72. Управление профессиональной карьерой сотрудников гостиничного предприятия.
73. Участие Краснодарского края в межрегиональных проектах развития туризма.
74. Фонтаны и фонтанные комплексы как туристические ресурсы.
75. Формирование туристского продукта в современных условиях.
76. Формирование эффективной корпоративной культуры туристского предприятия.
77. Фототуризм как перспективное направление туристской деятельности.
78. Хостелы на рынке гостиничных услуг РФ.
79. Энотуризм как перспективная отрасль туризма в Краснодарском крае.
80. Этнографический туризм в Краснодарском крае.

ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К АТТЕСТАЦИОННОЙ РАБОТЕ

Объем текста аттестационной работы, как правило, – не более 30–40 страниц текста, напечатанного с помощью редактора Microsoft Word (через 1,5 интервала, на листах стандартного формата А4 (210 × 297 мм) с одной стороны). Шрифт – Times New Roman размером 12 или 14. Размер полей: слева – 3 см; справа – 1 см; сверху – 2 см; снизу – 2 см. Страницы нумеруют, начиная с титульного листа (номер страницы на титульном листе не ставится). Цифра, обозначающая порядковый номер страницы, располагается в середине нижнего поля страницы, размер шрифта – 12.

Каждый раздел должен начинаться с новой страницы. Это же правило относится к другим структурным частям работы: введению, заключению, списку использованных источников, приложениям. Расстояние между названием раздела и текстом должно быть равно одному интервалу, такое же расстояние должно быть между заголовком главы и параграфа.

Расстояние между строками заголовка принимают таким же, как в тексте. Точку в конце заголовка не ставят. Подчеркивание заголовка и перенос слов в нем не допускаются.

Выделение жирным шрифтом, курсив и подчеркивание по тексту не допускаются. Жирным шрифтом выделяется только тема дипломной работы на титульном листе.

Структура аттестационной работы

Аттестационная работа должна включать:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть (разбивается на разделы, подразделы, пункты);
- заключение;
- список использованных источников;

Титульный лист

Титульный лист – первый лист аттестационной работы. Общие требования к титульному листу определены ГОСТ 7.32-2001.

Министерство образования и науки Российской Федерации пишется прописными буквами, наименование вуза – прописными буквами.

Название факультета пишется строчными буквами с первой прописной, слова «АТТЕСТАЦИОННАЯ РАБОТА» и наименование темы – прописными буквами. Заглавие выпускной аттестационной работы приводится без слова «тема» и в кавычки не заключается.

Обязательно указываются должность и ученая степень руководителя аттестационной работы и нормоконтролера. Справа от каждой подписи проставляют инициалы и фамилию подписавшегося лица, а также дату подписания. Внизу указывается город и год выпуска дипломной работы без знаков препинания.

Титульный лист должен быть подписан слушателем, научным руководителем, нормоконтролером. Если какая-то подпись отсутствует, то работа к защите не допускается.

Содержание

В содержании приводятся заголовки структурных частей работы, начиная с введения, указываются страницы, с которых они начинаются. Заголовки содержания должны точно повторять заголовки в тексте. Сокращать или давать их в другой формулировке, последовательности или соподчиненности по сравнению с заголовками в тексте нельзя. Все заголовки начинают с заглавной буквы без точки в конце.

Название структурных частей работы печатают без отступа от левого края листа.

Промежутки от последней буквы названия раздела до номера страницы заполняют отточием. Над колонкой цифр (колонцифр) в содержании сокращение «стр.» не пишут и после колонцифр точек не ставят.

«СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» также включаются в содержание, но не нумеруются.

Введение

Введение – обязательная структурная часть аттестационной работы, располагающаяся перед основной частью. Оптимальный объем введения – 2–3 страницы машинописного текста.

Во введении обосновывается актуальность выбранной темы, формулируется цель предпринимаемого исследования, определяется объект исследования, указывается метод исследования, а также его практическая ценность. Введение должно содержать оценку современного состояния решаемой научной проблемы, основания и исходные данные для написания выпускной аттестационной работы, обоснование необходимости разработки темы. Во введении отражается новизна темы, реальность и связь с научно-исследовательскими работами факультета.

Основная часть

Содержание разделов основной части должно соответствовать теме выпускной аттестационной работы и полностью ее раскрывать. Количество разделов основной части работы определяется ее содержанием. Требования к конкретному содержанию основной части устанавливаются советом факультета.

Анализ выпускных аттестационных работ, представляемых к защите, показывает, что нередко возникают недоразумения, связанные с неоднозначным пониманием того, что должно составлять содержание работы. Требования, предъявляемые к содержанию основной части выпускной аттестационной работы, включают:

- обоснование выбора, направления исследования, методы решения задач и их сравнительную оценку;
- описание процесса теоретических и (или) экспериментальных исследований, включая определение характера и содержания теоретических исследований (литературный обзор), методы исследований, методы расчета, обоснование необходимости проведения экспериментальных работ, характеристику предмета исследований;
- обобщение и оценку результатов исследований, в том числе оценку полноты решения поставленной задачи и предложения по дальнейшим направлениям работ;
- название работы должно в конкретной форме отражать суть решаемой задачи;
- структура работы в общем случае должна включать: описание текущего состояния; формулировку задачи; анализ возможных путей решения задачи; конкретный вариант решения задачи;
- итоговые расчетные таблицы, большие массивы исходных данных для проведения различных видов анализа не включаются в основную часть работы, а выносятся в приложения;

– общий объем иллюстративного материала (рисунки, графики, таблицы) не должен превышать 30% всего объема работы;

– включение в работу литературных обзоров допускается в ограниченном количестве (не более 10–15 страниц на всю работу) и только в связи с решением конкретной задачи.

В тексте следует использовать синтаксические конструкции, свойственные языку научных и технических документов, применять стандартизованную терминологию, соблюдать единство терминологии, избегать сложных грамматических конструкций, употребления малораспространённых терминов или их следует разъяснять при первом упоминании.

Сокращения слов, названий (кроме общепринятых сокращений мер физических, химических, математических величин и терминов) допускаются только при условии первоначального воспроизведения слова (названия) полностью с указанием способа дальнейшего сокращения. Меры указываются в соответствии с Международной системой единиц (СИ) в русской транскрипции, температура – по шкале Цельсия.

Заключение

Заключение представляет собой наиболее важные, четкие и продуманные выводы, к которым приходит автор, основываясь на проведенном исследовании и анализе рассмотренных примеров. Заключение может включать практические предложения и рекомендации. В заключении должны быть представлены:

- общие выводы по результатам работы;
- оценка достоверности полученных результатов и сравнение с аналогичными результатами отечественных и зарубежных работ;
- предложения по использованию результатов аттестационной работы, возможности внедрения разработок.

Список использованных источников

Список должен содержать сведения только об источниках, использованных при написании выпускной аттестационной работы. В тексте выпускной аттестационной работы должны быть отражены все пункты списка использованных источников. Сведения об источниках следует располагать в порядке появления ссылок на источники в тексте работы, нумеровать арабскими цифрами без точки и печатать с абзацного отступа. Возможны и иные принципы расположения источников, например, алфавитный принцип, который предполагает размещение литературных источников по алфавиту фамилий авторов и заглавий (если автор не указан). При этом работы, опубликованные на иностранном языке, обычно размещают после перечня всех источников на языке аттестационной работы.

Приложения

Вспомогательные или дополнительные материалы, которые загромождают текст основной части работы, помещают в приложениях.

Приложения располагаются в конце выпускной аттестационной работы после списка использованных источников.

Каждое приложение должно начинаться с новой страницы с указанием вверху по центру слова «Приложение А» и иметь тематический заголовок, который записывают с прописной буквы отдельной строкой. При наличии в выпускной аттестационной работе более одного приложения они обозначаются заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O.

Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна быть сквозной и продолжать общую нумерацию страниц основного текста.

Связь основного текста с приложением осуществляется через ссылки, которые заключаются в скобки, например.

В содержании работы приложения отражаются в виде самостоятельной рубрики с полным названием каждого приложения.

При большом объеме или формате приложения оформляют в виде самостоятельного тома, на лицевой стороне которого дают заголовок «Приложения» и затем повторяют все элементы титульного листа выпускной аттестационной работы. В приложения рекомендуется включать материалы, связанные с выполненной выпускной аттестационной работой, которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть. В тексте выпускной квалификационной работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагаются в порядке ссылок на них в тексте дипломной работы.

В приложении, как правило, дают:

- материалы, дополняющие выпускную аттестационную работу;
- промежуточные математические доказательства, формулы и расчеты;
- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- иллюстрации вспомогательного характера (диаграммы, графики, схемы);
- инструкции, методики, описание алгоритмов и программ задач, разработанных в процессе выполнения дипломной работы.

В приложения также можно включать иллюстрации, таблицы, выполненные на листах формата А3 (797 × 420 мм).

Презентация и доклад

При изложении материала следует выделить несколько ключевых моментов и в ходе демонстрации время от времени возвращаться к ним, чтобы осветить вопрос с разных сторон. Это гарантирует должное восприятие информации вашими слушателями.

Презентация должна отвечать теме аттестационной работы. Продолжительность презентации и доклада соответственно – до 10 минут. В презентации должны найти отражение: цели и задачи работы; ее актуальность и практическая ценность; основная идея и наиболее важные выводы с кратким обоснованием.

Для презентации необходимо подготовить демонстрационные материалы, которые могут быть выполнены в форме презентации в Power Point, раздаточных материалов и т.п.

Указания по созданию эффективной презентации:

- прежде чем приступить к работе над презентацией, следует добиться полного понимания того, о чем вы собираетесь рассказывать;
- в презентации не должно быть ничего лишнего. Каждый слайд должен представлять собой необходимое звено повествования и работать на общую идею презентации. Неудачные слайды необходимо объединить с другими, переместить или удалить вообще;
- пользуйтесь готовыми шаблонами при выборе стиля символов и цвета фона. Не бойтесь творческого подхода. Экспериментируйте при размещении графики и создании спецэффектов;
- не перегружайте слайды лишними деталями. Иногда лучше вместо одного сложного слайда представить несколько простых. Не следует пытаться «затолкать» в один слайд слишком много информации;
- дополнительные эффекты не должны превращаться в самоцель. Их следует свести к минимуму и использовать только с целью привлечь внимание зрителя к ключевым моментам демонстрации. Звуковые и визуальные эффекты ни в коем случае не должны выступать на передний план и заслонять полезную информацию.

Мультимедийная презентация должна обладать следующими качествами:

- удобной системой навигации, позволяющей легко перемещаться по презентации;
- следует использовать мультимедийные возможности современных компьютеров и Интернета (графических вставок, анимации, звука если необходимо и др.);
- каждый слайд презентации должен иметь заголовок;

- необходимы ссылки на литературные источники, электронные библиотеки, источники информации в сети Интернет;
- доступностью – быстрая загрузка, без усложнения эффектами.

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ		
Предметы оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки
Готовность к принятию оперативных управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, в том числе распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и на предприятиях в сфере курортного, гостиничного дела и туризма	Соответствие алгоритма принятия управленческих решений, способность к распределению функций и организации работы исполнителей в организации.	Да (1 балл) Нет (0 баллов)
Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры, владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций и проектирование межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.	Соответствие, адекватность и правильность использования принципов формирования команды, основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, умение проводить аудит человеческих ресурсов и владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.	Да (1 балл) Нет (0 баллов)
Готовность к разработке и предоставлению комплексного продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также к применению современных	Адекватность, правильность и полнота разработки, предоставления и способности к продвижению и реализации комплексного продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также применения	Да (1 балл) Нет (0 баллов)

технологий для его формирования.	современных технологий для его формирования с использованием информационных и коммуникативных технологий.	
Владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путём их адаптации к конкретным задачам управления.	Адекватность и правильность применения навыков количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путём их адаптации к конкретным задачам управления.	Да (1 балл) Нет (0 баллов)
Способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности ситуаций в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.	Адекватность, правильность и способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности ситуаций в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.	Да (1 балл) Нет (0 баллов)
Готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к выявлению потребностей потребителя, формированию продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, развитию клиентурных отношений.	Соответствие и готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к выявлению потребностей потребителя, формированию продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, развитию клиентурных отношений.	Да (1 балл) Нет (0 баллов)

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Основы менеджмента»**

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «Основы менеджмента».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения зачета.

1. Паспорт фонда оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 1.1. Принятие оперативных управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, в том числе распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и на предприятиях в сфере курортного, гостиничного дела и туризма. ПК 1.2. Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры, владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций и проектирование межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. ПК-4.1. Способность оценивать экономические и	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям. Владеть методами и способами: – мотивации и стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности; – организации контроля исполнения персоналом принятых решений; – управления конфликтными ситуациями; – моделирования бизнес-процессов и использование методов реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности предприятия; – проектирования организационной структуры, распределения полномочий и ответственности на основе их делегирования. Уметь: – анализировать результаты деятельности подразделений предприятий курортного, гостиничного дела и туризма; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль работы исполнителей; – координировать деятельность подчиненных; – владеть методами управления персоналом; – владеть методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов; – владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности; – владеть методиками разработки корпоративной культуры; – уметь использовать теоретические основы принятия организационно-управленческих решений в деловых ситуациях; – владеть способностью находить организационно-управленческие решения в	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

социальные условия осуществления предпринимательской деятельности ситуаций в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели. ПК 4.2. Владение навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками.	нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность; – определять виды стратегии управления человеческими ресурсами организации, предлагать проект плана реализации мероприятий и распределения полномочий и ответственности; – разрабатывать проект совершенствования организационной структуры предприятия и активно участвовать в разработке стратегии управления человеческими ресурсами; – разрабатывать стратегию управления человеческими ресурсами; – владеть инструментами планирования и реализации мероприятий по созданию организационной структуры, а также методами управления человеческими ресурсами. Знать: – законодательство РФ о предоставлении гостиничных и туристских услуг; – основы организации деятельности предприятий курортного, гостиничного дела и туризма; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; – теории управления человеческими ресурсами и мотивации персонала; – теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций; – принципы и методы создания системы контроля работы персонала предприятия; – теоретические основы теории принятия организационно-управленческих решений в нестандартных ситуациях; – особенности развития рынка туризма и гостеприимства как части рынка инвестиций; – основные виды организационных структур, их преимущества и недостатки; – основные понятия и функции управления человеческими ресурсами.	
--	---	--

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

- **организация оценивания:**

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Зачет: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретических заданий, на самостоятельную подготовку к зачету отводится 15 минут, готовится ответ на два теоретических вопроса, длительность подготовки ответа на вопросы на зачете 15 минут, время, отводимое на устный ответ – 10 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Оценка знаний слушателей производится по следующим критериям:

- «зачтено» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач; если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- «не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы к зачету слушателем может быть использована справочная литература.

2. Вопросы для подготовки к зачету

1. Понятие и сущность менеджмента, менеджера, организации.
2. Функции менеджмента.
3. История менеджмента.
4. Сущность стратегического управления.
5. Миссия организации.
6. Цели организации.
7. Эталонные стратегии развития.
8. Понятие и сущность мотивации. Основные понятия мотивации.
9. Мотивационный процесс.
10. Теория мотивации А. Маслоу.
11. Теория мотивации Ф. Герцберга.
12. Методы мотивирования персонала.
13. Факторы проектирования организации.
14. Разделение труда, специализация и департаментизация.
15. Масштаб управляемости организации.
16. Дифференциация и интеграция.
17. Принципы построения структур управления организацией.
18. Линейно-функциональная структура управления.
19. Дивизиональная структура управления.
20. Проектная структура управления.
21. Матричная структура управления.
22. Коммуникации в управлении. Методы повышения их эффективности.
23. Коммуникационные связи и сети.
24. Принятие управленческих решений.
25. Понятие власти и контроля.
26. Виды власти.
27. Понятие, виды и стороны конфликта.
28. Уровни конфликта в организации.
29. Стили разрешения и методы управления конфликтом.
30. Понятие организационной культуры.
31. Уровни организационной культуры.
32. Российская организационная культура.
33. Понятие и природа лидерства.
34. Теории лидерских качеств.
35. Стили лидерства К. Левина.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для зачета:

Билет №1
<u>Вопрос 1.</u> Коммуникации в управлении. Методы повышения их эффективности.
<u>Вопрос 2.</u> Понятие и природа лидерства.
Билет №2
<u>Вопрос 1.</u> Понятие власти и контроля.
<u>Вопрос 2.</u> Виды власти.

<i>ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЧЕТА ПО ОСНОВАМ МЕНЕДЖМЕНТА</i>		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	Зачтено	высокий
4		хороший
3		удовлетворительный
2 и менее	Не зачтено	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче зачета

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к зачету включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы зачета.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к зачету слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебных занятий, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непроизводственной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое

семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

1. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей

самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

2. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

3. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

4. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

«Основы предпринимательской деятельности»

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «Основы предпринимательской деятельности».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения экзамена.

1. Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК-4.1. Способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности ситуаций в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели. ПК 4.2. Владение навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками. ОПК-2. Способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений, умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций, проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании.	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям и письменный ответ на практическое задание. Владеть методами и навыками: – планирования текущей деятельности подразделений предприятия; – расчета и оценки затрат по организации деятельности предприятия, турпродукта в соответствии с требованиями потребителей; – применения методов финансового менеджмента в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – заключение договоров, соглашений на реализацию услуг в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – разработка концепции и плана открытия собственного предприятия; – разработка плана координация предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана. Уметь: – анализировать результаты деятельности подразделений предприятия и потребности в материальных ресурсах; – проводить оценку	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и письменного ответа на практическое задание и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

	эффективности деятельности предприятия и его подразделений; – владеть навыкам создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия; – находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию предприятия; – разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности предприятия; – формулировать цели создания конкретного собственного дела; – обосновывать выбор сферы предпринимательской деятельности, способа начала её осуществления, организационно-правовой формы предприятия в процессе создания конкретного собственного дела в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – рассчитывать потребность в финансовых средствах, необходимых для создания конкретного собственного дела в современных российских условиях и срок его окупаемости; – определять эффективность бизнеса; – собирать информацию необходимую для координации деятельности; – ориентироваться в быстро изменяющейся рыночной конъюнктуре и своевременно изменять направления своего предпринимательства; добиваться эффективных результатов	
--	---	--

	предпринимательской деятельности, ее прибыльности и прогрессивности, проявляя при этом деловую и инвестиционную активность. Знать: – основы организации, планирования и контроля деятельности предприятия; – основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства; – основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности предприятия; – основы риск-менеджмента, управления проектами и изменениями; – международные нормативно-правовые акты и законодательство РФ в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – основы функционирования предприятий курортного, гостиничного дела и туризма; – методы взаимодействия с партнерами; – основы предпринимательской деятельности; – факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на предпринимательскую деятельность; – особенности различных способов начала осуществления предпринимательской деятельности и	
--	--	--

	организационно-правовых форм вновь создаваемого предприятия; – принципы координации предпринимательской деятельности.	
--	--	--

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

Экзамен проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты экзамена объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Экзамен: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретического и практического задания, на самостоятельную подготовку к экзамену отводится 30 минут, в первую очередь готовится ответ на теоретический вопрос, а затем выполняются практические задания, длительность подготовки ответов на вопросы и выполнения практических заданий на экзамене 30 минут, время, отводимое на устный ответ – 15 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков является экзамен. Экзамен проводится по билетам, которые включают один теоретический и один практический вопрос.

Оценка знаний слушателя производится по следующим критериям:

- оценка «отлично» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;

- оценка «хорошо» выставляется слушателю, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;

- оценка «удовлетворительно» выставляется слушателю, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы экзаменационного билета слушателями может быть использована справочная литература.

2. Вопросы для подготовки к экзамену

1. История предпринимательства в России с Древних времен до наших дней.
2. Эволюция и современное состояние экономики России.
3. Общая характеристика и структура сферы сервиса, туризма и гостиничного дела, влияние его на экономику страны.
4. Условия развития предпринимательства в сфере туризма и гостиничного дела.
5. Виды предпринимательства в сфере туризма и гостиничного дела.
6. Сфера производства: виды, особенности функционирования, проблемы развития.
7. Сфера коммерции: отличительные признаки, сущность коммерческой туристской сделки и посредничества.
8. Сфера финансово-кредитного предпринимательства: сущность, основные черты и элементы.
9. Понятие, признаки и функции предпринимательской деятельности.
10. Субъекты предпринимательской деятельности.
11. Собственность и осуществление предпринимательской деятельности.
12. Предпринимательская деятельность без образования юридического лица.
13. Малое предпринимательство.
14. Формы государственной поддержки развития малого предпринимательства в РФ.
15. Формы государственной поддержки развития малого предпринимательства в Краснодарском крае.
16. Нормативно-правовая база малого и среднего предпринимательства в РФ.
17. Источники правового регулирования предпринимательской деятельности.
18. Этапы составления и структура бизнес-плана для предприятия сферы туризма и гостиничного дела.
19. Риск предпринимателей в конкурентной среде.
20. Этапы и способы регистрации ООО.
21. Этапы и способы регистрации ИП.
22. Открытие расчетного счета в банке, изготовление печати и фирменных бланков.
23. Этапы и способы реорганизации и ликвидации ООО.
24. Этапы и способы реорганизации и ликвидации ИП.
25. Основные понятия налоговой системы РФ.
26. Виды систем налогообложения для коммерческих организаций.
27. Понятие, способы и формы страхования малого бизнеса.
28. Понятие, способы и формы защиты прав предпринимателей. Защита прав потребителей.
29. Понятие, способы и формы кредитования малого бизнеса.
30. Перспектива развития малого и среднего предпринимательства в Краснодарском крае.
31. Инновации в предпринимательской деятельности.
32. Бюджетное финансирование.
33. Банковское кредитование.
34. Инвестиции в предпринимательской деятельности.
35. Контролирующие органы в предпринимательской деятельности.
36. Система показателей эффективности производства и финансового состояния коммерческих организаций.

Практическое задание для выполнения во время экзамена

Варианты практических заданий:

1. Нарисуйте схему взаимодействия субъектов предпринимательской деятельности.
2. Представьте схематично различные формы предпринимательства.

3. Составьте схему, отражающую суть предпринимательства в основных правовых документах.

4. Студентом выполняется краткая характеристика предприятия, рассмотренная в практической работе №1. Формируется информационная база анализа. Описывается этап создание объекта внутрифирменного предпринимательства. Обоснование создания объекта внутрифирменного предпринимательства. Расчет показателей объекта внутрифирменного предпринимательства. Организационная структура управления объекта внутрифирменного предпринимательства и функциональные связи внутри предприятия. Оценка финансовой устойчивости объекта внутрифирменного предпринимательства.

5. Постройте графики зависимости показателя результата предпринимательской деятельности и стадий жизненного цикла продукции.

6. Проведите оценку конкурентоспособности отдельно взятого продукта.

7. Студент выбирает по согласованию с преподавателем один из вариантов предпринимательской идеи в зависимости от конкретной ситуации. Для получения более наглядного представления о работе по отбору предпринимательских идей нужно воспользоваться таблицей по отбору предпринимательских идей, которая приводится ниже (табл.1).

Таблица 1 – Банк предпринимательских идей

Критерии идеи	Эффективность	Перспективы рынка	Длительность подготовительного периода	Размер требуемого капитала		Степень доступности оборудования	Доступность сырья	Наличие рабочей силы
				Всего	В том числе заемного			

8. Составьте план доходов и расходов (руб.), используя следующие данные:

Прибыль – 15248,07 руб.

Сумма налога на прибыль – 5031,86 руб.

Отчисления в фонд накопления – 5500,00 руб.

Амортизационные отчисления – 563,60 руб.

Кредиторская задолженность, постоянно находящаяся в распоряжении хозяйствующего субъекта – 1300,00 руб.

Условия выполнения задания:

1. Задания выполняются в учебной аудитории университета.

2. Максимальное время выполнения задания: 2 часа.

3. Необходимое оборудование (инвентарь), расходные материалы и проч.: программы дисциплин профессиональной подготовки по направлению «Гостиничное дело», «Туризм», «Сервис»; учебники по экономике, предпринимательству и бизнес-планированию гостиничного предприятия, туристской фирмы; мультимедиа-учебники, хрестоматии, электронные презентации.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для экзамена:

Билет №1
<u>Вопрос.</u> История предпринимательства в России с Древних времен до наших дней.
<u>Практическое задание.</u> Составьте схему, отражающую суть предпринимательства в основных правовых документах.
Билет №2
<u>Вопрос.</u> Общая характеристика и структура сферы сервиса, туризма и гостиничного дела, влияние его на экономику страны.
<u>Практическое задание.</u> Постройте графики зависимости показателя результата предпринимательской деятельности и стадий жизненного цикла продукции.

<i>ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЭКЗАМЕНА ПО ОСНОВАМ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</i>		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	отлично	высокий
4	хорошо	хороший
3	удовлетворительно	удовлетворительный
2 и менее	неудовлетворительно	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче экзамена

Экзамен является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к экзамену слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к экзамену включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы экзамена.

Литература для подготовки к экзамену рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к экзамену слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Экзамен проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты экзамена объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебных занятий, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче экзамена. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непроизводственной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое

семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

5. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей

самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

6. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

7. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

8. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

«Профессиональная лексика на английском языке»

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «Профессиональная лексика на английском языке».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения зачета.

2. Паспорт фонда оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ОПК 4. Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации, умение организовывать и поддерживать связи с деловыми партнёрами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления), в том числе на иностранном языке.	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям. Владеть: – взаимодействие с персоналом, партнерами, потребителями услуг через проведение встреч, деловое общение, выступления, переговоры, совещания, переписку. Уметь: – владеть навыками делового общения на иностранном языке; – владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами на иностранном языке; – владеть иностранным языком с учетом специфики профессиональной деятельности; – соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников. Знать: – теории межличностного и делового общения, переговоров на иностранном языке; – методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами, в т.ч. с представителями других культур на иностранном	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

	языке.	
--	--------	--

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

- **организация оценивания:**

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Зачет: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретических заданий, на самостоятельную подготовку к зачету отводится 15 минут, готовится ответ на два теоретических вопроса, длительность подготовки ответа на вопросы на зачете 15 минут, время, отводимое на устный ответ – 10 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Оценка знаний слушателей производится по следующим критериям:

- «зачтено» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач; если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- «не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы к зачету слушателем может быть использована справочная литература.

2. Вопросы для подготовки к зачету

1. Speak about the most popular tourist destinations in our region?
2. What kind of transport is best to use for travelling round the country?
3. How do hoteliers meet basic human needs?
4. Do you agree that 'The customer is always right'?
5. What are the phrases for the telephone etiquette?
6. Is the idea of niche tourism popular? Why?
7. How does a hotel inspector evaluate a hotel?
8. How are hotels graded and what does the number of stars mean?
9. What could customer service staff do as a 'gesture of good will'?
10. What are the hotel's strengths and weaknesses?
11. Decide on five things the hotel could do to improve the level of service.
12. What are the typical issues that receptionists have to deal with every day?
13. What administrative, aesthetic and financial decisions do hotel managers have to make on a daily basis?
14. Describe the hotel you would like to run in future.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для зачета:

Билет №1
<u>Вопрос 1.</u> How are hotels graded and what does the number of stars mean?
<u>Вопрос 2.</u> Describe the hotel you would like to run in future
Билет №2
<u>Вопрос 1.</u> What are the phrases for the telephone etiquette?
<u>Вопрос 2.</u> How do hoteliers meet basic human needs?

<i>ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЧЕТА ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЛЕКСИКЕ НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ</i>		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	Зачтено	высокий
4		хороший
3		удовлетворительный
2 и менее	Не зачтено	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче зачета

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к зачету включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы зачета.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к зачету слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебных занятий, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непроизводственной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое

семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

9. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей

самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

10. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

11. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

12. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

«Правовая компетентность в профессиональной деятельности»

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «Правовая компетентность в профессиональной деятельности».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения зачета.

3. Паспорт фонда оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 5.1. Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере курортного, гостиничного дела и туризма. ОПК 1. Владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности.	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям. Владеть: – заключение договоров, соглашений на реализацию услуг в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – поиск и работа с нормативными и правовыми документами в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – применение в профессиональной деятельности нормативных и правовых документов, в том числе по качеству, стандартизации и сертификации, в профессиональной деятельности. Уметь: – осуществлять поиск и выбор нормативных и правовых документов для применения в профессиональной деятельности; – применять положения нормативно-правовой документации в процессе организации обслуживания потребителей услуг; Знать: – международные нормативно-правовые акты и законодательство РФ в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – отраслевые нормативные и правовые документы в своей профессиональной деятельности; – основные методы поиска нормативных и правовых актов.	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

- организация оценивания:**

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки

зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Зачет: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретических заданий, на самостоятельную подготовку к зачету отводится 15 минут, готовится ответ на два теоретических вопроса, длительность подготовки ответа на вопросы на зачете 15 минут, время, отводимое на устный ответ – 10 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Оценка знаний слушателей производится по следующим критериям:

- «зачтено» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач; если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- «не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы к зачету слушателем может быть использована справочная литература.

2. Вопросы для подготовки к зачету

1. Система законодательства Российской Федерации о туризме.
2. Конституция Российской Федерации, законы о регулировании различных аспектов (направлений, сторон) функционирования и развития туризма как предмета совместного ведения Российской Федерации и субъектов Российской Федерации.
3. Федеральный закон «О туризме в Российской Федерации» как правовой регулятор современных отношений в сфере туризма.
4. Состояние и перспективы совершенствования законодательства о туризме.
5. Указы и распоряжения Президента РФ как инструменты нормативно-правового регулирования определенных правоотношений в сфере туризма.
6. Подзаконные нормативно-правовые акты Правительства РФ, иных органов исполнительной власти и их влияние на функционирование туризма.
7. Федеральные программы отраслевого и межотраслевого характера в области туризма.
8. Ведомственные подзаконные нормативные акты о туризме, общая характеристика.
9. Порядок пользования участками лесного фонда для культурно-оздоровительных и туристских целей.
10. Предпринимательская и иная экономическая деятельность в сфере туризма.
11. Основные нормативно-правовые акты, регламентирующие туристскую деятельность компаний-перевозчиков. Правовое положение иностранных граждан в РФ.
12. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения об установлении формы визы, порядка и условий ее оформления и выдачи, продления срока ее действия, восстановления ее в случае утраты, порядка аннулирования визы».
13. Проблема туристской ренты. Экономическое и социальное значение туристской ренты. Закономерности и формы образования туристской ренты.
14. Принципы распределения и механизмы использования туристской ренты для развития внутреннего туризма.
15. Методические рекомендации по планированию, учету и калькулированию себестоимости туристского продукта и формированию финансовых результатов у организаций, занимающихся туристской деятельностью.
16. Правовое оформление выезда за границу и въезда в РФ. Паспорт туриста.
17. Положения Налогового кодекса РФ о туристской деятельности.
18. Проверка туристских и аудиторских фирм.
19. Ответственность туроператора и турагента за достоверную информацию об услугах, входящих в состав реализуемого ими туристского продукта.
20. Типовая форма туристской путевки.
21. Соглашения между Правительством РФ и Правительствами субъектов Федерации о разграничении полномочий в области туризма.
22. Государственный стандарт РФ ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
23. Соглашения Правительства РФ и исполнительной властью зарубежных стран о сотрудничестве в области туризма.
24. Указы Президента РФ о реорганизации и развитии туризма в России.
25. Концепция развития туризма в России до 2020 г.
26. Общее законодательство субъектов Российской Федерации о туризме как предмет совместного ведения Российской Федерации и субъектов.
27. Законы субъектов Российской Федерации о туризме.
28. Нормативно-правовые акты субъектов федерации о мерах по совершенствованию управлению туристской деятельностью.
29. Правовое регулирование деятельности международных туристских организаций.

30. Организационно-правовые формы некоммерческих туристских организаций: общественные организации, фонды, некоммерческие партнерства, учреждения, автономные некоммерческие организации, ассоциации и союзы.

31. Нормативно-правовые особенности создания и организация деятельности некоммерческих туристских организаций в различных организационно-правовых формах.

32. Учредительные документы некоммерческих туристских организаций.

33. Нормативно-правовые основы регулирования организации и проведения туристских мероприятий (правила проведения выставок-ярмарок, туристских симпозиумов, делового и конгрессного туризма, таймшера).

34. Нормативно-правовые основы присвоения почетных званий в туристской деятельности.

35. Порядок государственной регистрации туристских организаций как юридических лиц в Российской Федерации.

36. Организационно-правовые формы туристских организаций: хозяйственные товарищества и общества, акционерные общества, дочерние и зависимые общества, унитарные предприятия, производственные кооперативы.

37. Учредительные документы туристских организаций.

38. Договоры по отдельным направлениям деятельности в сфере туризма (спонсорский договор, договор купли-продажи, договор аренды, договор проката): общая характеристика.

39. Особенности заключения трудовых договоров в сфере туризма.

40. Структура и содержание контракта туроператора (турагента).

41. Отличительные особенности туристских контрактов зарубежных стран.

42. Защита прав потребителей туристских товаров и услуг.

43. Государственная и общественная защита прав потребителей туристских товаров и услуг.

44. Правила продажи отдельных видов товаров туристского назначения.

45. Правила предоставления отдельных видов туристских услуг.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для зачета:

Билет №1
<u>Вопрос 1.</u> Защита прав потребителей туристских товаров и услуг.
<u>Вопрос 2.</u> Правила предоставления отдельных видов туристских услуг.
Билет №2
<u>Вопрос 1.</u> Договоры по отдельным направлениям деятельности в сфере туризма (спонсорский договор, договор купли-продажи, договор аренды, договор проката): общая характеристика.
<u>Вопрос 2.</u> Учредительные документы туристских организаций.

<i>ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЧЕТА ПО ПРАВОВОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</i>		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	Зачтено	высокий
4		хороший
3		удовлетворительный
2 и менее	Не зачтено	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче зачета

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к зачету включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы зачета.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к зачету слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебных занятий, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непроизводственной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое

семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

13. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей

самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

14. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

15. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

16. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Основы экономики»**

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «Основы экономики».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения экзамена.

2. Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 3.1. Способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления ситуаций в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли ПК 3.2. Владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путём их адаптации к конкретным задачам управления. ПК 3.3. Владение навыками определения и анализа затрат предприятия, применения основных методов финансового менеджмента в сфере курортного, гостиничного	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям и письменный ответ на практическое задание. Владеть: – планирование текущей деятельности подразделений предприятия; – расчет и оценка затрат по организации деятельности предприятия, турпродукта в соответствии с требованиями потребителей; – применение методов финансового менеджмента в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – сбор, обработка и анализ информации о факторах внешней среды предприятия; – анализ мотивации спроса потребителей; – количественный и качественный анализ информации при принятии управленческих решений. Уметь: – анализировать результаты деятельности подразделений предприятия и потребности в материальных ресурсах; – проводить оценку эффективности деятельности предприятия и его подразделений; – владеть навыкам создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия; – находить и оценивать	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и письменного ответа на практическое задание и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

дела и туризма для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений. ПК 4.1. Способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности ситуаций в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.	новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию предприятия; – проводить анализ конъюнктуры рынка и тенденций его развития, в т.ч. с учетом факторов макроэкономической среды; – проводить сегментацию рынка и давать характеристику отдельным сегментам; – изучить и анализировать мотивацию спроса потребителей, их потребительские модели поведения; – на основании результатов маркетинговых исследований спроса и предложения на продукт разрабатывать концепцию и программу обслуживания; – собирать, обрабатывать и анализировать информацию о факторах внешней и внутренней среды организации для принятия управленческих решений; – владеть маркетинговым инструментарием для принятия стратегических и тактических решений; – проектировать и создавать экономические, финансовые и организационно-управленческие модели, адаптировать существующие модели к конкретным задачам менеджмента и развития организации. Знать: – основы организации, планирования и контроля деятельности предприятия; – основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере курортного, гостиничного дела и	
--	---	--

	туризма; – формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства; – основы общей экономической теории.	
--	--	--

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

- **организация оценивания:**

Экзамен проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты экзамена объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Экзамен: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретического и практического задания, на самостоятельную подготовку к экзамену отводится 30 минут, в первую очередь готовится ответ на теоретический вопрос, а затем выполняются практические задания, длительность подготовки ответов на вопросы и выполнения практических заданий на экзамене 30 минут, время, отводимое на устный ответ – 15 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков является экзамен. Экзамен проводится по билетам, которые включают один теоретический и один практический вопрос.

Оценка знаний слушателя производится по следующим критериям:

- оценка «отлично» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;

- оценка «хорошо» выставляется слушателю, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;

- оценка «удовлетворительно» выставляется слушателю, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы экзаменационного билета слушателями может быть использована справочная литература.

3. Вопросы для подготовки к экзамену

1. Предмет, цели и задачи курса.
2. Структура и назначение бухгалтерского баланса.
3. Социально-экономическая сущность финансов гостиничного и санаторно-курортного бизнеса.
4. Бюджетная система, политика, устройство.
5. Структура активов предприятий в различных секторах гостиничного и санаторно-курортного комплекса.
6. Определение финансовой устойчивости страховой компании.
7. Кредитно-финансовая система России.
8. Виды обязательств предприятий.
9. Финансовый анализ: роль, направления и источники информации.
10. Упрощенная система налогообложения.
11. Виды денег, денежные агрегаты.
12. Функции и классификация кредитов.
13. Общая система налогообложения.
14. Налоговая система России.
15. Понятие, сущность и виды прибыли.
16. Структура финансового рынка.
17. Роль и направления анализа финансового состояния организации.
18. Системы налогообложения в гостиничном и санаторно-курортном комплексе.
19. Организационно-правовые формы предприятий.
20. Классификация кредитов.
21. Методы финансово-экономического анализа.
22. Легитимные методы «улучшения» финансовых показателей.
23. Система налогообложения ЕНВД.
24. Активные и пассивные операции банков.
25. Виды акций и облигаций.
26. Методы минимизации потерь.
27. Финансы: определение, функции и этапы развития.
28. Назначение и роль внебюджетных социальных фондов.
29. Анализ ликвидности предприятия.
30. Услуги банков.
31. Страхование как экономическая категория.
32. Анализ финансовой устойчивости предприятия.
33. Анализ прибыльности предприятия.
34. Виды кредитов.
35. Деньги как экономическая категория.
36. Метод дисконтирования в оценке ресурсов.
37. Анализ рентабельности.
38. Анализ оборачиваемости.
39. Структура и назначение баланса предприятия.
40. Назначение и структура отчета о финансовых результатах.
41. Прямые и косвенные, переменные и постоянные затраты предприятия.
42. Показатели оценки акций и облигаций.

Практическое задание для выполнения во время экзамена

Варианты практических заданий:

Задача 1.

Стоимость основных средств на начало года составляет 120 млн.руб., в течение года приобрели основные фонды на сумму 230 тыс.руб, ликвидировали вследствие износа на сумму 137 тыс.руб. Определить стоимость основных фондов на конец текущего года.

- а) 130,1 млн.руб;
- б) 120,09 млн.руб;
- в) 120,15 млн.руб;
- г) 110,2 млн.руб.

Задача 2.

Первоначальная стоимость оборудования 2,5 млн.руб., норма амортизации 17%. Определить амортизационные отчисления за год.

- а) 0,4 млн.руб;
- б) 435 тыс.руб;
- в) 0,5 млн.руб;
- г) 425 тыс.руб.

Задача 3.

Стоимость основных фондов предприятия 2,5 млн.руб., а оборот-ных нормируемых средств 1 млн.руб. При какой сумме прибыли рентабельность составит 12%

- а) 0,4 млн.руб;
- б) 540 тыс.руб;
- в) 420 тыс.руб;
- г) 0,45 млн.руб.

Задача 4.

Норматив оборотных средств 562 тыс.руб., план реализованной продукции 4,2 млн.руб. Определить коэффициент оборачиваемости и длительность одного оборота.

Задача 5.

Разнесите по активам и пассивам объекты бухгалтерского учета и найдите сумму краткосрочного кредита.

Объекты (тыс.руб.): уставный капитал -100 , здания – 12 000., машины – 400, нераспределенная прибыль – 1500, задолженность по зарплате – 200, перед бюджетом – 250, перед поставщиками – 5000, задолженность краткосрочная покупателей – 1200, денежные средства на расчетном счете - 400, кредит на 5 лет – 6000, готовая продукция на складе – 2000, КФВ – 2500, сырье и материалы – 2700, целевое финансирование – 3300, задолженность перед внебюджетными фондами – 70.

Задача 6.

Рассчитайте прибыль и рентабельность оказания услуги, если цена услуги составляет 1000 руб., себестоимость единицы – 800 руб.

Объем оказанных услуг составил 900 единиц.

Задача 7.

Рыночная цена товара 495 руб., розничная надбавка к цене – 25 %, наценка сбытовой организации – 105, налог на добавленную стоимость – 18%, полная себестоимость продукции – 250 руб. определить прибыль предприятия, рентабельность продукции и рентабельность продаж.

Задача 8.

Два предприятия А и Б, входящие в акционерное общество, имеют следующие итоги работы, млн. руб.:

Показатели	А	Б
1. Объем товарной продукции	250	390
2. Полная себестоимость товарного выпуска, в том числе	200	300
3. Постоянные издержки	60	180
4. Переменные издержки	140	120

Определите удельные затраты на рубль товарной продукции, рентабельность продукции, долю маржинальной прибыли в общем объеме продаж.

Задача 9.

В январе предприятие выпустило 1200 изделий, в феврале – 1900, в марте – 1800. Цена одного изделия составляет 70 руб. Себестоимость одного изделия составляла в январе 55 руб., в феврале – 57 руб., в марте – 52 руб. Сравните рентабельность продукции, выпущенной за три месяца.

Задача 10.

Выручка от реализации продукции – 500 тыс. руб.;
затраты на производство продукции – 390 тыс. руб.;
прибыль от реализации материальных ценностей – 14 тыс. руб.;
прибыль от внереализационных операций – 12 тыс. руб.

Определите балансовую прибыль, уровень рентабельности реализованной продукции.

Условия выполнения задания:

1. Задания выполняются в учебной аудитории университета.
2. Максимальное время выполнения задания: 2 часа.
3. Необходимое оборудование (инвентарь), расходные материалы и проч.: программы дисциплин профессиональной подготовки по направлению «Гостиничное дело», «Туризм», «Сервис»; учебники по экономике и бизнес-планированию гостиничного предприятия, туристской фирмы; мультимедиа-учебники, хрестоматии, электронные презентации.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для экзамена:

Билет №1	
Вопрос.	Предмет, цели и задачи курса.
Практическое задание.	Первоначальная стоимость оборудования 2,5 млн.руб., норма амортизации 17%. Определить амортизационные отчисления за год.
Билет №2	
Вопрос.	Социально-экономическая сущность финансов гостиничного и санаторно-курортного бизнеса.
Практическое задание.	Рассчитайте прибыль и рентабельность оказания услуги, если цена услуги составляет 1000 руб., себестоимость единицы – 800 руб.

ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЭКЗАМЕНА ПО ОСНОВАМ ЭКОНОМИКИ		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	отлично	высокий
4	хорошо	хороший
3	удовлетворительно	удовлетворительный
2 и менее	неудовлетворительно	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче экзамена

Экзамен является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к экзамену слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к экзамену включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы экзамена.

Литература для подготовки к экзамену рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к экзамену слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Экзамен проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты экзамена объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебных занятий, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче экзамена. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непроизводственной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое

семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

17. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей

самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

18. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

19. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

20. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Управление персоналом организации»**

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «Управление персоналом организации».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения зачета.

4. Паспорт фонда оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 1.2. Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры, владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций и проектирование межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. ОПК 3. Способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия..	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям. Владеть: – стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; – организация контроля исполнения персоналом принятых решений; – управление конфликтными ситуациями; – владение способами проектирования организационной структуры, распределения полномочий и ответственности на основе их делегирования. Уметь: – владеть методами управления персоналом; – владеть методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов; – владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности; – владеть методиками разработки корпоративной культуры; – определять виды стратегии управления человеческими ресурсами организации, предлагать проект плана реализации мероприятий и распределения полномочий	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

	ответственности; – разрабатывать проект совершенствования организационной структуры предприятия и активно участвовать в разработке стратегии управления человеческими ресурсами; – разрабатывать стратегию управления человеческими ресурсами; – владеть инструментами планирования и реализации мероприятий по созданию организационной структуры, а также методами управления человеческими ресурсами. Знать: – теории управления человеческими ресурсами и мотивации персонала; – теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций; – принципы и методы создания системы контроля работы персонала предприятия; – основные виды организационных структур, их преимущества и недостатки; – основные понятия и функции управления человеческими ресурсами.	
--	---	--

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

- **организация оценивания:**

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Зачет: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретических заданий, на самостоятельную подготовку к зачету отводится 15 минут, готовится ответ на два теоретических вопроса, длительность подготовки ответа на вопросы на зачете 15 минут, время, отводимое на устный ответ – 10 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Оценка знаний слушателей производится по следующим критериям:

- «зачтено» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач; если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- «не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы к зачету слушателем может быть использована справочная литература.

2. Вопросы для подготовки к зачету

1. Цели и задачи системы управления персоналом.
2. Функции менеджмента персонала.
3. Методы управления персоналом.
4. Стратегическое управление персоналом. Виды стратегий организации.
5. Персонал-маркетинг.
6. Компетенция персонала.
7. Лидерство. Развитие лидерства.
8. Стили управления и типы способностей сотрудников.
9. Резюме и автобиография: правила изложения информации.
10. Этапы отбора и найма персонала.
11. Жесткие и мягкие навыки в отборе персонала.
12. Собеседование. Подготовка и проведение.
13. Виды вопросов на собеседовании. Запрещенные вопросы.
14. Основные ошибки интервьюера.
15. Деловая оценка персонала. Методы оценки.
16. Социограмма – как метод оценки персонала.
17. Адаптация персонала. Психологические аспекты.
18. Этапы адаптации нового сотрудника.
19. Обучение персонала. Методы обучения.
20. Принципы эффективного делегирования полномочий.
21. Карьера. Цели и виды карьеры. Этапы карьеры.
22. Высвобождение персонала. Виды увольнений.
23. Групповое поведение. Общие аспекты деятельности рабочих групп.
24. Типы групповой культуры: гомогенная группа.
25. Типы групповой культуры: институализированная группа.
26. Типы групповой культуры: авторитарическая группа.
27. Типы групповой культуры: интенциональная группа.
28. Этапы создания эффективной команды.
29. Поведение личности в группе. Распределение ролей.
30. Мотивация персонала. Уравнения производительности труда работника.
31. Основные мотиваторы по теории Дж. Хекмена и Ф. Герцберга.
32. Материальная и нематериальная мотивация.
33. Системы оплаты труда персонала.
34. Стимулы и льготы в системе оплаты труда.
35. Этика деловых отношений в коллективе.
36. Критика. Правила восприятия критики.
37. Конфликт. Признаки, виды и функции конфликтов.
38. Стили управления конфликтами.
39. Переговоры. Этапы проведения переговоров в конфликтной ситуации.
40. Стресс-менеджмент в организации.
41. Системы управления временем в организации.
42. Управление проблемными сотрудниками.
43. Процесс коммуникации и коммуникационные барьеры.
44. Стили, типы и правила эффективной коммуникации.
45. Персонал и изменения. Заблуждения и сопротивления изменениям.
46. Соционика и менеджмент персонала.
47. Особенности формирования трудового коллектива гостиничного предприятия.
48. Развитие персонала в гостинице.
49. Текучесть кадров в гостинице: причины, последствия.
50. Требования к менеджеру гостиничного предприятия.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для зачета:

Билет №1
Вопрос 1. Цели и задачи системы управления персоналом.
Вопрос 2. Функции менеджмента персонала.
Билет №2
Вопрос 1. Социограмма – как метод оценки персонала.
Вопрос 2. Карьера. Цели и виды карьеры. Этапы карьеры.

<i>ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЧЕТА ПО УПРАВЛЕНИЮ ПЕРСОНАЛОМ ОРГАНИЗАЦИИ</i>		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	Зачтено	высокий
4		хороший
3		удовлетворительный
2 и менее	Не зачтено	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче зачета

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к зачету включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы зачета.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к зачету слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебных занятий, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непроизводственной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое

семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

21. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей

самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

22. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

23. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

24. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«История курортного дела и туризма»**

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «История курортного дела и туризма».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения зачета.

5. Паспорт фонда оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 5.2. Готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к выявлению потребностей потребителя, формированию продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, развитию клиентурных отношений. ОПК 1. Владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности.	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям. Владеть: – формирование продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма в соответствии с запросами потребителей с учетом исторических тенденций развития отрасли; – навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности. Уметь: – выбирать необходимые методы и средства процесса обслуживания с учетом эффективности их применения, в том числе в историческом аспекте; – выбирать оптимальные технологические процессы обслуживания, соответствующие запросам потребителей услуг. Знать: – исторические этапы развития курортного дела в мире и в России; – современные подходы к изучению потребностей клиентов; – современную курортографию мира и РФ.	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

- организация оценивания:**

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Зачет: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретических заданий, на самостоятельную подготовку к зачету отводится 15 минут, готовится ответ на два теоретических вопроса, длительность подготовки ответа на вопросы на зачете 15 минут, время, отводимое на устный ответ – 10 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Оценка знаний слушателей производится по следующим критериям:

- «зачтено» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач; если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- «не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы к зачету слушателем может быть использована справочная литература.

2. Вопросы для подготовки к зачету

1. Понятия «путешественник», «туризм», «турист», «курортное дело».
2. Предпосылки возникновения и развития путешествий.
3. Перемещения (миграция) этносоциальных организмов (ЭСО): внутриэтническая миграция, этномиграция, миграция ЭСО.
4. Путешествия в эпоху первобытности.
5. Туризм на Древнем Востоке.
6. Туризм в эпоху Античности.
7. Паломничество и крестовые походы в эпоху Средневековья.
8. «Торговые пути» и «путешествия за знаниями».
9. Морские путешествия эпохи Средневековья.
10. Великие географические открытия Запада и Востока.
11. Путешествия древних русичей и вклад русских землепроходцев в открытие и освоение новых земель.
12. Путешествия и открытия XVII-XVIII вв.
13. Развитие видов туризма и путешествий.
14. Развитие путешествий в XIX- нач. XX вв.
15. Первые туристские организации.
16. Генезис туристско-экскурсионной деятельности в Российской империи (XVIII- нач. XX вв.).
17. Генезис международного туризма.
18. Туристско-экскурсионное дело в СССР.
19. Мировой туризм на современном этапе и его перспективы.
20. Туризм в современной Российской Федерации и его перспективы.
21. Санаторно-курортный и туристский комплекс Краснодарского края на современном этапе развития: проблемы и перспективы.
22. Курортное дело как направление туристской деятельности.
23. Становление курортного дела в период Античности.
24. Развитие курортного дела в период Средневековья.
25. Развитие курортного дела в Новое время (XVII- нач. XX вв.).
26. Становление курортного дела в Новейшее время (XX-XXI вв.).
27. Основные этапы развития курортного дела в России: краткая характеристика.
28. Краткая характеристика важнейших курортов Российской Федерации.
29. Краткая характеристика важнейших курортов Ближнего Зарубежья.
30. Краткая характеристика важнейших курортов Америки и Океании.
31. Краткая характеристика важнейших курортов Юго-Восточной Азии.
32. Краткая характеристика важнейших курортов Западной и Северной Европы.
33. Краткая характеристика важнейших курортов Южной Европы.
34. Краткая характеристика важнейших курортов Восточной Европы.
35. Краткая характеристика важнейших курортов Африки.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для зачета:

Билет №1
<u>Вопрос 1.</u> Развитие видов туризма и путешествий.
<u>Вопрос 2.</u> Краткая характеристика важнейших курортов Западной и Северной Европы.
Билет №2
<u>Вопрос 1.</u> Генезис туристско-экскурсионной деятельности в Российской империи (XVIII- нач. XX вв.).
<u>Вопрос 2.</u> Краткая характеристика важнейших курортов Африки.

<i>ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЧЕТА ПО ИСТОРИИ КУРОРТНОГО ДЕЛА И ТУРИЗМА</i>		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	Зачтено	высокий
4		хороший
3		удовлетворительный
2 и менее	Не зачтено	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче зачета

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к зачету включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы зачета.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к зачету слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебных занятий, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непродуцированной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое

семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

25. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей

самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

26. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

27. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

28. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Психология сервиса и деловая этика»**

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «Психология сервиса и деловая этика».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения зачета.

6. Паспорт фонда оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 5.2. Готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к выявлению потребностей потребителя, формированию продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, развитию клиентурных отношений. ОПК 4. Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации, умение организовывать и поддерживать связи с деловыми партнёрами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления), в том числе на иностранном языке.	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям. Владеть: – формирование продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма в соответствии с запросами потребителей; – взаимодействие с персоналом, партнерами, потребителями услуг через проведение встреч, деловое общение, выступления, переговоры, совещания, переписку; – навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива (подразделений предприятия); – навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами. Уметь: – выбирать необходимые методы и средства процесса обслуживания; – обеспечивать качество предоставления продукта различным категориям и группам потребителей; – выбирать оптимальные технологические процессы обслуживания, соответствующие запросам потребителей услуг; – соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников. Знать: – методы, формы, технологические циклы обслуживания потребителей	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

	услуг; – современные подходы к изучению потребностей клиентов; – основы межличностного и делового общения; – методы взаимодействия с потребителями; – теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурные нормы бизнес-коммуникаций; – методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами, в т.ч. с представителями других культур; – специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	
--	---	--

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

- **организация оценивания:**

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Зачет: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретических заданий, на самостоятельную подготовку к зачету отводится 15 минут, готовится ответ на два теоретических вопроса, длительность подготовки ответа на вопросы на зачете 15 минут, время, отводимое на устный ответ – 10 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Оценка знаний слушателей производится по следующим критериям:

- «зачтено» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач; если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; если он имеет знания

только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- «не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы к зачету слушателем может быть использована справочная литература.

2. Вопросы для подготовки к зачету

1. Человек как объект изучения естественно-научных и гуманитарных дисциплин.
2. Характеристика естественных наук о человеке.
3. Характеристика гуманитарных наук о человеке.
4. Междисциплинарные науки о человеке.
5. Психология в системе наук.
6. Характеристика индивидуальных особенностей человека.
7. Роль социальных факторов в формировании личности человека.
8. Сравнить понятия: личность, индивид и индивидуальность.
9. Роль биологических факторов в формировании личности.
10. Социально формируемые и биологически обусловленные свойства личности.
11. Отличительные особенности деятельности человека.
12. Теория деятельности А. Леонтьева. Потребности в структуре деятельности человека.
13. Понятия о потребностях и мотивах личности.
14. Направленность как совокупность устойчивых мотивов личности.
15. Характеристика естественных потребностей человека.
16. Виды социальных потребностей личности.
17. Особенности мотивационной сферы личности.
18. Пирамида потребностей (по А. Маслоу).
19. Интересы, мировоззрение, установки как составляющие направленности личности.
20. Мотивы и потребности в структуре личности.
21. Типы поведения продавца и покупателя в соответствии с типологией К. Юнга.
22. Методы и методики изучения личности.
23. Характеристика потребностей рекреационной деятельности человека.
24. Классификация туристской мотивации в зависимости от вида отдыха.
25. Основные категории туристских мотивов.
26. Характеристика социально – демографических факторов туристской мотивации.
27. Объективные и субъективные барьеры в реализации туристской мотивации.
28. Связь потребностно-мотивационной сферы личности с другими психическими явлениями.
29. Закономерности формирования мотивов.
30. Понятие о потребностно-мотивационной сфере личности в различных психологических школах.
31. Характеристика структуры сервисной деятельности.
32. Требования к личности специалиста в области сервисной деятельности.
33. Классификация видов сервисной деятельности.
34. Способы предупреждения и угашения конфликтов.
35. Специфика межличностной коммуникации в сервисной деятельности.
36. Роль массовой коммуникации в сервисной деятельности.
37. Понятие о ролевом поведении.
38. Стили руководства группой.
39. Понятие психологического климата и условия его оптимизации.
40. Психологическая культура в сервисной деятельности.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для зачета:

Билет №1
<u>Вопрос 1.</u> Понятие психологического климата и условия его оптимизации.
<u>Вопрос 2.</u> Психологическая культура в сервисной деятельности.
Билет №2
<u>Вопрос 1.</u> Психология в системе наук.
<u>Вопрос 2.</u> Характеристика индивидуальных особенностей человека.

ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЧЕТА ПО ПСИХОЛОГИИ СЕРВИСА И ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕ

Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	Зачтено	высокий
4		хороший
3		удовлетворительный
2 и менее	Не зачтено	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче зачета

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к зачету включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы зачета.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к зачету слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебного занятия, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непроизводственной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое

семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

29. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей

самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

30. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

31. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

32. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Основы гостиничного бизнеса»**

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «Основы гостиничного бизнеса».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения зачета.

7. Паспорт фонда оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 1.1. Принятие оперативных управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, в том числе распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и на предприятиях в сфере курортного, гостиничного дела и туризма. ПК 2.1. Готовность к разработке и предоставлению комплексного продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также к применению современных технологий для его формирования. ПК 2.2. Способность к продвижению и реализации продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма с использованием информационных и коммуникативных технологий. ПК 5.1. Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере курортного, гостиничного дела и туризма. ПК 5.2. Готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к выявлению потребностей потребителя, формированию продукта в	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям. Владеть: – контроль качества предоставляемых услуг через оценку их соответствия регламентированным требованиям, в т.ч. контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов; – проектирование и формирование комплексного турпродукта в соответствии с запросами потребителей; – использование современных информационно-коммуникационных и компьютерных технологий в процессе разработки предоставления продукта; – обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания в сфере курортного, гостиничного дела и туризма. Уметь: – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль работы исполнителей; – координировать деятельность подчиненных; – разрабатывать и применять профессиональные стандарты и технологии обслуживания; – проводить оценку качества технологических процессов предприятий курортного, гостиничного дела и туризма; – проектировать турпродукт в соответствии с требованиями потребителей; – выбирать необходимые методы и средства процесса обслуживания; – обеспечивать качество предоставления продукта различным категориям и группам потребителей; – выбирать оптимальные технологические процессы обслуживания,	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

сфере курортного, гостиничного дела и туризма, развитию клиентурных отношений.	соответствующие запросам потребителей услуг. Знать: – законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности предприятий курортного, гостиничного дела и туризма; – технологии формирования туристского и гостиничного продукта; – методы, формы, технологические циклы обслуживания потребителей услуг; – компьютерные и информационные технологии, автоматизирующие процесс формирования турпродукта; – принципы и методы взаимодействия с потребителями.	
--	---	--

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

- **организация оценивания:**

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Зачет: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретических заданий, на самостоятельную подготовку к зачету отводится 15 минут, готовится ответ на два теоретических вопроса, длительность подготовки ответа на вопросы на зачете 15 минут, время, отводимое на устный ответ – 10 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Оценка знаний слушателей производится по следующим критериям:

- «зачтено» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач; если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- «не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы к зачету слушателем может быть использована справочная литература.

8. Вопросы для подготовки к зачету

1. Индустрия гостеприимства: определение, сущность, основные направления.
2. Сущность и специфика гостиничных услуг.
3. Основные этапы развития индустрии гостеприимства в мире и в России.
4. Виды гостиниц и их характеристика.
5. Классификация средств размещения в мире и в России.
6. Классификация гостиниц по качеству и количеству предоставляемых услуг.
7. Классификация гостиниц по способу управления.
8. Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.
9. Правовое регулирование деятельности гостиничных предприятий.
10. Взаимодействие гостиничных предприятий и туроператоров.
11. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса в мире и России.
12. Глобализация и централизация управления в гостиничном бизнесе.
13. Факторы, влияющие на экономику гостиничного предприятия.
14. Характеристика здания гостиницы. Состав помещений гостиницы.
15. Системы жизнеобеспечения гостиницы.
16. Основные системы гостиничных тарифов. Методы ценообразования в гостиничном бизнесе. Ценовые стратегии.
17. Структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы и их краткая характеристика.
18. Функции руководителей высшего звена управления.
19. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.
20. Основные показатели деятельности гостиничных предприятий РФ и Краснодарского края.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для зачета:

Билет №1
<u>Вопрос 1.</u> Классификация средств размещения в мире и в России.
<u>Вопрос 2.</u> Стандартизация и сертификация услуг гостиничных предприятий.
Билет №2
<u>Вопрос 1.</u> Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.
<u>Вопрос 2.</u> Основные показатели деятельности гостиничных предприятий РФ и Краснодарского края.

ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЧЕТА ПО ОСНОВАМ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	Зачтено	высокий
4		хороший
3		удовлетворительный
2 и менее	Не зачтено	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче зачета

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к зачету включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы зачета.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к зачету слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебных занятий, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непродуцированной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется

список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

33. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.;

выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

34. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

35. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

36. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Основы туроперейтинга»**

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «Основы туроперейтинга».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения зачета.

9. Паспорт фонда оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 2.1. Готовность к разработке и предоставлению комплексного продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также к применению современных технологий для его формирования. ПК 3.2. Владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путём их адаптации к конкретным задачам управления.	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям. Владеть: – проектирование комплексного турпродукта; – использование современных информационно-коммуникационных и компьютерных технологий в процессе разработки и предоставления турпродукта; – обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – мониторинг потребностей. Уметь: – применять профессиональные стандарты и технологии обслуживания; – проводить оценку качества технологических процессов туристских предприятий; – проектировать турпродукт в соответствии с требованиями потребителей. Знать: – технологии формирования туристского продукта; – методы, формы, технологические циклы обслуживания потребителей услуг; – туристские формальности – компьютерные и информационные технологии, автоматизирующие процесс	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

- **организация оценивания:**

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Зачет: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретических заданий, на самостоятельную подготовку к зачету отводится 15 минут, готовится ответ на два теоретических вопроса, длительность подготовки ответа на вопросы на зачете 15 минут, время, отводимое на устный ответ – 10 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Оценка знаний слушателей производится по следующим критериям:

- «зачтено» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач; если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- «не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы к зачету слушателем может быть использована справочная литература.

2. Вопросы для подготовки к зачету

1. Нормативные акты, регулирующие туристскую деятельность в России.
2. Цели продвижения туристского продукта.
3. Основные факторы, учитываемые при разработке программы продвижения туристского продукта.
4. Типология туристских предприятий.
5. Основные принципы работы туристской фирмы с транспортными компаниями.
6. Основные документы туристской фирмы.
7. Порядок регистрации туристского предприятия.
8. Основные этапы создания туристского продукта.
9. Этапы разработки комплексной программы продвижения туристского продукта.
10. Основные виды туристских путешествий.
11. Основы корпоративной культуры туристской фирмы.
12. Программа продвижения, преимущества и недостатки различных видов продвижения туристического продукта.
13. Принципы построения и организационная структура туристской фирмы.
14. Организация работы турфирмы с клиентом.
15. Персонал туристской фирмы. Квалификационные требования.
16. Работа туроператора с турагентом. Основные виды договоров.
17. Организация работы туристской фирмы с зарубежными партнерами.
18. Порядок предоставления клиенту информации о туристическом продукте.
19. Порядок проверки и приема документов туриста.
20. Договор с туристом, его основные положения, порядок подписания.
21. Порядок рассмотрения претензий туристов.
22. Организация работы туристской фирмы на выставке, в ходе организации мероприятий.
23. Дополнительные услуги туристской фирмы.
24. Работа с консульствами и посольствами при оформлении туристских виз.
25. Особенности работы туристской фирмы на рынке внутреннего туризма.
26. Особенности работы туристской фирмы на рынке въездного туризма.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для зачета:

Билет №1
<u>Вопрос 1.</u> Организация работы турфирмы с клиентом.
<u>Вопрос 2.</u> Дополнительные услуги туристской фирмы.
Билет №2
<u>Вопрос 1.</u> Принципы построения и организационная структура туристской фирмы.
<u>Вопрос 2.</u> Особенности работы туристской фирмы на рынке въездного туризма.

ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЧЕТА ПО ОСНОВАМ ТУРОПЕРЕЙТИНГА		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	Зачтено	высокий
4		хороший
3		удовлетворительный
2 и менее	Не зачтено	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче зачета

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к зачету включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы зачета.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к зачету слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебного занятия, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непроизводственной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется

список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

37. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.;

выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

38. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

39. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

40. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;
- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;
- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

**«Контроль и оценка эффективности деятельности отделов гостиничного
комплекса»**

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «Контроль и оценка эффективности деятельности отделов гостиничного комплекса».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения зачета.

10. Паспорт фонда оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 1.1. Принятие оперативных управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, в том числе распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и на предприятиях в сфере курортного, гостиничного дела и туризма. ПК 2.1. Готовность к разработке и предоставлению комплексного продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также к применению современных технологий для его формирования. ПК 5.2. Готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к выявлению потребностей потребителя, формированию продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, развитию клиентурных отношений.	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям. Владеть: – контроль качества предоставляемых услуг через оценку их соответствия регламентированным требованиям, в т.ч. контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов; – проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; – организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте. Уметь: – анализировать результаты деятельности подразделений предприятий курортного, гостиничного дела и туризма; – осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль работы исполнителей; – координировать деятельность подчиненных. Знать: – законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг; – основы организации деятельности предприятий курортного, гостиничного дела и туризма; – основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных.	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

- организация оценивания:**

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Зачет: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретических заданий, на самостоятельную подготовку к зачету отводится 15 минут, готовится ответ на два

теоретических вопроса, длительность подготовки ответа на вопросы на зачете 15 минут, время, отводимое на устный ответ – 10 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Оценка знаний слушателей производится по следующим критериям:

- «зачтено» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач; если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- «не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы к зачету слушателем может быть использована справочная литература.

2. Вопросы для подготовки к зачету

1. Организационная структура гостиничного комплекса и технологический цикл обслуживания клиентов.
2. Положения о структурных подразделениях гостиничного комплекса.
3. Должностные инструкции персонала структурных подразделений гостиничного комплекса.
4. Корпоративные стандарты гостиничного комплекса как инструмент контроля деятельности отделов гостиничного комплекса.
5. Причины, алгоритм разработки корпоративного стандарта.
6. Внутренняя структура корпоративного стандарта.
7. Механизм внедрения корпоративных стандартов.
8. Принципы стандартизации, преимущества, выгоды и эффекты от введения стандартов.
9. Мониторинг и контроль выполнения стандартов.
10. Внутренний и внешний аудит корпоративных стандартов.
11. Основные показатели оценки экономической эффективности деятельности гостиничного комплекса.
12. Оперативная оценка хозяйственной ситуации предприятия.
13. Определение факторов-причин текущего положения предприятия.
14. Подготовка и обоснование принимаемых управленческих решений.
15. Определение и мобилизация свободных резервов, способствующих повышению эффективности хозяйственной деятельности.
16. Программы контроля качества.
17. Методика определения уровня обслуживания в гостинице.
18. Виды внутреннего контроля.
19. Внутренний контроль: этапы процесса контроля, разработка и характеристика системы внутреннего контроля.
20. Таблицы контроля и оценки исполнения стандартов.
21. Программа производственного контроля».
22. Технология контроля «Тайный гость».
23. Разработка корпоративного стандарта службы приема и размещения и контроль его выполнения.
24. Разработка корпоративного стандарта хозяйственной службы и контроль его выполнения
25. Разработка чек-листа контроля качества обслуживания.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для зачета:

Билет №1
Вопрос 1. Программы контроля качества.
Вопрос 2. Разработка чек-листа контроля качества обслуживания.
Билет №2
Вопрос 1. Подготовка и обоснование принимаемых управленческих решений.
Вопрос 2. Основные показатели оценки экономической эффективности деятельности гостиничного комплекса.

ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЧЕТА ПО КОНТРОЛЮ И ОЦЕНКЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛОВ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	Зачтено	высокий

4		хороший
3		удовлетворительный
2 и менее	Не зачтено	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче зачета

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к зачету включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы зачета.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к зачету слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебного занятия, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непроизводственной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое

семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

41. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей

самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

42. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

43. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

44. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

**«Бизнес-планирование деятельности предприятий туризма и
гостиничного сервиса»**

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «Бизнес-планирование деятельности предприятий туризма и гостиничного сервиса».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения экзамена.

4. Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 3.2. Владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путём их адаптации к конкретным задачам управления. ПК 3.3. Владение навыками определения и анализа затрат предприятия, применения основных методов финансового менеджмента в сфере курортного, гостиничного дела и туризма для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений. ОПК 2. Способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений, умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций, проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям и письменный ответ на практическое задание. Владеть: – составления макета бизнес-планов; – количественный и качественный анализ информации при принятии управленческих решений; – разработка плана координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана; – составление финансовой отчетности. Уметь: – находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию предприятия; – разрабатывать и реализовывать проекты по повышению конкурентоспособности предприятия; – собирать, обрабатывать и анализировать информацию о факторах внешней и внутренней среды организации для принятия управленческих решений; – проектировать и создавать экономические, финансовые и организационно-	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и письменного ответа на практическое задание и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

решений инвестировании финансировании.	об и	управленческие модели, адаптировать существующие модели к конкретным задачам менеджмента и развития организации; – собирать информацию необходимую для координации деятельности; – ориентироваться в быстро изменяющейся рыночной конъюнктуре и своевременно изменять направления своего предпринимательства; добиваться эффективных результатов предпринимательской деятельности, ее прибыльности и прогрессивности, проявляя при этом деловую и инвестиционную активность; – формировать и оптимизировать учетную политику организаций; – владеть навыками составления финансовой отчетности организаций. Знать: – структуру и содержание основных разделов бизнес-плана; – алгоритм работы над проектом. – основные количественные и качественные методы сбора и анализа первичной и вторичной статистической информации, необходимой для принятия управленческих решений; – принципы координации предпринимательской деятельности; – основные принципы и стандарты финансового учета, правила формирования учетной политики, принципы, допущения и требования к содержанию финансовой отчетности.	
--	---------	---	--

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

- **организация оценивания:**

Экзамен проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты экзамена объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Экзамен: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретического и практического задания, на самостоятельную подготовку к экзамену отводится 30 минут, в первую очередь готовится ответ на теоретический вопрос, а затем выполняются практические задания, длительность подготовки ответов на вопросы и выполнения практических заданий на экзамене 30 минут, время, отводимое на устный ответ – 15 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков является экзамен. Экзамен проводится по билетам, которые включают один теоретический и один практический вопрос.

Оценка знаний слушателя производится по следующим критериям:

- оценка «отлично» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;

- оценка «хорошо» выставляется слушателю, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;

- оценка «удовлетворительно» выставляется слушателю, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы экзаменационного билета слушателями может быть использована справочная литература.

2. Вопросы для подготовки к экзамену

1. Структура бизнес-плана.
2. Назначение и роль бизнес-плана.
3. Маркетинговая стратегия предприятия.
4. Критерии привлекательности инвестиционного проекта.
5. Виды бизнес-планов.
6. Типы инвесторов.
7. Этапы подготовки инвестиционного проекта.
8. Стадии реализации инвестиционного проекта.
9. Источники финансирования проектов.
10. Кредитование предприятий.
11. Обеспечение инвестиций.
12. Рабочая группа проекта.
13. Участники инвестиционного процесса.
14. Собственные средства предприятия.
15. Налоговое планирование на предприятии.
16. Планирование фонда оплаты труда. Штатное расписание организации.
17. Структура и содержание маркетингового плана.
18. Структура и содержание финансового плана.
19. Структура и содержание организационного плана.
20. Структура и содержание производственного плана.
21. Планирование объемов выручки (продаж).
22. Составление графика реализации проекта.
23. Методы оценки инвестиций, основанные на дисконтировании.
24. Простейшие методы оценки инвестиций.
25. Точка безубыточности проекта.
26. Финансовое планирование на предприятии индустрии гостеприимства.
27. Структура расходов предприятия индустрии гостеприимства.
28. Показатели эффективности проекта.
29. Упрощенная система налогообложения предприятий.
30. Амортизация основных фондов.
31. Налогообложение малого предпринимательства.
32. Система налогообложения в виде единого налога на вмененный доход.
33. Общая система налогообложения.
34. Основные ошибки при составлении бизнес-плана.
35. Предмет, цели и задачи курса.
36. Социально-экономическая сущность инвестиций.
37. Методические рекомендации ЮНИДО по разработке инвестиционных проектов.
38. Риски проекта.

Практическое задание для выполнения во время экзамена

Варианты практических заданий:

1. Построить график критического объема производства по консервативному варианту практического задания № 6. Покажите графически:

- 1) Размер выручки, затрат, прибыль от продаж;
- 2) Точку безубыточности, порог рентабельности, запас финансовой прочности, маржу безопасности.

Произведите расчет, сравните полученные результаты с показателями графика.

2. Охарактеризуйте правовую, консалтинговую, информационную систему поддержки реализации бизнес-плана.

3. Укажите типичные ошибки, допускаемые при бизнес-планировании.

4. Рассчитать бюджет продаж издательства «Пегас» за 1 квартал по методу начисления и кассовому методу (см. таблицу).

Отдел маркетинга издательства «Пегас» сформировал портфель заказов на 1 квартал с разбивкой по месяцам: в январе объем продаж составит 15 000* экземпляров книги, в феврале- 17 000*, в марте – 20 000 экз.

Анализ статистических данных показал следующую картину:

65% оптовых покупателей оплату производят в том же месяце, когда книги отгружены;

33% постоянных оптовых покупателей счета оплатят в следующем месяце;

2% счетов скорее всего не будут оплачены вообще из-за недобросовестности или банкротстве дебиторов.

Объем продаж в декабре прошлого года составлял 1 400 000* руб., а остаток дебиторской задолженности на 1 января планового периода составляет 560 000* руб.

Табл. 1 –Бюджет продаж издательства «Пегас» на 1 квартал

Показатели	месяц			Итого за квартал
	январь	февраль	март	
Часть 1. Прогноз объема продаж и выручки (бюджет продаж по методу начисления)				
Объем продаж, ед				
Цена за единицу, руб.	100	105	110	
Выручка от продаж, руб.				
Часть 2. График ожидаемых поступлений денежных средств от покупателей и заказчиков (бюджет продаж по кассовому методу)				
Поступления в погашение дебиторской задолженности (по состоянию на 01.01. допланового периода), руб.				
Поступления денежных средств за проданную продукцию, руб.				
В январе				
В феврале				
В марте				
Итого денежных поступлений от покупателей и заказчиков, руб.				
Остаток непогашенной дебиторской задолженности на 31.03.				

5. Разработайте план производства и реализации продукции используя данные таблицы 2 (цифры условные). Проанализируйте полученные данные и сделайте вывод.

Табл. 2 –План производства и реализации продукции по инвестиционному проекту

Показатели	Всего за год	Единица измерения	1-й год			
			I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал
1. Вид продукции <u>Объем производства:</u>						
• в натуральном выражении						

• в стоимостном выражении <u>Объем реализации в натуральном выражении.</u> В том числе: • на внутреннем рынке • на мировом рынке <u>Цена реализации за единицу продукции:</u> • на внутреннем рынке, руб. • на внешнем рынке, иностран. валюта <u>Выручка от реализации продукции</u> В том числе: • на внутреннем рынке • на мировом рынке <u>Общая выручка от реализации данного вида продукции, руб.</u>						
<u>2. Общая выручка от реализации всех видов продукции</u>						

6. В фирме «Вектор» предусмотрен выпуск нового продукта Д. Рассчитайте по вариантам следующие виды прибыли: валовую, от продаж, до налогообложения, чистую. Проанализируйте полученные данные и сделайте вывод.

Табл. 3 – Исходные данные по проекту производства продукта Д

Показатели по продукту Д	Ед. измерения	1-й вариант оптимистический	2-й вариант консервативный	3-й вариант пессимистический
Производственная программа выпуска продукта	шт.	60 000*	40 000*	20 000*
Цена за единицу продукта	руб.	1200*	1050*	900*
Сумма условно-переменных затрат на единицу продукции	руб.	730*	740*	750*
Сумма условно-постоянных расходов	тыс. руб.	2500*		
Прочие доходы	тыс. руб.	800*	680*	520*
Прочие расходы	тыс. руб.	180*	200*	330*

Условия выполнения задания:

1. Задания выполняются в учебной аудитории университета.
2. Максимальное время выполнения задания: 2 часа.
3. Необходимое оборудование (инвентарь), расходные материалы и проч.: программы дисциплин профессиональной подготовки по направлению «Гостиничное дело», «Туризм», «Сервис»; учебники по экономике и бизнес-планированию гостиничного

предприятия, туристской фирмы; мультимедиа-учебники, хрестоматии, электронные презентации.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для экзамена:

Билет №1
<u>Вопрос.</u> Показатели эффективности проекта.
<u>Практическое задание.</u> Построить график критического объема производства по консервативному варианту практического задания № 6. Покажите графически: 1) Размер выручки, затрат, прибыль от продаж; 2) Точку безубыточности, порог рентабельности, запас финансовой прочности, маржу безопасности. Произведите расчет, сравните полученные результаты с показателями графика.
Билет №2
<u>Вопрос.</u> Собственные средства предприятия.
<u>Практическое задание.</u> Охарактеризуйте правовую, консалтинговую, информационную систему поддержки реализации бизнес-плана.

<i>ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЭКЗАМЕНА ПО БИЗНЕС-ПЛАНИРОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА</i>		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	отлично	высокий
4	хорошо	хороший
3	удовлетворительно	удовлетворительный
2 и менее	неудовлетворительно	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче экзамена

Экзамен является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к экзамену слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к экзамену включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы экзамена.

Литература для подготовки к экзамену рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к экзамену слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Экзамен проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты экзамена объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебных занятий, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче экзамена. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непроизводственной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое

семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

45. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей

самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

46. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

47. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

48. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

«Информационные технологии в туризме и гостиничном бизнесе»

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «Информационные технологии в туризме и гостиничном бизнесе».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения зачета.

5. Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 2.2. Способность к продвижению и реализации продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма с использованием информационных и коммуникативных технологий. ОПК 5. Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям и письменный ответ на практическое задание. Владеть: – применение современных технологий в продвижении и реализации продукта в соответствии с требованиями потребителей; – организация опросов потребителей с целью выявления потребностей; – поиск информации с целью решения стандартных профессиональных задач. Уметь: – использовать информационные и коммуникативные технологии с целью продвижения и реализации продукта; – владеть информационной культурой, навыками самостоятельного и грамотного поиска информации в различных источниках, предоставляемых современной научной библиотекой. Знать: – технологии бронирования, формирования, продвижения и реализации продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – основные методы, способы и средства получения,	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

	хранения, переработки информации, усвоение алгоритмов (последовательности действий) поиска необходимой информации в таких источниках как электронные и карточные каталоги, универсальные, отраслевые и специальные энциклопедии, словари и справочники, библиографические указатели и базы данных, справочно-правовые поисковые системы, электронные библиотеки и другие электронные ресурсы.	
--	--	--

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

- **организация оценивания:**

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Зачет: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретических заданий, на самостоятельную подготовку к зачету отводится 15 минут, готовится ответ на два теоретических вопроса, длительность подготовки ответа на вопросы на зачете 15 минут, время, отводимое на устный ответ – 10 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Оценка знаний слушателей производится по следующим критериям:

- «зачтено» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач; если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- «не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы к зачету слушателем может быть использована справочная литература.

2. Вопросы для подготовки к зачету

1. Что такое гипертекст, HTTP, FTP?
2. Возможности глобальной сети Интернет.
3. Назначение программ-браузеров.
4. Какова структура html-документа?
5. Что такое гипертекст?
6. Что такое html-документ, веб-страница, веб-сайт?
7. Что такое тег (дескриптор)?
8. Системы управления контентом (CMS). Назначение, функции.
9. Классификация CMS.
10. Схема функционирования CMS (на примере CMS WordPress). Проблемы установки и использования CMS.
11. Понятие электронной коммерции (ЭК).
12. Модели ведения ЭК.
13. Структура и характеристика электронного магазина.
14. Основные тенденции развития телекоммуникационных систем в России.
15. Общая характеристика платежных систем ЭК. Требования, предъявляемые к платежным системам.
16. СПАМ и методы борьбы с ним.
17. Реклама и маркетинг в Internet.
18. Электронная цифровая подпись. Закон об ЭЦП.
19. Размещение веб-сайта в Internet.
20. Различие между хостингом и доменом.
21. Основные этапы продвижения сайтов.
22. Понятие поисковой оптимизации SEO.
23. Понятие 3D-панорамы.
24. Программное обеспечение для создания и просмотра 3D-панорам.
25. Использование ГИС при подготовке экскурсионных маршрутов.
26. Понятие и методы создания виртуального тура.
27. Различия между виртуальной и интерактивной экскурсией.
28. Состав и возможности пакета Microsoft Office.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для зачета:

Билет №1
<u>Вопрос 1.</u> Состав и возможности пакета Microsoft Office.
<u>Вопрос 2.</u> Размещение веб-сайта в Internet.
Билет №2
<u>Вопрос 1.</u> Понятие и методы создания виртуального тура.
<u>Вопрос 2.</u> Программное обеспечение для создания и просмотра 3D-панорам.

ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЧЕТА ПО ИНФОРМАЦИОННЫМ ТЕХНОЛОГИЯМ В ТУРИЗМЕ И ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	Зачтено	высокий
4		хороший
3		удовлетворительный
2 и менее	Не зачтено	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче зачета

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к зачету включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы зачета.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к зачету слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебных занятий, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непроизводственной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое

семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

49. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей

самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

50. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

51. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

52. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

**«Стандартизация и сертификация услуг индустрии туризма и
гостеприимства»**

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «Стандартизация и сертификация услуг индустрии туризма и гостеприимства».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения зачета.

11.Паспорт фонда оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 5.1. Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере курортного, гостиничного дела и туризма.	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям. Владеть: – применение на практике стандартов в сфере курортного, гостиничного дела и туризма. Уметь: – обеспечивать соблюдение стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания; – разрабатывать внутренние нормативные документы на предприятии по обеспечению стандартизации услуг; – организовывать работы по подтверждению соответствия предприятия требованиям стандартов; – владеть методикой создания системы контроля соблюдения требований стандартов. Знать: – перечень и содержание нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – способы оценки соответствия качества выполняемых услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам; – методы оценки эффективности системы контроля качества услуг и работ в подразделениях предприятия.	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

- **организация оценивания:**

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Зачет: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретических заданий, на самостоятельную подготовку к зачету отводится 15 минут, готовится ответ на два теоретических вопроса, длительность подготовки ответа на вопросы на зачете 15 минут, время, отводимое на устный ответ – 10 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Оценка знаний слушателей производится по следующим критериям:

- «зачтено» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач; если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- «не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы к зачету слушателем может быть использована справочная литература.

2. Вопросы для подготовки к зачету

1. Цели принятия и сфера применения закона «О техническом регулировании».
 2. Принципы технического регулирования.
 3. Технические регламенты их содержание и цели принятия.
 4. Техническое регулирование Таможенного Союза и ЕАЭС.
 5. История развития стандартизации.
 6. Цели и принципы стандартизации.
 7. Функции стандартизации.
 8. Документы в области стандартизации.
 9. Виды стандартов.
 10. Методы стандартизации.
 11. Технические условия как нормативный документ.
 12. Национальный орган РФ по стандартизации и его функции.
 13. Органы и службы стандартизации.
 14. Международные организации по стандартизации (цели и функции).
 15. Региональные организации по стандартизации (цели и функции).
 16. Цели и принципы подтверждения соответствия.
 17. Национальный орган РФ по аккредитации и его функции.
 18. Аккредитация органов по сертификации и испытательных лабораторий.
 19. Системы добровольной сертификации.
 20. Обязательная сертификация.
 21. Добровольная сертификация.
 22. Декларирование соответствия.
 23. Схемы сертификации работ и услуг.
 24. Особенности сертификации услуг.
 25. Стандарты семейства ИСО 9000.
 26. Цели, задачи и принципы TQM.
 27. Цикл PDCA (круг Деминга).
 28. Жизненный цикл продукции, жизненный цикл услуги.
 29. Подходы к определению категории «качество». Многоаспектность категории «качество».
 30. Взаимосвязь технического и функционального качества.
 31. Взаимосвязь качества и конкурентоспособности.
 32. Динамика качества во времени.
 33. Затраты, связанные с качеством.
 34. ГОСТ Р 52113-2014 Услуги населению. Номенклатура показателей качества.
 35. ГОСТ Р ЕН 13809-2012 Туристские услуги. Туроператоры и турагенты.
- Терминология.
36. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.
 37. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
 38. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования.
 39. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
 40. ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.
 41. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования.
 42. ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования.
 43. ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения.
 44. ГОСТ Р 54602-2011 Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования.

45. ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. ГОСТ Р 54605-2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования.

46. ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для зачета:

Билет №1
<u>Вопрос 1.</u> Технические регламенты их содержание и цели принятия.
<u>Вопрос 2.</u> ГОСТ Р ИСО 10002-2007 Менеджмент организации. Удовлетворенность потребителя. Руководство по управлению претензиями в организациях.
Билет №2
<u>Вопрос 1.</u> Национальный орган РФ по аккредитации и его функции.
<u>Вопрос 2.</u> ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. ГОСТ Р 54605-2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования.

<i>ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЧЕТА ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ И СЕРТИФИКАЦИИ УСЛУГ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА</i>		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	Зачтено	высокий
4		хороший
3		удовлетворительный
2 и менее	Не зачтено	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче зачета

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к зачету включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы зачета.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к зачету слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебных занятий, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непродуцированной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое

семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

53. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей

самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

54. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

55. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

56. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

**«Управление текущей деятельностью отделов и ресурсами гостиничного
комплекса»**

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «Управление текущей деятельностью отделов и ресурсами гостиничного комплекса».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения зачета.

12. Паспорт фонда оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 1.1. Принятие оперативных управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, в том числе распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и на предприятиях в сфере курортного, гостиничного дела и туризма. ПК 5.2. Готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к выявлению потребностей потребителя, формированию продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, развитию клиентурных отношений.	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям. Владеть: – формирование продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма в соответствии с запросами потребителей. Уметь: – выбирать необходимые методы и средства процесса обслуживания; – обеспечивать качество предоставления продукта различным категориям и группам потребителей; – выбирать оптимальные технологические процессы обслуживания, соответствующие запросам потребителей услуг; – разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг; – владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями. Знать: – современные технологии формирования, продвижения и реализации продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – методы, формы, технологические циклы обслуживания потребителей услуг; – современные подходы к изучению потребностей клиентов; – основы межличностного и делового общения; – методы взаимодействия с потребителями.	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

- организация оценивания:

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Зачет: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретических заданий, на самостоятельную подготовку к зачету отводится 15 минут, готовится ответ на два теоретических вопроса, длительность подготовки ответа на вопросы на зачете 15 минут, время, отводимое на устный ответ – 10 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Оценка знаний слушателей производится по следующим критериям:

- «зачтено» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач; если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- «не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы к зачету слушателем может быть использована справочная литература.

2. Вопросы для подготовки к зачету

1. Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.
2. Операционный процесс обслуживания и функции службы, приема, размещения и обслуживания.
3. Технологии и организация работы службы бронирования. Порядок бронирования мест и номеров в гостинице.
4. Технологии и организация работы службы портье. Порядок регистрации и размещения гостей.
5. Особенности регистрации разных категорий гостей (туристские группы, иностранные, деловые туристы и др.).
6. Автоматизированная обработка данных в службе приема и обслуживания гостей.
7. Технологии и организация работы службы обслуживания гостей.
8. Служба эксплуатации номерного фонда. Организация и технологии обслуживания гостиничного фонда.
9. Технологии и организация работы хозяйственной службы. Оборон постельного белья, санитарно-гигиенических принадлежностей.
10. Технологии и организация работы службы питания.
11. Особенности работы ресторана в гостинице.
12. Технологии и организация работы банкетной службы.
13. Технологии и организация работы службы обслуживания в номерах.
14. Инженерно-техническая служба гостиницы.
15. Технологии и организация работы службы маркетинга и продаж услуг гостиничного предприятия.
16. Технологии и организация работы службы безопасности гостиницы.
17. Основные функции финансово-бухгалтерского отдела.
18. Виды расчетов с проживающими гостями. Правила расчета оплаты за проживание.
19. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы службы закупок.
20. Основные службы гостиницы: технологии и организация работы отдела персонала.
21. Технологии и организация предоставления дополнительных услуг в гостинице.
22. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: общая характеристика.
23. Компьютерные системы бронирования в гостиничном бизнесе.
24. Бронирование гостиничных услуг через глобальную сеть Интернет.
25. Интернет-технологии в гостиничном бизнесе.
26. Должностные инструкции персонала гостиниц и ресторанов.
27. Культура обслуживания. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
28. Управление качеством услуг гостиничного комплекса.
29. Нормативно-правовая база оценки качества предоставляемых услуг в гостиничных комплексах.
30. Корпоративные стандарты предоставления услуг в гостиничных комплексах.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для зачета:

Билет №1
<u>Вопрос 1.</u> Технологический цикл обслуживания гостей в отеле.
<u>Вопрос 2.</u> Операционный процесс обслуживания и функции службы, приема, размещения и обслуживания.
Билет №2
<u>Вопрос 1.</u> Особенности регистрации разных категорий гостей (туристские группы, иностранные, деловые туристы и др.).
<u>Вопрос 2.</u> Служба эксплуатации номерного фонда. Организация и технологии обслуживания гостиничного фонда.

ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЧЕТА ПО УПРАВЛЕНИЮ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ОТДЕЛОВ И РЕСУРСАМИ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА

Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	Зачтено	высокий
4		хороший
3		удовлетворительный
2 и менее	Не зачтено	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче зачета

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к зачету включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы зачета.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к зачету слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебных занятий, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непроизводственной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое

семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

57. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей

самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

58. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

59. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

60. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Маркетинг и реклама в туризме»

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «Маркетинг и реклама в туризме».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения экзамена.

1. Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 2.2. Способность к продвижению и реализации продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма с использованием информационных и коммуникативных технологий.	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям и письменный ответ на практическое задание. Владеть: – применение современных технологий в продвижении и реализации продукта в соответствии с требованиями потребителей; – организация опросов потребителей с целью выявления потребностей. Уметь: – использовать информационные и коммуникативные технологии с целью продвижения и реализации продукта; – владеть навыками планирования и организации маркетинговых исследований; – владеть технологиями проведения мероприятий по продвижению продукта. Знать: – основы маркетинга и технологии продаж; – методы, способы, формы продвижения продукта; – технологии маркетинговых исследований в сфере курортного, гостиничного дела и туризма.	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и письменного ответа на практическое задание и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

Экзамен проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты экзамена объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Экзамен: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретического и практического задания, на самостоятельную подготовку к экзамену отводится 30 минут, в первую очередь готовится ответ на теоретический вопрос, а затем выполняются практические задания, длительность подготовки ответов на вопросы и выполнения практических заданий на экзамене 30 минут, время, отводимое на устный ответ – 15 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков является экзамен. Экзамен проводится по билетам, которые включают один теоретический и один практический вопрос.

Оценка знаний слушателя производится по следующим критериям:

- оценка «отлично» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;

- оценка «хорошо» выставляется слушателю, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;

- оценка «удовлетворительно» выставляется слушателю, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы экзаменационного билета слушателями может быть использована справочная литература.

2. Вопросы для подготовки к экзамену

1. Современные тенденции развития рынка туристских услуг.
2. Теория и сущность маркетинга.
3. Рынок туристских услуг и его компоненты.
4. Роль маркетинга в туристском бизнесе.
5. Понятие «комплекс маркетинга» и его элементы.
6. Оценка конкурентоспособности туристского предприятия.
7. Сегментация гостиничных услуг. Методы сегментации.
8. Потребители туристских услуг: группировка, характеристика, факторы, оказывающие влияние.
9. Процесс покупки туристских услуг.
10. Организованные покупатели туристских услуг.
11. Маркетинговая информационная система. Основные виды информации и способы сбора информации в гостиничном бизнесе.
12. Инструментарий маркетинговых исследований. Правила проведения анкетирования.
13. Процесс проведения маркетинговых исследований: этапы, оценка данных, прогнозирование.
14. Понятие маркетинговой среды гостиницы. Микросреда и макросреда турфирмы.
15. Ситуационный анализ маркетинговой среды. SWOT и PEST анализ.
16. Маркетинговый план и маркетинговый отчет.
17. Управление маркетинговой деятельностью туристского предприятия как системой, процесс планирования и контроля.
18. Служба маркетинга и продаж в туристской индустрии.
19. Понятие качество услуг в туристском бизнесе. Система управления качеством.
20. Внутренний маркетинг турфирмы.
21. Маркетинговый подход к управлению кадрами в туристской индустрии.
22. Разработка нового туристского продукта: понятие, особенности внедрения на рынок.
23. Формирование продуктово-рыночной стратегии и ассортиментной политики туристского предприятия.
24. Бренд и торговая марка в туристском бизнесе.
25. Цена в комплексе маркетинга туристского предприятия.
26. Особенности ценообразования в туристском бизнесе.
27. Цели и методы ценообразования. Определение и реализация ценовой стратегии туристского предприятия.
28. Каналы распространения туристских услуг.
29. Формирование сбытовой стратегии предприятия.
30. Маркетинговые коммуникации: средства, участники, цели.
31. Личная продажа и реклама в туристском бизнесе.
32. Перечень и характеристика основных категорий невербальных коммуникаций.
33. Этапы проведения презентации и промо-мероприятия.
34. Рекламный бюджет. Расчет бюджета промо-акции.
35. Приемы, используемые агентами по личным продажам в туристской индустрии.
36. Рекламные средства. Источники и структура рекламных средств.
37. Стимулирование сбыта.
38. Связи с общественностью в туристской индустрии.
39. Прямой маркетинг в туристском бизнесе.

40. Выставочная деятельность в туристском бизнесе.

Практическое задание для выполнения во время экзамена

Варианты практических заданий:

1. Создайте рекламное сообщение или PR-информацию о любом мероприятии или объекте (о мероприятии в индустрии гостеприимства и туризма, проходящее в нашем городе или в других городах России или других государств, рекламу конференции, недели науки и т.д.). Охарактеризуйте форму его представления, используемое средство массовой коммуникации и цели данного сообщения.

2. Разработка продукции (товар, марка, ассортимент, дополнительные услуги).

По каждому пункту следует составить подробный отчет. Выбор оптимального сочетания различных маркетинговых инструментов существенно зависит от особенностей жизненного цикла товара. По многим продуктам жизненный цикл может значительно отличаться от стандартного из-за сезонности, моды, смены увлечений и т.п. Желательно предусмотреть возможность повторного жизненного цикла товара.

3. Определение закономерностей изменения спроса и предложения в зависимости от ценовых и неценовых факторов.

4. Анализ и исследование рынка туристских услуг.

5. Выявление закономерностей и тенденций развития конъюнктуры исследуемого рынка.

6. Определение необходимой информации для прогнозирования емкости и доли рынка.

7. Сегментирование туристского рынка.

8. Выбор целевого рынка туристского предприятия.

9. Позиционирование туристского рынка

Условия выполнения задания:

1. Задания выполняются в учебной аудитории университета.

2. Максимальное время выполнения задания: 2 часа.

3. Необходимое оборудование (инвентарь), расходные материалы и проч.: программы дисциплин профессиональной подготовки по направлению «Гостиничное дело», «Туризм», «Сервис»; учебники по маркетингу и рекламе гостиничного предприятия, туристской фирмы; мультимедиа-учебники, хрестоматии, электронные презентации.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для экзамена:

Билет №1
Вопрос 1. Каналы распространения туристских услуг.
Практическое задание. Создайте рекламное сообщение или PR-информацию о любом мероприятии или объекте (о мероприятии в индустрии гостеприимства и туризма, проходящее в нашем городе или в других городах России или других государств, рекламу конференции, недели науки и т.д.). Охарактеризуйте форму его представления, используемое средство массовой коммуникации и цели данного сообщения.
Билет №2
Вопрос 1. Маркетинговый план и маркетинговый отчет.
Практическое задание. Разработка продукции (товар, марка, ассортимент, дополнительные услуги). По каждому пункту следует составить подробный отчет. Выбор оптимального сочетания различных маркетинговых инструментов существенно зависит от особенностей жизненного цикла товара. По многим продуктам жизненный цикл может значительно отличаться от стандартного из-за сезонности, моды, смены увлечений и т.п. Желательно предусмотреть возможность повторного жизненного цикла товара.

<i>ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЭКЗАМЕНА ПО МАРКЕТИНГУ И РЕКЛАМЕ В ТУРИЗМЕ</i>		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	отлично	высокий
4	хорошо	хороший
3	удовлетворительно	удовлетворительный
2 и менее	неудовлетворительно	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче экзамена

Экзамен является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к экзамену слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к экзамену включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы экзамена.

Литература для подготовки к экзамену рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к экзамену слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Экзамен проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты экзамена объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебного занятия, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче экзамена. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непроизводственной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется

список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

61. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.;

выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

62. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

63. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

64. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«География рекреационных ресурсов»**

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «География рекреационных ресурсов».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения экзамена.

6. Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 2.1. Готовность к разработке и предоставлению комплексного продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также к применению современных технологий для его формирования.	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям и письменный ответ на практическое задание. Владеть: – методами оценки рекреационных ресурсов; – методами рекреационного районирования; – комплексным анализом рекреационно-туристского потенциала территории РФ и стран мира. Уметь: – проводить рекреационное районирование территории; – проводить анализ туристско-рекреационного потенциала территории и давать ему комплексную характеристику; – выявлять факторы успешного развития и факторы-ограничители развития рекреационной деятельности в регионе. Знать: – виды и характеристику природных рекреационных ресурсов; – виды, сущность и факторы формирования туристско-рекреационных потребностей; – основные принципы рекреационного освоения природного и культурного наследия; – виды рекреационной и туристской деятельности;	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и письменного ответа на практическое задание и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

	– понятие туристско-рекреационного потенциала и его характеристика на примере ТРС России.	
--	---	--

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

Экзамен проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты экзамена объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Экзамен: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретического и практического задания, на самостоятельную подготовку к экзамену отводится 30 минут, в первую очередь готовится ответ на теоретический вопрос, а затем выполняются практические задания, длительность подготовки ответов на вопросы и выполнения практических заданий на экзамене 30 минут, время, отводимое на устный ответ – 15 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков является экзамен. Экзамен проводится по билетам, которые включают один теоретический и один практический вопрос.

Оценка знаний слушателя производится по следующим критериям:

- оценка «отлично» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;

- оценка «хорошо» выставляется слушателю, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;

- оценка «удовлетворительно» выставляется слушателю, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы экзаменационного билета слушателями может быть использована справочная литература.

2. Вопросы для подготовки к экзамену

1. Объект, предмет изучения, задачи и методы исследования в рекреационной географии.
2. Исторические этапы развития рекреационной географии.
3. Взаимосвязь рекреационной географии с географическими и социально-экономическими науками.
4. Социально-экономическая сущность и функции рекреации.
5. Воздействие рекреации на региональное развитие.
6. Рекреационные потребности: определение, сущность и факторы формирования.
7. Рекреационная деятельность: определение, критерии классификации и виды.
8. Определение и классификация рекреационных ресурсов.
9. Рекреационная оценка ландшафта для лечебно-оздоровительного отдыха.
10. Рекреационная оценка ландшафта для спортивного туризма.
11. Рекреационная оценка водных объектов для пляжно-купального отдыха.
12. Рекреационная оценка водных объектов для спортивного туризма.
13. Рекреационная оценка почвенно-растительного покрова.
14. Эстетическая оценка ландшафтов.
15. Ландшафтно-рекреационный потенциал и ландшафтно-рекреационное зонирование территории.
16. Рекреационное использование особо охраняемых природных территорий.
17. Рекреационная оценка биоклимата.
18. Биоклиматический потенциал и биоклиматическое зонирование территории.
19. Гидроминеральные и уникальные природные лечебные ресурсы.
20. Культурно-исторические рекреационные ресурсы: сущность, классификация и этапы оценивания. Историко-культурный потенциал и методика его оценки.
21. Историко-культурный туристский потенциал. Архитектурные и археологические памятники.
22. Историко-культурный туристский потенциал. Этнографические памятники. Народные промыслы.
23. Историко-культурный туристский потенциал. Научные и технические комплексы и сооружения.
24. Основные принципы рекреационного освоения природного и исторического наследия.
25. Туристская инфраструктура: характеристика основных элементов.
26. Рекреационное районирование и районообразующие признаки. Определение рекреационного района и его характерные черты.
27. Особенности рекреационной оценки территорий как основа для проведения рекреационного районирования.
28. Особенности и принципы районирования в международном туризме.
29. Туристские районы: иерархия и типология. Районы узкой и широкой специализации.
30. Туристские центры: понятие, типология и методика оценивания.

Практическое задание для выполнения во время экзамена

Варианты практических заданий:

1. Опишите систему средств размещения.
2. Опишите систему туристских учреждений.
3. Опишите систему предприятий общественного питания.
4. Опишите систему предприятий индустрии развлечений.
5. Перечислите и охарактеризуйте характерные черты рекреационного района.
6. Перечислите условия и факторы рекреационного районирования.

7. Перечислите и охарактеризуйте признаки рекреационных районов.
8. Дайте общее определение и классификацию рекреационных ресурсов.
9. Опишите типы рекреационных занятий.
10. Перечислите критерии классификации рекреационной деятельности и опишите ее виды.

Условия выполнения задания:

1. Задания выполняются в учебной аудитории университета.
2. Максимальное время выполнения задания: 2 часа.
3. Необходимое оборудование (инвентарь), расходные материалы и проч.: программы дисциплин профессиональной подготовки по направлению «Гостиничное дело», «Туризм», «Сервис»; учебники по географии рекреационных ресурсов; мультимедиа-учебники, хрестоматии, электронные презентации.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для экзамена:

Билет №1	
<u>Вопрос.</u>	Ландшафтно-рекреационный потенциал и ландшафтно-рекреационное зонирование территории.
<u>Практическое задание.</u>	Дайте общее определение и классификацию рекреационных ресурсов.
Билет №2	
<u>Вопрос.</u>	Историко-культурный туристский потенциал. Научные и технические комплексы и сооружения.
<u>Практическое задание.</u>	Перечислите критерии классификации рекреационной деятельности и опишите ее виды.

ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЭКЗАМЕНА ПО ГЕОГРАФИИ РЕКРЕАЦИОННЫХ РЕСУРСОВ		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	отлично	высокий
4	хорошо	хороший
3	удовлетворительно	удовлетворительный
2 и менее	неудовлетворительно	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче экзамена

Экзамен является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к экзамену слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к экзамену включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы экзамена.

Литература для подготовки к экзамену рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к экзамену слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Экзамен проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты экзамена объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебных занятий, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче экзамена. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непроизводственной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое

семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

65. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей

самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

66. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

67. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

68. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Туристское страноведение»**

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «Туристское страноведение».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения экзамена.

7. Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 2.1. Готовность к разработке и предоставлению комплексного продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также к применению современных технологий для его формирования.	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям и письменный ответ на практическое задание. Владеть: – проектирование комплексного турпродукта; – анализ рекреационных ресурсов, рекреационной сети и инфраструктуры отдельных стран и регионов мира. Уметь: – проводить анализ туристско-рекреационной отрасли и потенциала отдельных регионов и стран мира; – формировать комплексный турпродукт на основе полученных знаний; – проектировать турпродукт в соответствии с требованиями потребителей. Знать: – теоретические основы туристского страноведения; – особенности, в том числе географические, формирования комплексного турпродукта в разные страны и регионы; – технологии формирования туристского и гостиничного продукта.	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и письменного ответа на практическое задание и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

Экзамен проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие

вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты экзамена объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Экзамен: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретического и практического задания, на самостоятельную подготовку к экзамену отводится 30 минут, в первую очередь готовится ответ на теоретический вопрос, а затем выполняются практические задания, длительность подготовки ответов на вопросы и выполнения практических заданий на экзамене 30 минут, время, отводимое на устный ответ – 15 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков является экзамен. Экзамен проводится по билетам, которые включают один теоретический и один практический вопрос.

Оценка знаний слушателя производится по следующим критериям:

- оценка «отлично» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач;

- оценка «хорошо» выставляется слушателю, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения;

- оценка «удовлетворительно» выставляется слушателю, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы экзаменационного билета слушателями может быть использована справочная литература.

2. Вопросы для подготовки к экзамену

37. Общая характеристика стран европейского региона. География и региональное деление континента.
38. Общая характеристика стран европейского региона. Геополитическая ситуация в регионе. Европейский экономический союз.
39. Общая характеристика стран европейского региона. Религиозные особенности. Особенности визового режима.
40. География, история и культура Скандинавских стран. Особенности туризма в регионе.
41. Туристские центры Северной Европы. Перспективы развития туристских маршрутов в Северную Европу.
42. Культура стран Восточной Европы. Основные туристские центры.
43. Страны Восточной Европы. Перспективы развития туристских маршрутов.
44. География и история стран Западной Европы. Особенности туризма в регионе.
45. Культура стран Западной Европы. Особенности туризма в регионе.
46. Страны Западной Европы. Туристские центры. Перспективы развития туристских маршрутов.
47. Страны Южной Европы. География и культура стран Южной Европы. Особенности туризма в регионе. Туристские центры.
48. Страны Южной Европы. Перспективы развития туристских маршрутов.
49. Общая характеристика африканского региона. География и региональное деление континента.
50. Общая характеристика африканского региона. Геополитическая ситуация в странах Африки.
51. Общая характеристика африканского региона. Новые объекты туристской индустрии.
52. Страны Северной, Западной и Центральной Африки: география, исторические и культурные особенности. Туристские центры региона. Перспективы развития туризма.
53. География, исторические и культурные особенности стран Восточной и Южной Африки. Туристские центры региона. Перспективы развития туризма.
54. Общая характеристика азиатского региона. География и региональное деление континента. Геополитическая ситуация.
55. Особенности поведения туриста в мусульманских странах. Проблемы безопасности туризма в регионе.
56. География, исторические и культурные особенности стран Передней (Западной) Азии. Туристские центры региона. Перспективы развития туризма.
57. Страны Южной Азии: география, исторические и культурные особенности. Туристские центры региона. Перспективы развития туризма.
58. География, исторические и культурные особенности стран Юго-Восточной и Восточной Азии. Туристские центры региона. Перспективы развития туризма.
59. Страны Средней (Центральной) Азии: география, исторические и культурные особенности. Туристские центры региона. Перспективы развития туризма.

Практическое задание для выполнения во время экзамена

Варианты практических заданий:

1. Используя атлас мира и политическую карту мира на контурную карту нанесите границы туристских макрорегионов мира и субрегионов Европы. Подпишите их названия, отметьте важнейшие страны и их столицы.
2. Нанесите и подпишите географические объекты (моря, заливы, проливы, острова, горы и т.д.), непосредственно влияющие на специализацию туризма в данном макрорегионе и субрегионе.

3. Используя условные обозначения, отразите специализацию названных районов и центров развития туризма.

4. Под туристическим центром впишите название макрорайона.

Амстердам	Шамони	Лурд	Вена
Биарриц	Гармиш-Партенкирхен	Трир	Невшательское озеро
Кельн	Кицбюэль	Мост Альберта	Страсбург
Давос	Иль-де-Франс	Бретань	Лазурный берег

5. Рекреационный потенциал Альпийского туристического макрорайона Западной Европы.

Фактор	Специализация в туризме	Туристический		Достопримечательности (туристические объекты)
		район	центр	

6. Под туристическим центром впишите название макрорайона.

Оксфорд	Стокгольм	Лиллехаммер	Кентербери
Копенгаген	Рейкьявик	Лахти	Осло
Бат	Оберстдорф	Нордкап	Хельсинки
Даларна	Зеландия	Тронхейм	Ярмут

Условия выполнения задания:

1. Задания выполняются в учебной аудитории университета.

2. Максимальное время выполнения задания: 2 часа.

3. Необходимое оборудование (инвентарь), расходные материалы и проч.: программы дисциплин профессиональной подготовки по направлению «Гостиничное дело», «Туризм», «Сервис»; учебники по туристскому страноведению, географии туризма; мультимедиа-учебники, хрестоматии, электронные презентации.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для экзамена:

Билет №1
<u>Вопрос.</u> Общая характеристика стран европейского региона. География и региональное деление континента.
<u>Практическое задание.</u> Используя атлас мира и политическую карту мира на контурную карту нанесите границы туристских макрорегионов мира и субрегионов Европы. Подпишите их названия, отметьте важнейшие страны и их столицы.
Билет №2
<u>Вопрос.</u> География, исторические и культурные особенности стран Восточной и Южной Африки. Туристские центры региона. Перспективы развития туризма.
<u>Практическое задание.</u> Нанесите на контурную карту и подпишите географические объекты (моря, заливы, проливы, острова, горы и т.д.), непосредственно влияющие на специализацию туризма в данном макрорегионе и субрегионе

<i>ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЭКЗАМЕНА ПО ТУРИСТСКОМУ СТРАНОВЕДЕНИЮ</i>		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	отлично	высокий
4	хорошо	хороший
3	удовлетворительно	удовлетворительный
2 и менее	неудовлетворительно	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче экзамена

Экзамен является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к экзамену слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к экзамену включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы экзамена.

Литература для подготовки к экзамену рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к экзамену является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к экзамену слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Экзамен проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты экзамена объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебных занятий, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче экзамена. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непроизводственной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое

семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

69. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей

самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

70. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

71. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

72. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

«Инновации в курортном, гостиничном деле и туризме»

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «Инновации в курортном, гостиничном деле и туризме».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения зачета.

13. Паспорт фонда оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 2.1. Готовность к разработке и предоставлению комплексного продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также к применению современных технологий для его формирования.	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям. Владеть: – формирование продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма в соответствии с запросами потребителей и актуальными требованиями рынка. Уметь: – выбирать необходимые методы и средства процесса обслуживания с учетом требования; – обеспечивать качество предоставления продукта различным категориям и группам потребителей; – выбирать оптимальные технологические процессы обслуживания, соответствующие запросам потребителей услуг. Знать: – современные технологии формирования, продвижения и реализации продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – методы, формы, технологические циклы обслуживания потребителей услуг; – современные подходы к изучению потребностей клиентов.	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.
ПК 5.2. Готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к выявлению потребностей потребителя, формированию продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, развитию клиентурных отношений.		

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

- организация оценивания:**

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Зачет: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретических заданий, на самостоятельную подготовку к зачету отводится 15 минут, готовится ответ на два теоретических вопроса, длительность подготовки ответа на вопросы на зачете 15 минут, время, отводимое на устный ответ – 10 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Оценка знаний слушателей производится по следующим критериям:

- «зачтено» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач; если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- «не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы к зачету слушателем может быть использована справочная литература.

2. Вопросы для подготовки к зачету

1. Содержание понятия «инновации».
2. Виды инноваций.
3. Инновационные процессы.
4. Жизненный цикл и функции инноваций.
5. Государственная поддержка и стимулирование инновационных процессов.
6. Регулирование инновационной деятельности в промышленно развитых странах.
7. Правовые акты Российской Федерации.
8. Законы, регулирующие права в области информатизации и применения новейших технологий.
9. Циклическое развитие экономики. Исследования Н.Д. Кондратьева.
10. Теория инновационных процессов Й. Шумпетера.
11. Применение положений Генерального соглашения по торговле услугами (ГАТС) – инновация для российского туристского бизнеса.
12. Национальная инновационная система.
13. Государственная поддержка и стимулирование инновационных процессов.
14. Регулирование инновационной деятельности в промышленно развитых странах.
15. Система государственного регулирования инновационных процессов в Российской Федерации.
16. Государственная поддержка инновационной деятельности в туризме.
17. Инновационная деятельность в туризме.
18. Содержание и характеристика различных типов стратегий.
19. Планирование инноваций и инновационные проекты.
20. Роль и характер инвестиций в инновационных процессах.
21. Риски в инновационной деятельности.
22. Человеческий фактор в инновационной деятельности.
23. Использование прав на интеллектуальную собственность в сфере туризма.
24. Инновационные процессы на транспорте, в средствах размещения.
25. Развитие информационных технологий. Глобальные распределительные системы.
26. Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации туристского продукта.
27. Глобализация экономики и ее влияние на развитие туризма.
28. Влияние политической, экономической и социальной сфер на инновационные процессы в туризме.
29. Инновационные процессы в продвижении и коммерциализации туристского продукта.
30. Роль ЮНВТО в стимулировании и распространении инноваций.
31. Технологический прогресс как фактор инноваций в туристском бизнесе.
32. Автоматизация и виртуализация как характеристики туристических корпораций нового поколения.
33. Инновации в структуре и внутренней среде современной туристской компании.
34. Направления государственного регулирования туристского рынка.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для зачета:

Билет №1
Вопрос 1. Планирование инноваций и инновационные проекты.
Вопрос 2. Направления государственного регулирования туристского рынка.
Билет №2
Вопрос 1. Человеческий фактор в инновационной деятельности.
Вопрос 2. Риски в инновационной деятельности.

<i>ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЧЕТА ПО ИННОВАЦИИ В КУРОРТНОМ, ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ И ТУРИЗМЕ</i>		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	Зачтено	высокий
4		хороший
3		удовлетворительный
2 и менее	Не зачтено	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче зачета

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к зачету включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы зачета.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к зачету слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебных занятий, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непроизводственной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое

семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

73. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей

самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

74. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

75. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

76. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ
«Санаторно-курортная деятельность»**

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу учебной дисциплины «Санаторно-курортная деятельность».

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения зачета.

14. Паспорт фонда оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 2.1. Готовность к разработке и предоставлению комплексного продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также к применению современных технологий для его формирования. ПК 5.2. Готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к выявлению потребностей потребителя, формированию продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, развитию клиентурных отношений.	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям. Владеть: – проектирование комплексного турпродукта; – методами оценки природных рекреационных (санаторно-курортных) ресурсов; – оздоровительными технологиями в туризме; – мониторинг потребностей туристов в санаторно-курортных услугах. Уметь: – разрабатывать и применять профессиональные стандарты и технологии обслуживания в санаторно-курортном деле; – проводить оценку качества технологических процессов предприятий курортного, гостиничного дела и туризма; – проектировать турпродукт в соответствии с требованиями потребителей. Знать: – технологии формирования продукта в сфере курортного дела; – методы, формы, технологические циклы обслуживания потребителей услуг.	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству устного ответа слушателя и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий.

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

- **организация оценивания:**

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

Зачет: организован как ответы на вопросы, состоит из теоретических заданий, на самостоятельную подготовку к зачету отводится 15 минут, готовится ответ на два теоретических вопроса, длительность подготовки ответа на вопросы на зачете 15 минут, время, отводимое на устный ответ – 10 минут.

- **процедура определения результатов оценивания:**

Оценка знаний слушателей производится по следующим критериям:

- «зачтено» выставляется правильно, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и вопросами, причем не затрудняется с ответами при видоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач; если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения; если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических задач;

- «не зачтено» выставляется слушателю, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает практические задачи или не справляется с ними самостоятельно.

При подготовке ответов на вопросы к зачету слушателем может быть использована справочная литература.

2. Вопросы для подготовки к зачету

1. Санаторно-курортная деятельность: понятие, задачи.
2. Курорт: понятие, виды, функции.
3. Курортные факторы.
4. Здоровье: понятие, факторы.
5. Курортное дело в античности и средние века.
6. Курортное дело в Новое время (17-19 века).
7. Курортное дело в России до 1917 г.
8. Санаторно-курортная деятельность в СССР.
9. Восстановительная медицина: понятие, технологии, цели и задачи.
10. Реабилитация: понятие, виды, принципы, этапы.
11. Минеральная вода: состав, виды, месторождения, лечебные факторы.
12. Методы бальнеотерапии.
13. Лечебные грязи: состав, виды, месторождения, лечебные факторы.
14. Методы пелоидотерапии.
15. Климат: понятие, образующие факторы, классификация. Погода.
16. Медицинская характеристика климата.
17. Виды и технологии климатотерапии.
18. Курортные ландшафты.
19. Физиотерапия: понятие, виды лечебных физических факторов.
20. Механизмы лечебного действия и принципы применения физиотерапии.
21. Электротерапия.
22. Механические лечебные факторы.
23. Термальная терапия.
24. Новые и редкие виды курортной терапии.
25. Основы лечебного питания.
26. Принципы лечебного питания в санатории.
27. Организационно-финансовые аспекты питания в санатории.
28. Лечебная физкультура.
29. Спортивно-массовая работа.
30. Досуг на курорте: виды, задачи, тенденции.
31. Программа анимационной деятельности в санатории.
32. Управление санаторно-курортной отраслью.
33. Проблемы управления санаторием. Организационная структура санатория.
34. Бальнеотехника: понятие и задачи.
35. Бальнеотехническая подготовка и использование минеральной воды.
36. Подготовка и использование лечебных грязей.

Варианты формирования комплекта оценочных средств для зачета:

Билет №1
<u>Вопрос 1.</u> Термальная терапия..
<u>Вопрос 2.</u> Бальнеотехника: понятие и задачи.
Билет №2
<u>Вопрос 1.</u> Бальнеотехническая подготовка и использование минеральной воды.
<u>Вопрос 2.</u> 36. Подготовка и использование лечебных грязей.

<i>ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ЗАЧЕТА ПО САНАТОРНО-КУРОРТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</i>		
Баллы	Отметка	Уровень сформированности компетенций
5	Зачтено	высокий
4		хороший
3		удовлетворительный
2 и менее	Не зачтено	недостаточный

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

3.1 Методические рекомендации к сдаче зачета

Зачет является формой итогового контроля знаний и умений, полученных на лекциях, семинарских, практических занятиях и процессе самостоятельной работы.

В период подготовки к зачету слушатели вновь обращаются к пройденному учебному материалу. При этом они не только закрепляют полученные знания, но и получают новые. Подготовка слушателей к зачету включает в себя три этапа:

- 1) самостоятельная работа в течение семестра;
- 2) непосредственная подготовка в дни, предшествующие зачету по темам курса;
- 3) подготовка к ответу на вопросы зачета.

Литература для подготовки к зачету рекомендуется преподавателем. Для полноты учебной информации и ее сравнения лучше использовать не менее двух учебников. Слушатель вправе сам придерживаться любой из представленных в учебниках точек зрения по спорной проблеме (в том числе отличной от преподавателя), но при условии достаточной научной аргументации.

Основным источником подготовки к зачету является конспект лекций, где учебный материал дается в систематизированном виде, основные положения его детализируются, подкрепляются современными фактами и информацией, которые в силу новизны не вошли в опубликованные печатные источники. В ходе подготовки к зачету слушателям необходимо обращать внимание не только на уровень запоминания, но и на степень понимания излагаемых проблем.

Зачет проводится по вопросам, охватывающим весь пройденный материал. По окончании ответа преподаватель может задать слушателю дополнительные и уточняющие вопросы. Положительным также будет стремление слушателя изложить различные точки зрения на рассматриваемую проблему, выразить свое отношение к ней, применить теоретические знания по современным проблемам изучаемой дисциплины. Результаты зачета объявляются слушателю после окончания его ответа в день сдачи.

3.2 Методические указания и материалы по видам занятий

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о тематическом плане дисциплины, формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических (лабораторных заданий), а также тематика рефератов.

Лекция – форма учебного занятия, цель которого состоит в рассмотрении теоретических вопросов дисциплины в логически выдержанной форме.

В процессе подготовки и проведения практических занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Важной задачей является также развитие навыков самостоятельного изложения слушателями своих мыслей по вопросам развития непроизводственной сферы в России.

В начале семестра слушатели получают сводную информацию о формах проведения занятий и формах контроля знаний. Тогда же слушателям предоставляется список тем лекционных и практических заданий, а также тематика рефератов. Каждое

семинарское занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого слушателя. Также после изучения каждого раздела слушатели для закрепления проеденного материала решают тесты, задачи и делают реферативные работы по дополнительным материалам курса.

Поскольку активность слушателя на практических занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Типовой план практических занятий:

1. Изложение преподавателем темы занятия, его целей и задач.
2. Выдача преподавателем задания слушателям, необходимые пояснения.
3. Выполнение задания слушателями под наблюдением преподавателя. Обсуждение результатов. Резюме преподавателя.
4. Общее подведение итогов занятия преподавателем и выдача домашнего задания.

Коллоквиум

Форма проверки и оценивания знаний слушателей в системе образования, представляет собой проводимый по инициативе преподавателя промежуточный контроль знаний по определенным разделам для оценки текущего уровня знаний слушателей, а также для повышения знаний слушателей. После окончания семинарского занятия слушателям выставляются оценки за работу.

Слушатель при подготовке к семинару может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения.

Методические рекомендации по организации и выполнению самостоятельной работы слушателей.

Самостоятельная работа слушателя – это ученая, научно-исследовательская и общественно-значимая деятельность слушателей, направленная на развитие общих и профессиональных компетенций, которая осуществляется без непосредственного участия преподавателя, хотя и направляется им.

При изучении дисциплины организация самостоятельной работы слушателей представляет единство трех взаимосвязанных форм:

77. Внеаудиторная самостоятельная работа: подготовка к аудиторным занятиям и выполнение заданий разного типа и уровня сложности, подготовка к проблемным лекциям, дискуссионным вопросам, изучение отдельных тем (вопросов) дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом, подготовка и написание рефератов, докладов, эссе и других письменных работ, устных сообщений на заданные темы, выполнение домашних заданий разнообразного характера, подбор и изучение литературных источников; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.; выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у слушателей

самостоятельности и инициативы, подготовка к участию в конференциях и др.

78. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя и реализуется при проведении лабораторных занятий и во время чтения лекций;

79. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

80. Процесс организации самостоятельной работы слушателя включает в себя следующие этапы:

- подготовительный: определение целей, составление программы, подготовка методического обеспечения;

- основной: реализация программы, использование приемов поиска информации, усвоения, переработки, применения, передачи знаний, фиксирование результатов, самоорганизация процесса работы;

- заключительный: оценка значимости и анализа результатов, их систематизация, оценка эффективности программы и приемов работы, выводы о направлениях оптимизации труда.

Формы контроля самостоятельной работы – устный опрос, сообщение, доклад на лабораторных занятиях, рефераты, тестирование, выполнение практических заданий, публикации в научных изданиях.

В процессе подготовки и проведения семинарских занятий слушатели закрепляют полученные ранее теоретические знания, приобретают навыки их практического применения, опыт рациональной организации учебной работы, готовятся к сдаче зачета. Поскольку активность слушателя на семинарских занятиях является предметом внутрисеместрового контроля его продвижения в освоении курса, подготовка к таким занятиям требует от слушателя ответственного отношения.

При подготовке к занятию слушатели в первую очередь должны использовать материал лекций и соответствующих литературных источников. Самоконтроль качества подготовки к каждому занятию слушатели осуществляют, проверяя свои знания и отвечая на вопросы для самопроверки по соответствующей теме.

Входной контроль осуществляется преподавателем в виде проверки и актуализации знаний слушателей по соответствующей теме.

Выходной контроль осуществляется преподавателем проверкой качества и полноты выполнения задания.

Общие правила выполнения письменных работ

Академическая этика, соблюдение авторских прав. На первом занятии слушатели должны быть проинформированы о необходимости соблюдения норм академической этики и авторских прав в ходе обучения. В частности, предоставляются сведения:

- общая информация об авторских правах;
- правила цитирования;
- правила оформления ссылок

Все имеющиеся в тексте сноски тщательно выверяются и снабжаются «адресами». Недопустимо включать в свою работу выдержки из работ других авторов без указания на это, пересказывать чужую работу близко к тексту без отсылки к ней, использовать чужие идеи без указания первоисточников (это касается и информации, найденной в Интернете). Все случаи плагиата должны быть исключены.

Список использованной литературы должен включать все источники информации, изученные и проработанные студентом в процессе выполнения работы, и должен быть составлен в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. общие требования и правила».

**ФОНД
ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

«Специализированная практика»

Фонд оценочных средств предназначен для контроля и оценки образовательных достижений слушателей, освоивших программу специализированной практики.

Фонд оценочных средств включает контрольные материалы для проведения экзамена.

8. Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет оценивания	Объект оценивания	Показатели оценки
ПК 1.1. Принятие оперативных управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, в том числе распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и на предприятиях в сфере курортного, гостиничного дела и туризма. ПК 1.2. Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры, владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций и проектирование межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде. ПК 2.1. Готовность к разработке и	Объектом оценки результатов освоения дисциплины являются устный ответ слушателя по освоенным знаниям и умениям и письменный ответ на практическое задание. Владеть: – планирование текущей деятельности подразделений предприятия; – расчет и оценка затрат по организации деятельности предприятия, турпродукта в соответствии с требованиями потребителей; – применение методов финансового менеджмента в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности; – организация контроля исполнения персоналом принятых решений; – управление конфликтными ситуациями; – проектирование комплексного турпродукта; – использование современных информационно-коммуникационных и компьютерных технологий в процессе разработки предоставления продукта; – обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания в сфере курортного, гостиничного	Уровень сформированности компетенций, который определяется по качеству дневника практики слушателя и отчета по практике и отражается в следующих формулировках: базовый, продвинутый, высокий

предоставлению комплексного продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также к применению современных технологий для его формирования. ПК 2.2. Способность к продвижению и реализации продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма с использованием информационных и коммуникативных технологий. ПК 3.1. Способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления ситуаций в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли. ПК 3.2. Владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей	дела и туризма; – мониторинг потребностей; – применение современных технологий в продвижении и реализации продукта в соответствии с требованиями потребителей; – организация опросов потребителей с целью выявления потребностей; – разработка плана координация предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана; – применение на практике стандартов в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – формирование продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма в соответствии с запросами потребителей. Уметь: – анализировать результаты деятельности подразделений предприятия и потребности в материальных ресурсах; – проводить оценку эффективности деятельности предприятия и его подразделений; – владеть навыкам создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия; – находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию предприятия; – владеть методами управления персоналом; – владеть методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов;	
---	---	--

путём их адаптации к конкретным задачам управления. ПК 3.3. Владение навыками определения и анализа затрат предприятия, применения основных методов финансового менеджмента в сфере курортного, гостиничного дела и туризма для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений. ПК 4.1. Способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности ситуаций в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели. ПК 4.2. Владение навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками. ПК 5.1. Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере курортного, гостиничного дела и туризма. ПК 5.2. Готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к выявлению потребностей потребителя, формированию продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, развитию клиентурных отношений.	– владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности; – владеть методиками разработки корпоративной культуры; – разрабатывать и применять профессиональные стандарты и технологии обслуживания; – проводить оценку качества технологических процессов предприятий курортного, гостиничного дела и туризма; – проектировать турпродукт в соответствии с требованиями потребителей; – использовать информационные и коммуникативные технологии с целью продвижения и реализации продукта; – владеть навыками планирования и организации маркетинговых исследований; – владеть технологиями проведения мероприятий по продвижению продукта; – собирать информацию необходимую для координации деятельности; – ориентироваться в быстро изменяющейся рыночной конъюнктуре и своевременно изменять направления своего предпринимательства; - добиваться эффективных результатов предпринимательской деятельности, ее прибыльности и прогрессивности, проявляя при этом деловую и инвестиционную активность; – обеспечивать соблюдение	
--	---	--

ОПК 1. Владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности. ОПК 2. Способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений, умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций, проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании. ОПК 3. Способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия. ОПК 4. Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации, умение	стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания; – разрабатывать внутренние нормативные документы на предприятии по обеспечению стандартизации услуг; – организовывать работы по подтверждению соответствия предприятия требованиям стандартов; – владеть методикой создания системы контроля соблюдения требований стандартов; – выбирать необходимые методы и средства процесса обслуживания; – обеспечивать качество предоставления продукта различным категориям и группам потребителей; – выбирать оптимальные технологические процессы обслуживания, соответствующие запросам потребителей услуг; – разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг; – владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями. Знать: – основы организации, планирования и контроля деятельности предприятия; – основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства; – основы статистического моделирования и	
---	--	--

организовывать и поддерживать связи с деловыми партнёрами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления), в том числе на иностранном языке. ОПК 5. Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.	прогнозирования результатов деятельности предприятия; – основы риск-менеджмента, управления проектами и изменениями; – теории управления человеческими ресурсами и мотивации персонала; – теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций; – принципы и методы создания системы контроля работы персонала предприятия; – основные виды организационных структур, их преимущества и недостатки; – основные понятия и функции управления человеческими ресурсами; – технологии формирования туристского и гостиничного продукта; – методы, формы, технологические циклы обслуживания потребителей услуг; – компьютерные и информационные технологии, автоматизирующие процесс формирования турпродукта; – основы маркетинга и технологии продаж; – методы, способы, формы продвижения продукта; – технологии маркетинговых исследований в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – принципы координации предпринимательской деятельности; – перечень и содержание нормативных документов по	
--	--	--

	качеству, стандартизации и сертификации в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – способы оценки соответствия качества выполняемых услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам; – методы оценки эффективности системы контроля качества услуг и работ в подразделениях предприятия; – современные технологии формирования, продвижения и реализации продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма; – методы, формы, технологические циклы обслуживания потребителей услуг; – современные подходы к изучению потребностей клиентов; – основы межличностного и делового общения; – методы взаимодействия с потребителями.	
--	---	--

Описание организации оценивания и правил определения результатов оценивания

• организация оценивания

По окончании специализированной практики слушатель представляет руководителю группы, преподавателям кафедры международного туризма и менеджмента:

– отчет о специализированной практике (общие сведения о целях и задачах практики):

- дневник о проведенной практике;
- индивидуальное задание;
- характеристику слушателя.

Критерии оценки отчетов по прохождению практики:

1. Полнота представленного материала в соответствии с индивидуальным заданием;
2. Своевременное представление отчёта, качество оформления
3. Защита отчёта, качество ответов на вопросы.

Шкала и критерии оценивания формируемых компетенций в результате
прохождения (вид) практики

Шкала оценивания	Критерии оценки
	Экзамен
«Отлично»	Содержание и оформление отчета по практике и дневника прохождения практики полностью соответствуют предъявляемым требованиям. Запланированные мероприятия индивидуального плана выполнены. В процессе защиты отчета по практике слушатель обнаруживает всестороннее и глубокое знание учебного материала, выражающееся в полных ответах, точном раскрытии поставленных вопросов
«Хорошо»	Основные требования к прохождению практики выполнены, однако имеются несущественные замечания по содержанию и оформлению отчета по практике и дневника прохождения практики. Запланированные мероприятия индивидуального плана выполнены. В процессе защиты отчета по практике слушатель обнаруживает знание учебного материала, однако ответы неполные, но есть дополнения, большая часть материала освоена
«Удовлетворительно»	Основные требования к прохождению практики выполнены, однако имеются существенные замечания по содержанию и оформлению отчета по практике и дневника прохождения практики. Запланированные мероприятия индивидуального плана выполнены. В процессе защиты отчета по практике слушатель обнаруживает отдельные пробелы в знаниях учебного материала, неточно раскрывая поставленные вопросы либо ограничиваясь только дополнениями
«Неудовлетворительно»	Небрежное оформление отчета по практике и дневника прохождения практики. В отчете по практике освещены не все разделы программы практики. Запланированные мероприятия индивидуального плана не выполнены. В процессе защиты отчета по практике слушатель обнаруживает существенные пробелы в знаниях учебного материала, поставленные вопросы не раскрыты либо содержание ответа не соответствует сути вопроса. Отчет по практике не представлен

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ
результатов прохождения педагогической практики

№	ОБЩАЯ ОЦЕНКА (отмечается руководителем практики)	Оценка			
		5	4	3	2
1.	Уровень подготовленности слушателя к прохождению практики				
2.	Умение правильно определять и эффективно решать основные задачи				
3.	Степень самостоятельности при выполнении задания по практике				
4.	Оценка трудовой дисциплины				
5.	Соответствие программе практики работ, выполняемых слушателем в ходе прохождения практики				

Руководитель практики _____
(подпись) (расшифровка подписи)

№	СФОРМИРОВАННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННОЙ ПРАКТИКИ КОМПЕТЕНЦИИ (отмечается руководителем практики от университета)	Оценка			
		5	4	3	2
1.	ПК 1.1. Принятие оперативных управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, в том числе распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и на предприятиях в сфере курортного, гостиничного дела и туризма				
2.	ПК 1.2. Владение навыками использования основных теорий мотивации, лидерства и власти для решения стратегических и оперативных управленческих задач в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также для организации групповой работы на основе знания процессов групповой динамики и принципов формирования команды, умение проводить аудит человеческих ресурсов и осуществлять диагностику организационной культуры, владение различными способами разрешения конфликтных ситуаций и проектирование межличностных, групповых и организационных коммуникаций на основе современных технологий управления персоналом, в том числе в межкультурной среде.				
3.	ПК 2.1. Готовность к разработке и предоставлению комплексного продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, а также к применению современных технологий для его формирования.				
4.	ПК 2.2. Способность к продвижению и реализации продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма с использованием информационных и коммуникативных технологий.				
5.	ПК 3.1. Способность оценивать воздействие макроэкономической среды на функционирование организаций и органов государственного и муниципального управления ситуаций в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, выявлять и анализировать рыночные и специфические риски, а также анализировать поведение потребителей экономических благ и формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций, структур рынков и конкурентной среды отрасли.				
6.	ПК 3.2. Владение навыками количественного и качественного анализа информации при принятии управленческих решений в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, построения экономических, финансовых и организационно-управленческих моделей путём их адаптации к конкретным задачам управления.				
7.	ПК 3.3. Владение навыками определения и анализа затрат				

	предприятия, применения основных методов финансового менеджмента в сфере курортного, гостиничного дела и туризма для оценки активов, управления оборотным капиталом, принятия инвестиционных решений.				
8.	ПК 4.1. Способность оценивать экономические и социальные условия осуществления предпринимательской деятельности ситуаций в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, выявлять новые рыночные возможности и формировать новые бизнес-модели.				
9.	ПК 4.2. Владение навыками координации предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана всеми участниками.				
10.	ПК 5.1. Способность использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в сфере курортного, гостиничного дела и туризма.				
11.	ПК 5.2. Готовность к сервисной деятельности в соответствии с запросами потребителей, к выявлению потребностей потребителя, формированию продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма, развитию клиентурных отношений.				
12.	ОПК 1. Владение навыками поиска, анализа и использования нормативных и правовых документов в своей профессиональной деятельности.				
13.	ОПК 2. Способность находить организационно-управленческие решения и готовность нести за них ответственность с позиций социальной значимости принимаемых решений, умение моделировать бизнес-процессы и использовать методы реорганизации бизнес-процессов в практической деятельности организаций, проводить анализ рыночных и специфических рисков для принятия управленческих решений, в том числе при принятии решений об инвестировании и финансировании.				
14.	ОПК 3. Способность проектировать организационные структуры, участвовать в разработке стратегий управления человеческими ресурсами организаций, планировать и осуществлять мероприятия, распределять и делегировать полномочия с учетом личной ответственности за осуществляемые мероприятия.				
15.	ОПК 4. Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации, умение организовывать и поддерживать связи с деловыми партнёрами, используя системы сбора необходимой информации для расширения внешних связей и обмена опытом при реализации проектов, направленных на развитие организации (предприятия, органа государственного или муниципального управления), в том числе на иностранном языке.				
16.	ОПК 5. Способность решать стандартные задачи				

	профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.				
--	---	--	--	--	--

Руководитель практики _____
 (подпись) (расшифровка подписи)

9. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Специализированная практика носит теоретико-прикладной характер.

Основная цель специализированной практики – достижение следующих результатов образования: сбор и обработка информации для выполнения аттестационной работы.

Основные задачи специализированной практики:

- сбор, обработка и анализ материала для выполнения аттестационной работы.

По окончании специализированной практики слушатель должен:

знать:

- основы организации, планирования и контроля деятельности предприятия;
- основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере курортного, гостиничного дела и туризма;
- формы статистической, финансовой и другой отчетности в индустрии гостеприимства;
- основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности предприятия;
- основы риск-менеджмента, управления проектами и изменениями;
- теории управления человеческими ресурсами и мотивации персонала;
- теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций;
- принципы и методы создания системы контроля работы персонала предприятия;
- основные виды организационных структур, их преимущества и недостатки;
- основные понятия и функции управления человеческими ресурсами;
- технологии формирования туристского и гостиничного продукта;
- методы, формы, технологические циклы обслуживания потребителей услуг;
- компьютерные и информационные технологии, автоматизирующие процесс формирования турпродукта;
- основы маркетинга и технологии продаж;
- методы, способы, формы продвижения продукта;
- технологии маркетинговых исследований в сфере курортного, гостиничного дела и туризма;
- принципы координации предпринимательской деятельности;
- перечень и содержание нормативных документов по качеству, стандартизации и сертификации в сфере курортного, гостиничного дела и туризма;
- способы оценки соответствия качества выполняемых услуг разработанным на предприятии регламентам и стандартам;
- методы оценки эффективности системы контроля качества услуг и работ в подразделениях предприятия;
- современные технологии формирования, продвижения и реализации продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма;
- методы, формы, технологические циклы обслуживания потребителей услуг;
- современные подходы к изучению потребностей клиентов;
- основы межличностного и делового общения;
- методы взаимодействия с потребителями.

уметь:

- анализировать результаты деятельности подразделений предприятия и потребности в материальных ресурсах;
- проводить оценку эффективности деятельности предприятия и его подразделений;

- владеть навыкам создания и ведения баз данных по различным показателям деятельности предприятия;
 - находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию предприятия;
 - владеть методами управления персоналом;
 - владеть методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов;
 - владеть методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности;
 - владеть методиками разработки корпоративной культуры;
 - разрабатывать и применять профессиональные стандарты и технологии обслуживания;
 - проводить оценку качества технологических процессов предприятий курортного, гостиничного дела и туризма;
 - проектировать турпродукт в соответствии с требованиями потребителей;
 - использовать информационные и коммуникативные технологии с целью продвижения и реализации продукта;
 - владеть навыками планирования и организации маркетинговых исследований;
 - владеть технологиями проведения мероприятий по продвижению продукта;
 - собирать информацию необходимую для координации деятельности;
 - ориентироваться в быстро изменяющейся рыночной конъюнктуре и своевременно изменять направления своего предпринимательства; добиваться эффективных результатов предпринимательской деятельности, ее прибыльности и прогрессивности, проявляя при этом деловую и инвестиционную активность;
 - обеспечивать соблюдение стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания;
 - разрабатывать внутренние нормативные документы на предприятии по обеспечению стандартизации услуг;
 - организовывать работы по подтверждению соответствия предприятия требованиям стандартов;
 - владеть методикой создания системы контроля соблюдения требований стандартов;
 - выбирать необходимые методы и средства процесса обслуживания;
 - обеспечивать качество предоставления продукта различным категориям и группам потребителей;
 - выбирать оптимальные технологические процессы обслуживания, соответствующие запросам потребителей услуг;
 - разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг;
 - владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями.
- владеть:*
- планирование текущей деятельности подразделений предприятия;
 - расчет и оценка затрат по организации деятельности предприятия, турпродукта в соответствии с требованиями потребителей;
 - применение методов финансового менеджмента в сфере курортного, гостиничного дела и туризма;
 - стимулирование подчиненных и реализация мер по обеспечению их лояльности;
 - организация контроля исполнения персоналом принятых решений;
 - управление конфликтными ситуациями;
 - проектирование комплексного турпродукта;

- использование современных информационно-коммуникационных и компьютерных технологий в процессе разработки предоставления продукта;
- обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного обслуживания в сфере курортного, гостиничного дела и туризма;
- мониторинг потребностей;
- применение современных технологий в продвижении и реализации продукта в соответствии с требованиями потребителей;
- организация опросов потребителей с целью выявления потребностей;
- разработка координация предпринимательской деятельности в целях обеспечения согласованности выполнения бизнес-плана;
- применение на практике стандартов в сфере курортного, гостиничного дела и туризма;
- формирование продукта в сфере курортного, гостиничного дела и туризма в соответствии с запросами потребителей.

По итогам специализированной практики слушателями оформляется отчет, в котором излагаются результаты проделанной работы и в систематизированной форме приводится обзор освоенного научного и практического материала.

В дневнике по практике руководитель практики от образовательной организации должен заполнить: тему, задание (перечень работ), организация (место прохождения практики), сроки начала и окончания практики, продолжительность практики, навыки (приобретенные за время практики).

В содержании дневника педагогической практики должны учитываться принципы вариативности, что позволит творчески подходить к использованию методических материалов слушателям и преподавателям.

Обучающиеся в период прохождения практики:

- выполняют **индивидуальные задания**, предусмотренные программами практики;
- соблюдают правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.