



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)
« 19 » июля 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
менеджмента
(название кафедры)

(подпись) Глотова Е.А.
(Ф.И.О. зав. каф.)
« 19 » июля 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Глобальная научная коммуникация

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
магистерская программа «Международное гостеприимство»

Форма подготовки очная

курс 1 семестр 1
лекции 4 час.
практические занятия 32 час.
лабораторные работы 0 час.
в том числе с использованием МАО лек. ____ /пр. ____ /лаб. ____ час.
всего часов аудиторной нагрузки 36 час.
в том числе с использованием МАО ____ час.
самостоятельная работа 36 час.
в том числе на подготовку к зачету ____ час.
контрольные работы (количество)
курсовая работа / курсовой проект _____ семестр
зачет 1 семестр
экзамен _____ семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа дисциплины обсуждена на заседании кафедры менеджмента протокол №08 от «19» июля 2019 г

Заведующий (ая) кафедрой к.полит.н., доцент Глотова Е.А./

Составитель (ли): канд. биол. наук, доцент, Нестерова О.В.,
PhD, главный научный сотрудник М.В. Джонсон/

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

ABSTRACT

Master's degree in 43.04.03

Hospitality "International Hospitality". .

Course title: Global Research Communication

Basic part of Block 1, 3 credits.

Instructors: Nesterova O.V., Candidate of Biological Sciences, Associate Professor; M.W. Johnson, PhD in Cybernetics, Chief Research Fellow.

At the beginning of the course a student should be able to:

- the ability to show leadership qualities and organize team work, to use effective technologies for solving professional problems;
- the ability to quickly master new subject areas, identify inconsistencies, problems and develop alternative solutions to them;
- the ability to generate ideas in scientific and professional activities;
- the ability to abstract thinking, analysis, synthesis;
- the ability for self-development, self-realization, use of creative potential
- the ability to generalize and critically evaluate the results of research on topical management problems obtained by domestic and foreign researchers
- the ability to justify the relevance, theoretical and practical significance of the chosen topic of scientific research.

Learning outcomes:

general cultural (GC), general professional competences (GPC) and professional competences (PC):

- ability to carry out a critical analysis of problem situations based on a systematic approach, to develop an action strategy (GC-1);
- ability to organize and manage the work of the team, developing a team strategy to achieve the goal (GC-3);
- ability to apply modern communication technologies, including technologies in a foreign language (s), for academic and professional interaction (GC-4);
- ability to plan and apply approaches, methods and technologies of scientific and applied research in the chosen field of professional activity (GPC-6);

- skills to work with a large amount of information (PC-8).

Course description: Course Global Research Communication includes a course of lectures and practical exercises, allowing to deepen their understanding of current scientific and technological developments to enhance their professional development, interact with innovations and skills of interdisciplinary cooperation.

Main course literature:

1. Interactive electronic communications (the emergence of the “Fourth Wave”) / Sharkov FI, - 3rd ed. - M.: Dashkov and K, 2017. - 260 pp.: ISBN 978-5-394-02257-9 - Access mode: <http://znanium.com/catalog/product/415250>.

2. Thinking of the future. Five kinds of intellect, leading to success in life: Study Guide / Gardner G. - M.: ALPINA, 2016. - 168 pp.: ISBN 978-5-9614-5263-1 - Access mode: <http://znanium.com/catalog/product/914654>.

3. The concept of globalization: Monograph / Borzykh S.V. - M.: SIC INFRA-M, 2016. - 128 pp.: 60x90 1/16. - (Scientific thought) (Cover) ISBN 978-5-16-008971-3 - Access mode: <http://znanium.com/catalog/product/538215>.

4. The advantage of networks: How to extract the maximum benefit from alliances and partnerships / Griv G., Rowley T., Shipilov A. - M.: Alpina Publ., 2016. - 259 pp.: ISBN 978-5-9614-4721-7 - Access mode: <http://znanium.com/catalog/product/916184>.

5. Theory and practice of solutions. Interdisciplinary aspect [Electronic resource]: textbook / I.V. Kraynyuchenko, V.P. Popov. - Electron. text data. - Saratov: IP Media, 2018. - 157 c. - ISBN 978-5-4486-0135-4. - Access mode: <http://www.iprbookshop.ru/70782.html>.

Form of final control: pass-fail exam

Аннотация к рабочей программе учебной дисциплины «Глобальная научная коммуникация»

Учебный курс «Глобальная научная коммуникация» предназначен для студентов направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

Дисциплина «Глобальная научная коммуникация» включена в состав вариативной части блока «Дисциплины (модули)».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы, 108 часов. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (4 часа), практические занятия (32 часа), самостоятельная работа студентов (72 часа). Дисциплина реализуется на 1 курсе в 1 семестре.

Дисциплина «Глобальная научная коммуникация» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплин «Критическое и проектное мышление» и позволяет подготовить студентов к освоению ряда таких дисциплин, как «Деловая коммуникация (Business Communication)», «Коммуникации в туризме и гостеприимстве», «Научно-исследовательская работа».

Содержание дисциплины состоит из пяти разделов и охватывает следующий круг вопросов:

1. Особенности выстраивания научного диалога;
2. Использование технологий в коммуникации;
3. Искусство как элемент научного мышления;
4. Особенности межличностной коммуникации;
5. Особенности междисциплинарной коммуникации.

Цель – формирование умений и практических навыков в области текущих научных и технологических разработок для повышения профессионального развития студентов, навыков взаимодействия с инновациями и навыков междисциплинарного сотрудничества, которые помогут будущему специалисту в решении вопросов, связанных с их профессиональной деятельностью.

Задачи:

- акцентировать внимание студентов на креативности, уверенности и компетентности в отношении применения технологий;

- создать условия для формирования у студентов интереса к исследуемому объекту и критического мышления;
- создать условия для формирования обоснованных позиций и стратегий студентов;
- создать условия для коммуникации с целью эффективного распространения лучших практик;
- создать условия для более глубокого понимания научных и практических явлений;
- создать условия для поддержки инноваций в междисциплинарных командах.

Для успешного изучения дисциплины «Глобальная научная коммуникация» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- готовность проявлять качества лидера и организовать работу коллектива, владеть эффективными технологиями решения профессиональных проблем;
- умение быстро осваивать новые предметные области, выявлять противоречия, проблемы и выработать альтернативные варианты их решения;
- способность генерировать идеи в научной и профессиональной деятельности;
- способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу;
- готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала
- способностью обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем управления, полученные отечественными и зарубежными исследователями
- способность обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость избранной темы научного исследования

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общепрофессиональные и профессиональные компетенции (элементы компетенций):

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
УК-1 способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	Знает	– методологию системного подхода, основы критического анализа
	Умеет	– критически оценивать проблемную ситуацию
	Владеет	– способностью применять системный подход к решению проблемных ситуаций
УК-3 способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Знает	– распределение ролей в команде, особенности групповой динамики;
	Умеет	– организовать деятельность команды в зависимости от цели, использовать активное слушание;
	Владеет	– способностью выявлять особенности членов команды и назначать роли в зависимости от способностей; – организовывать работу команды с учетом особенностей работы в группе.
УК-4 способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Знает	– нормы устной и письменной речи на русском и иностранном языках, основы выстраивания логически правильных рассуждений, правила подготовки и произнесения публичных речей; – грамматические правила и модели, позволяющие понимать достаточно сложные тексты и грамотно строить собственную речь.
	Умеет	– составить текст публичного выступления и произнести его, аргументированно и доказательно вести полемику; – составлять аннотации и рефераты на иностранном языке.
	Владеет	– грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках; – приемами эффективной речевой коммуникации; – навыками ведения беседы на иностранном языке на общекультурные и общенаучные темы.
ОПК-6 способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	Знает	– подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере туризма и гостеприимства
	Умеет	– планировать научные и прикладные исследования в зависимости от решаемой задачи
	Владеет	– способностью применять современные подходы для решения исследовательских задач
ПК-8 владеет навыками работы с большим объемом информации	Знает	– основы организации, систематизации и подходы к работе с большим объемом информации
	Умеет	– определять ключевые принципы анализа информации; – выявлять некорректную информацию;

		– систематизировать информацию в зависимости от цели, направления работы, источника и т.д.
	Владеет	– современными системами анализа и систематизации информации; – подходами к поиску и критическому оцениванию информации;

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Лекционные занятия (4 часа)

Раздел I. Введение в глобальную научную коммуникацию (4 час.)

Тема 1. Теоретические основы курса (2 час.)

Мир науки и техники меняется очень быстро. В скором времени у нас будут рабочие квантовые компьютеры, у нас уже есть криптовалюты, трансформирующие наше представление о деньгах. Мир квантовой механики развивается очень быстро и рассказывает нам факты о вселенной и сознании, которые раньше не исследовались научным образом. Для менеджеров, как и для многих других специалистов, важно понимание новейших разработок в области физики и биологии для того, чтобы быть конкурентоспособными на рынке труда будущего.

Тема 2. Обзор компонентов глобальной научной коммуникации (2 час.)

Технологии и креативность – для увеличения креативности, уверенности и компетентности в области технологий.

Личная интеллектуальная трансформация - для появления заинтересованных, понимающих и эффективных менеджеров, которые применяют критическое суждение для принятия оправданных решений и стратегий.

Коммуникации - для эффективного распространения лучших практик в поддержку инноваций в междисциплинарных группах.

Применение предметных и профессиональных знаний для глубокого понимания практики.

Этика и политика – для взаимодействия в более широких контекстах организации и общества для процветания людей, поддержания целостности и уважения к индивидам в обществе.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические занятия (32 час.)

Раздел 1 Построение научного диалога (6 часов)

1. Современные инструменты для выстраивания научного диалога: блоги, социальные сети, сторителлинг (3 часа).
2. Инструменты анализа данных и распространения информации (3 часа).

Раздел 2 Использование технологий для коммуникации (8 часов)

1. Что такое технологии в современном мире? Как технологии повлияют на развитие различных институтов в будущем? (2 часа)
2. Влияние технологий на науку, образование, рынок труда и коммуникацию (2 часа).
3. Издательские технологии (2 часа).
4. Иерархия и гетерархия: как технологии меняют структуру? (2 часа)

Раздел 3 Искусство как элемент научного мышления (6 часов)

1. Роль искусства в построении коммуникации (3 часа).
2. Объяснение научных явлений с помощью искусства (3 часа).

Раздел 4 Особенности межличностной коммуникации (6 часов)

1. Факторы, влияющие на процесс построения коммуникации (3 часа).
2. Барьеры на пути к изменениям в коммуникации (3 часа).

Раздел 5 Особенности междисциплинарной коммуникации (6 часов)

1. Построение коммуникации в условиях неопределенности (3 часа).
2. Особенности работы в междисциплинарных командах (3 часа).

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Глобальная научная коммуникация» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Раздел 1	УК-3, УК-4	Знает	УО-3	ПР-13
			Умеет	ПР-10, УО-4	
			Владеет	ПР-13	
2	Раздел 2	ОПК-6, УК-1	Знает	УО-3, ПР-11	ПР-13
			Умеет	ПР-10, УО-4	
			Владеет	ПР-10	
3	Раздел 3	ПК-8, УК-3	Знает	УО-3, ПР-11	ПР-13
			Умеет	ПР-10, УО-4	
			Владеет	ПР-13	
4	Раздел 4	УК-1, УК-3, ОПК-6,	Знает	УО-3, ПР-11	ПР-13
			Умеет	ПР-10, УО-4	
			Владеет	ПР-11, УО-4	
5	Раздел 5	УК-3, ПК-8,	Знает	УО-4, УО-3	ПР-13
			Умеет	ПР-11	
			Владеет	ПР-10, ПР-13	

Типовые задания и методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Интерактивные электронные коммуникации (возникновение “Четвертой волны”) / Шарков Ф.И., - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 260 с.: ISBN 978-5-394-02257-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415250>.

2. Мышление будущего. Пять видов интеллекта, ведущих к успеху в жизни: Учебное пособие / Гарднер Г. - М.:АЛЬПИНА, 2016. - 168 с.: ISBN 978-5-9614-5263-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/914654>.

3. Концепция глобализации: Монография/Борзых С. В. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 128 с.: 60x90 1/16. - (Научная мысль) (Обложка) ISBN 978-5-16-008971-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/538215>.

4. Преимущество сетей: Как извлечь максимальную пользу из альянсов и партнерских отношений / Грив Г., Роули Т., Шипилов А. - М.:Альпина Пабли., 2016. - 259 с.: ISBN 978-5-9614-4721-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/916184>.

5. Крайнюченко И.В. Теория и практика решений. Междисциплинарный аспект [Электронный ресурс] : учебник / И.В. Крайнюченко, В.П. Попов. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 157 с. — 978-5-4486-0135-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/70782.html>.

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

1. Иванов В.В. Избранные труды по семиотике и истории культуры. Том 4. Знаковые системы культуры, искусства и науки [Электронный ресурс] / Вяч.Вс. Иванов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Языки славянских культур, 2007. — 792 с. — 5-9551-0207-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28603.html>.

2. Джереми Рифкин Третья промышленная революция [Электронный ресурс] : как горизонтальные взаимодействия меняют энергетику, экономику и мир в целом / Рифкин Джереми. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, Альпина нон-фикшн, 2016. — 410 с. — 978-5-91671-423-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/41463.html>.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Collaborative Writing and Publishing <https://www.overleaf.com/>
2. Digital Platform for the Assessment of Competences <http://www.d-pac.be/english/>.
3. Marginal Revolution University: Economics Videos <https://www.mruniversity.com/>.
4. NetLogo is a multi-agent programmable modeling environment <https://ccl.northwestern.edu/netlogo/>.

5. Nicky Case <http://ncase.me/>.
6. Open Data Institute <https://theodi.org/get-involved>.
7. OpenStax <https://openstax.org/>.
8. Project Jupyter <http://jupyter.org/>.
9. Ragged University <https://www.raggeduniversity.co.uk/>.
10. VideoScribe <https://www.videoscribe.co/en/>.
11. Атлас новых профессий <http://atlas100.ru/>.
12. Национальная технологическая инициатива <https://asi.ru/nti/>
13. Образование 2035 <http://map.edu2035.org/>.
14. Формула научного PR 3.0. Сборник лучших практик в области научных коммуникаций http://comlabrussia.ru/upload/iblock/09b/formula_3_0.pdf.

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

При осуществлении образовательного процесса по дисциплине «Глобальная научна коммуникация» используются следующее программное обеспечение: Microsoft Office (Access, Excel, PowerPoint, Word и т. д), Collaborative Writing and Publishing (<https://www.overleaf.com/>), VideoScribe (<https://www.videoscribe.co/en/>).

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

В рамках дисциплины «Глобальная научна коммуникация» предусмотрено выполнение студентами практических заданий.

На изучение дисциплины студентами очной формы обучения с нормативным сроком освоения основной образовательной программы (ООП) отводится: на аудиторные занятия – 4 часа (лекционные занятия) и 32 часа (практические занятия). На самостоятельную работу – 36 часов. На контроль самостоятельной работы – 36 часов.

В рамках практических занятий предусмотрено выполнение студентами творческих заданий, деловых игр и создание портфолио. Задания для практических занятий по дисциплине «Глобальная научна коммуникация» и критерии их оценки представлены в Приложении 2.

Самостоятельная подготовка к практическим занятиям может вестись с использованием списка основной и дополнительной литературы, интернет источников, а также путем проведения интервью с представителями областей, отличных от области обучения студента.

Текущий контроль осуществляется в форме проверки выполнения заданий в рамках изучаемого раздела (темы).

Результаты аттестации заносятся в экзаменационно-зачетную ведомость и зачетную книжку студента (при получении зачета). Студенты, не прошедшие

промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Аудитория	Лекционные и практические занятия	компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, программное обеспечение Global Scientific Dialogue



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

по дисциплине «Глобальная научная коммуникация»

**Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
магистерская программа «Международное гостеприимство»**

Форма подготовки очная

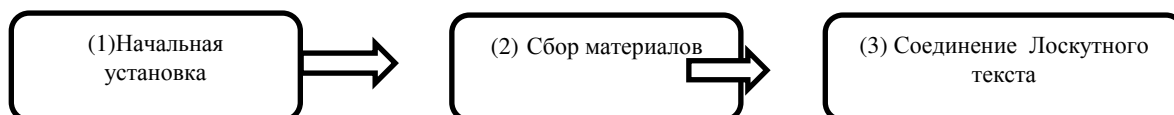
**Владивосток
2018**

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	Неделя 1	Подготовка к практическим занятиям	5	Портфолио
2	Неделя 2	Проведение интервью	4	Портфолио
3	Неделя 1 и неделя 2	Составление портфолио	18	Портфолио
4	Неделя 2	Подготовка к зачету	9	Портфолио

Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы

Самостоятельная работа представляется в форме Портфолио («Лоскутного текста»). Цель применения «лоскутного текста» - дать каждому обучающемуся максимальную возможность сделать их обучение и оценку наиболее значимыми для них лично. Процесс «лоскутного текста» следующий:



- Первым этапом оценки является начальная установка, которая определяет план, где студенты узнают основные принципы сбора материалов из широкого списка категорий оценки, указанных ниже.

- Сбор материалов – это изложение артефактов: фотографий, видео, текста, книг, сайтов, предметов искусства, поэзии и т.д. Каждый артефакт должен быть помещен в одну или несколько областей оценки.

- Финальным этапом оценки является создание “Лоскутного текста”. Он должен объединить повествование, которое будет объяснять выбор тем и объекта и показывать, как они подходят для обучающегося. В «Лоскутном тексте» может использоваться любое медиа: видео, текст, рисунки и т.д.

Критерии оценки:

100-86 баллов выставляется студенту, если портфолио подготовлено по указанной структуре, присутствуют все элементы структуры, материалы портфолио соответствуют темам портфолио, студент способен объяснить и продемонстрировать связь между элементами портфолио. Студент полностью и развернуто отвечает на дополнительные вопросы.

85-76 баллов выставляется студенту, выставляется студенту если портфолио подготовлено по указанной структуре, возможно отсутствует 1 элемент структуры, материалы портфолио соответствуют темам портфолио, студент способен объяснить и продемонстрировать связь между элементами портфолио. Студент частично отвечает на дополнительные вопросы.

75-61 балл выставляется студенту если портфолио подготовлено по указанной структуре, однако отсутствуют 1-2 элемента структуры, материалы портфолио соответствуют темам портфолио, студент способен объяснить и продемонстрировать связь между элементами портфолио, однако не способен ответить на дополнительные вопросы.

60-50 баллов выставляется студенту если портфолио не соответствует структуре, студент не способен продемонстрировать связь между элементами портфолио, не способен прокомментировать и объяснить принадлежность элемента портфолио к указанным темам. Ответы на дополнительные вопросы не получены.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Глобальная научная коммуникация»
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
магистерская программа «Международное гостеприимство»
Форма подготовки очная

Владивосток
2019

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
УК-1 способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	Знает	– методологию системного подхода, основы критического анализа
	Умеет	– критически оценивать проблемную ситуацию
	Владеет	– способностью применять системный подход к решению проблемных ситуаций
УК-3 способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Знает	– распределение ролей в команде, особенности групповой динамики;
	Умеет	– организовать деятельность команды в зависимости от цели, использовать активное слушание;
	Владеет	– способностью выявлять особенности членов команды и назначать роли в зависимости от способностей; – организовывать работу команды с учетом особенностей работы в группе.
УК-4 способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Знает	– нормы устной и письменной речи на русском и иностранном языках, основы выстраивания логически правильных рассуждений, правила подготовки и произнесения публичных речей; – грамматические правила и модели, позволяющие понимать достаточно сложные тексты и грамотно строить собственную речь.
	Умеет	– составить текст публичного выступления и произнести его, аргументированно и доказательно вести полемику; – составлять аннотации и рефераты на иностранном языке.
	Владеет	– грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках; – приемами эффективной речевой коммуникации; – навыками ведения беседы на иностранном языке на общекультурные и общенаучные темы.
ОПК-6 способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	Знает	– подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере туризма и гостеприимства
	Умеет	– планировать научные и прикладные исследования в зависимости от решаемой задачи
	Владеет	– способностью применять современные подходы для решения исследовательских задач
ПК-8 владеет навыками работы с большим объемом информации	Знает	– основы организации, систематизации и подходы к работе с большим объемом информации
	Умеет	– определять ключевые принципы анализа

		информации; – выявлять некорректную информацию; – систематизировать информацию в зависимости от цели, направления работы, источника и т.д.
	Владеет	– современными системами анализа и систематизации информации; – подходами к поиску и критическому оцениванию информации;

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Раздел 1	УК-3, УК-4	Знает	УО-3	ПР-13
			Умеет	ПР-10, УО-4	
			Владеет	ПР-13	
2	Раздел 2	ОПК-6, УК-1	Знает	УО-3, ПР-11	ПР-13
			Умеет	ПР-10, УО-4	
			Владеет	ПР-10	
3	Раздел 3	ПК-8, УК-3	Знает	УО-3, ПР-11	ПР-13
			Умеет	ПР-10, УО-4	
			Владеет	ПР-13	
4	Раздел 4	УК-1, УК-3, ОПК-6,	Знает	УО-3, ПР-11	ПР-13
			Умеет	ПР-10, УО-4	
			Владеет	ПР-11, УО-4	
5	Раздел 5	УК-3, ПК-8,	Знает	УО-4, УО-3	ПР-13
			Умеет	ПР-11	
			Владеет	ПР-10, ПР-13	

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		Критерии	Показатели
УК-1 способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	Знает	– методологию системного подхода, основы критического анализа	- знание методологий системного подхода; - знание основ критического анализа.	- способность дать определение системному подходу; - способность назвать особенности критического анализа.
	Умеет	– критически оценивать проблемную ситуацию	- умение использовать инструменты критического анализа;	- способность оценит предложенный проблемный материал критически.
	Владеет	– способностью применять системный подход к решению проблемных ситуаций	- владение инструментами системного подхода.	- способность предложить системное решение одной из проблем

				современности.
УК-3 способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Знает	– распределение ролей в команде, особенности групповой динамики;	- знание типов ролей в команде; - знание особенностей групповой динамики.	- способность назвать типы ролей в команде; - способность объяснить особенности групповой динамики.
	Умеет	– организовать деятельность команды в зависимости от цели, использовать активное слушание;	- умение планировать деятельность команды в зависимости от цели; - умение использовать навык активного слушания.	- способность представить план работы проектной команды; - способность назвать особенности активного слушания
	Владеет	– способностью выявлять особенности членов команды и назначать роли в зависимости от способностей; – организовывать работу команды с учетом особенностей работы в группе.	- владение техниками выявления особенностей членов команды; - владение навыками организации групповой работы.	- способность в предложенной ситуации объяснить принцип распределения ролей между членами команды; - способность анализировать и координировать деятельность команды\ перечислить анализируемые, координируемые аспекты.
УК-4 способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Знает	– нормы устной и письменной речи на русском и иностранном языках, основы выстраивания логически правильных рассуждений, правила подготовки и произнесения публичных речей; – грамматические правила и модели, позволяющие понимать достаточно сложные тексты и грамотно строить собственную речь.	- знание норм устной и письменной речи на русском и английском языках; – знание правил подготовки и произнесения публичных речей.	- способность обозначить основные нормы письменной и устной речи; – способность перечислить основные правила подготовки и произнесения публичных речей.
	Умеет	– составить текст публичного выступления и произнести его, аргументированно и доказательно вести полемику; – составлять аннотации и рефераты на иностранном языке.	- умение готовить текст публичного выступления; – умение готовить аннотации статей на английском языке.	- способность подготовить и представить публичную речь по теме связанной с профессиональной/ научной деятельностью. – способность проанализировать статью по профессиональной/ научной тематике

				подготовить ее аннотацию на английском языке.
	Владеет	<ul style="list-style-type: none"> – грамотной письменной и устной речью на русском и иностранном языках; – приемами эффективной речевой коммуникации; – навыками ведения беседы на иностранном языке на общекультурные и общенаучные темы. 	<ul style="list-style-type: none"> - владение грамотной письменной и устной речью на английском и русском языках; – - владение набором слов и грамматических правил построения беседы на английском языке. 	<ul style="list-style-type: none"> - способность грамотно построить диалог, подготовить короткое письменное сообщение на английском и русском языках; – - способность построить беседу на английском языке на общекультурную и/ или общенаучную тему.
ОПК-6 способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	Знает	<ul style="list-style-type: none"> – подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере туризма и гостеприимства 	<ul style="list-style-type: none"> - знание основных подходов, методов и технологий исследований в сфере туризма и гостеприимства. 	<ul style="list-style-type: none"> - способность перечислить основные подходы, методы и технологии исследований в сфере туризма и гостеприимства.
	Умеет	<ul style="list-style-type: none"> – планировать научные и прикладные исследования в зависимости от решаемой задачи 	<ul style="list-style-type: none"> - умение готовить план научного и прикладного исследования. 	<ul style="list-style-type: none"> - способность представить план исследования по своей научной/ профессиональной тематике.
	Владеет	<ul style="list-style-type: none"> – способностью применять современные подходы для решения исследовательских задач 	<ul style="list-style-type: none"> - владение современными подходами для решения исследовательских задач. 	<ul style="list-style-type: none"> - способность предложить особенности решения задачи по своей научной/ профессиональной тематике с использованием технологии дизайн-мышление.
ПК-8 владеет навыками работы с большим объемом информации	Знает	<ul style="list-style-type: none"> – основы организации, систематизации и подходы к работе с большим объемом информации 	<ul style="list-style-type: none"> - знание основ работы с большим объемом информации. 	<ul style="list-style-type: none"> - способность назвать основные принципы и подходы к работе с большим объемом информации.
	Умеет	<ul style="list-style-type: none"> – определять ключевые принципы анализа информации; – выявлять некорректную информацию; – систематизировать информацию в зависимости от цели, направления работы, источника и т.д. 	<ul style="list-style-type: none"> - умение определять параметры для качественного анализа информации; - умение выявлять некорректную информацию; - умение составлять дизайн базы данных. 	<ul style="list-style-type: none"> - способность перечислить параметры по которым определяется качество информации; - способность назвать критерии некорректной информации; - способность составить дизайн

				базы данных.
	Владеет	– современными системами анализа и систематизации информации; – подходами к поиску и критическому оцениванию информации;	- владение навыками использования электронных баз данных;	- способность перечислить основные электронные базы данных, продемонстрировать работу в одной и них.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины «Глобальная научная коммуникация»

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Глобальная научная коммуникация» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. Текущая аттестация по дисциплине «Глобальная научная коммуникация» проводится в форме контрольных мероприятий (деловые игры, дискуссии, творческие задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется преподавателем курса.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (деловые игры, дискуссии, групповые творческие задания);
- результаты самостоятельной работы (результаты индивидуальных творческих заданий) .

Деловая игра «Игра в будущее» (на основе материалов Уральского центра развития игровых технологий «Живые игры») по дисциплине «Глобальная научная коммуникация»

1. Тема: иллюстрации поверхностного трендового прогнозирования, создание продуктов из будущего

2. Концепция игры:

Игра в будущее - специализированный вид мозгового штурма для нескольких команд. Во время игры команды участников придумывают проекты/продукты, которые могут быть востребованы/популярны до 2030 года.

Игра состоит из четырех этапов.

Первый этап - выявление черт неизбежного/банального будущего (по подгруппам) – 15 минут.

Перед фазой прогноза нужно потратить 10 минут на экспресс-оценку трендов/тенденций развития и изменения будущего. Игроки называют те прогнозы, которые, по их мнению, являются банальными — т.е. уже почти случились или очевидны. Например: «Появление широкополосного интернета в регионах». Банальный прогноз записывается на доску, если много участников (в идеале все или почти все) считают его неизбежным.

Дальше банальные прогнозы используются, как отправные точки/тренды при формулировании прогнозов. Мы стараемся выгрузить из себя, как можно больше банальностей, и в фазе прогнозов стараться больше не придумывать очевидных прогнозов.

Второй этап – составление прогнозов (по подгруппам) - 10 минут.

Каждый игрок берет 2 шаблона прогнозов, которые описывают некоторое изменение в предметной области, и заполняют их.



Запишите ID участников команды

Что произойдет?

(Например: ВУЗы начнут покупать свободное время своих студентов, чтобы те развивались по определенным образовательным траекториям)

Какими причинами/явлениями это вызвано?

(Например: работодатели хотят быть уверенны, что берут на работу личность, способную управлять своей жизнью и временем)

Событие произойдет через

обведите нужное

1-2 года

3 года

5 лет

ПОЖАЛУЙСТА, ПИШИТЕ РАЗБОРЧИВО ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ

Рис 1 – Шаблон прогноза

Важное ограничение: в качестве причин можно использовать только уже реально свершившиеся события, факты, а не домыслы.

Что такое хороший прогноз? Это такой прогноз, который, с одной стороны субъективно достоверен (свершится с высокой вероятностью, по мнению прогнозиста), а с другой стороны «не очевидный» (т.е. еще не стал общим местом).

По истечении 10 минут шаблоны прогнозов собираются и перемешиваются. Получается «Банк прогнозов».

Далее идет разбиение на микро-команды в течении 5 минут. Ведущий распределяет игроков по принципу: соберитесь в команды по принципу максимального незнакомства друг с другом – 3-5 человек в команде

Третий этап - проектирование (по подгруппам) - 15 минут.

Каждая команда берет ТРИ бланка из «Банка прогнозов». Команда может не использовать один из прогнозов, но обязана опираться в своих проектах/продуктах на ДВА прогноза.

Команды расходятся по разным углам аудитории. Задача каждой команды — придумать описание продукта/проекта, который бы опирался на оба прогноза.



КАРТОЧКА ПРОДУКТА/ПРОЕКТА

Запишите ID участников команды

напишите название	
Суть продукта/проекта	Где и как им будут пользоваться?
В чем фишка? <small>(отличительная черта)</small>	Что мешает сделать прямо сейчас?
Кому это надо? <small>(целевая аудитория)</small>	Первый шаг для реализации?
Зачем ваш продукт/проект нужен аудитории? <small>(потребность)</small>	Зачем это именно вам?

ПОЖАЛУЙСТА, ПИШИТЕ РАЗБОРЧИВО ПЕЧАТНЫМИ БУКВАМИ

Рис 2 – Карточка продукта/ проекта

Необходимо:

- Придумать идею проекта/продукта/сервиса/услуги/своего дела, которым студентам реально интересно было бы заниматься в жизни
- Учитывать, что у нас 2018 год, идем мы к 2030, но идеи не должны быть совершенно фантастическими

В описании должны обязательно присутствовать:

- суть продукта
- его ключевая фишка – уникальное ценностное преимущество

- кто и зачем будет его использовать (какая потребность и целевая аудитория продукта).

После того, как продукт придуман, его нужно звучно назвать. Продукт описывается на специальном бланке.

Если команду совсем не устраивает один или несколько прогнозов, они один раз могут обменять их в банке прогнозов на новые.

- Каждая идея проекта/продукта должна опираться на реальные основания современного мира (физические законы/логика/особенности нашего реального мира)
- Идеи проектов/продуктов должны опираться на прогнозы

Четвертый этап - Презентации и оценка (по подгруппам) – 35 минут.

Каждой команде даётся по 2 (3 минуты, если команд 3-5) минуты на краткую презентацию своего только что выдуманного проекта/продукта. Один участник рассказывает о сути продукта/проекта и о том, что ещё считает важным. 1 минута дается на ответы на вопросы. На флип-чарте ведется учет и запись всех проектов/продуктов.

По завершении всех презентаций идёт оплюсовка - каждый игрок может распределить три балла между любыми презентациями (отдать 1, 2 или 3 голоса, не голосовать), которые показались ему интересными, которые, как ему кажется, стоит развивать дальше. За свои проекты голосовать нельзя.

Голосование из двух логик:

1. Сначала все игроки распределяют от 1 до 3 голосов за любые продукты, кроме своего из логики: «Я хотел бы купить такой продукт/пользоваться им и оцениваю его так (от 0 до 3 голосов). Ведущий фиксирует на флип-чарте эти голоса отличным от базового цвета.

2. Затем игроки голосуют еще раз, отвечая на вопрос: «Над каким из этих продуктов я реально хотел бы работать», помня, что жизнь у каждого одна, и поэтому личного времени на проекты у всех крайне ограниченное количество (за свой проект голосовать можно, у каждого игрока всего один голос). Голоса фиксируются другим цветом.

3. Ведущий подводит итоги голосования, сравнивает разницу между: хочу купить/хочу работать в проекте, иногда эта разница показательная, рефлексивует итоги.

3. Роли:

Для выполнения задания студенты разбиваются на подгруппы по 3-5 человек.

В каждой подгруппе определяется модератор.

По результатам деловой игры каждая подгруппа готовит доклад и презентацию доклада.

4. Ожидаемые результаты:

- Освоена техника прогнозирования;
- Определены ожидаемые прогнозы в выбранной сфере;
- Разработан проект на основе прогнозирования;
- Презентован проект и произведена перекрестная оценка проекта.

5. Критерии оценки:

100-86 баллов выставляется студенту, если студент продемонстрировал умение четко выражать свои мысли, проявлял инициативу при работе в группе, умеет аргументированно отвечать на вопросы и обосновывать идею проекта. При составлении прогнозов и проекта учтены все рекомендации.

85-61 балл выставляется студенту, если студент продемонстрировал умение четко выражать свои мысли, умеет аргументированно отвечать на вопросы и обосновывать идею проекта. При составлении прогнозов и проекта учтены рекомендации, однако имеются 1-2 ошибки – отклонения от задания, несоответствия шаблону продукта.

60-50 баллов выставляется студенту если при составлении прогнозов и проекта допущены значительные отклонения от шаблона, рекомендаций проекта. При презентации проекта ответы даны не полные, допущены ошибки.

Составители _____ «Конструкторы сообществ практики»
«___» _____ 20___ г.

Перечень тем для дискуссии

по дисциплине Глобальная научная коммуникация

1. Каковы характеристики коммуникации?
2. При каких условиях происходит коммуникация?
3. В чем разница между вербальной и невербальной коммуникацией?
4. Что характеризует эффективную коммуникацию?
5. В чем разница между коммуникацией вживую и онлайн? В чем плюсы и минусы каждого из данных видов коммуникации.

Критерии оценки:

100-86 баллов выставляется студенту, если:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;

- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

85-76 баллов выставляется студенту, если:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

- рассказ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;

- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

75-61 балл выставляется студенту, если:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

- допущены ошибки в раскрываемых понятиях;

- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

60-50 баллов выставляется студенту если

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу; присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, речь неграмотная;

- ответы на дополнительные вопросы неправильные

Составитель _____ М.В. Джонсон

« ___ » _____ 20 ___ г.

Перечень тем для дискуссии

по дисциплине Глобальная научная коммуникация

1. Что для Вас значит креативность?
2. Какие условия наиболее благоприятны для творческого процесса?
3. Что необходимо во внешней среде, чтобы быть творческими?
4. Какие факторы блокируют творческий процесс?
5. Способствует ли образовательный процесс развитию творчества?
6. Как вы можете сделать сферу своей деятельности более творческой?

Критерии оценки:

100-86 баллов выставляется студенту, если:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;

- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

85-76 баллов выставляется студенту, если:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

- рассказ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;

- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

75-61 балл выставляется студенту, если:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

- допущены ошибки в раскрываемых понятиях;

- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

60-50 баллов выставляется студенту если

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу; присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, речь неграмотная;

- ответы на дополнительные вопросы неправильные

Составитель _____ М.В. Джонсон

« ___ » _____ 20 ___ г.

Перечень тем для дискуссии

по дисциплине Глобальная научная коммуникация

1. Особенности публикаций результатов научных исследований в научных журналах.
2. Особенности публикаций результатов научных исследований в открытых источниках, таких как блоги.
3. Преимущества и недостатки научных журналов и открытых источников.
4. Какими критериями качества данных необходимо руководствоваться при подборе материалов?

Критерии оценки:

100-86 баллов выставляется студенту, если:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;

- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;

- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

85-76 баллов выставляется студенту, если:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

- рассказ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;

- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

75-61 балл выставляется студенту, если:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

- допущены ошибки в раскрываемых понятиях;

- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

60-50 баллов выставляется студенту если

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу; присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, речь неграмотная;

- ответы на дополнительные вопросы неправильные

Составитель _____ М.В. Джонсон

«___» _____ 20___ г.

Темы групповых и индивидуальных творческих заданий по дисциплине Глобальная научная коммуникация

Групповые творческие задания/ проекты

1. Проведение интервью с представителем искусства или естественных наук
2. Опишите процесс работы людей, занятых в творческих профессиях. Проведите интервью с человеком такой профессии.
3. Предоставить проект продвижения результатов научного исследования.
4. Предоставить проект критериев получения Нобелевской премии, без учета академических публикаций.

Индивидуальные творческие задания

1. Задание: Симметрия объектов:

- Возьмите два объекта, опишите их форму.

- Используйте несколько вариантов описания: например, описать словами, нарисовать и т.д.

- Опишите как вы определили являлся ли объект естественного или искусственного происхождения?

Критерии оценки:

100-86 баллов выставляется, если студент/группа выразили своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив ее содержание и составляющие. Пр продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

85-76 - баллов - работа студента/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. . Пр продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

75-61 балл - проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы

60-50 баллов - Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержание раскрываемой проблемы

Составитель _____ М.В. Джонсон

« ____ » _____ 20 ____ г.

Деловая игра «Персональные конструкты научных дисциплин»

по дисциплине «Глобальная научная коммуникация»

1. **Тема:** сравнительный анализ научных дисциплин

2. **Концепция игры:** задание направлено на формирования у студентов навыков и умений, необходимых для сравнения научных дисциплин, выявления общих и отличительных характеристик. Техника основана на теории персональных конструктов, разработанной Дж. Келли и применяется для идентификации интерпретативных процессов, в которых человек конструирует значение по отношению к своему социальному контексту. Теория персональных конструктов изображает человека в роли ученого, пытающегося извлечь смысл из своей среды, чтобы прогнозировать и взаимодействовать с будущими событиями. Эта система состоит из ряда взаимосвязанных и иерархически соотнесенных конструктов, которые являются биполярным сортирующим механизмом, который определяет сходство или отличие для данного события. Чтобы произвести смысл из события, человек должен отнести информацию к одному или другому полюсу конструкта. Поэтому в задачу исследователя входит идентификация конструктов, которыми

люди пользуются для того, чтобы произвести смысл из своего мира, и попытки понять способ, посредством которого мыслительные процессы человека обуславливаются событиями, которые они воспринимают.

На первом этапе игры студенты разбиваются по парам. Определяют в своей паре 10 научных дисциплин. Потом названия этих дисциплин записываются на карточках.

Далее один человек в паре выступает в роли исследователя, другой в роли респондента. Далее исследователь просит респондента выбрать три карточки и задает вопросы, в которых респондентам предлагается выразить свое мнение по поводу взаимосвязи, которую они видят между элементами. Например, «Чем они похожи?» или «Чем они отличаются?». Потом процесс повторяется с другими тремя карточками, и так до тех пор, пока не будет выстроена полная картина того, как человек конструирует свой особый контекст в вопросе научных дисциплин. Выявленные конструкты фиксируются на листе. Далее студенты меняются ролями.

На следующем этапе респондента просят ранжировать каждый элемент по отношению к каждому выделенному конструкту, используя 5- бальную шкалу с 1= «наибольшее совпадение с конструктом» и 5= «наименьшее совпадение с конструктом».

На последнем этапе студенты обсуждают полученные результаты,

3. Роли: Для выполнения задания студенты разбиваются на подгруппы по 2 человека. По результатам деловой игры каждая подгруппа готовит доклад.

4. Ожидаемые результаты:

Студенты освоили метод персональных конструктов.

Произведен анализ научных дисциплин по методу персональных конструктов.

5. Критерии оценки:

100-86 баллов выставляется студенту, если студент продемонстрировал умение четко выражать свои мысли, проявлял инициативу при работе в паре, умеет аргументированно отвечать на вопросы, описать процесс взаимодействия в паре. Соблюдена структура работы.

85-61 балл выставляется студенту, если студент продемонстрировал умение четко выражать свои мысли, умеет аргументированно отвечать на вопросы и представлять результаты своей работы. В процессе работы над заданием были соблюдены не все этапы методики.

60-50 баллов выставляется студенту если при выполнении задания студенты не соблюдали рекомендации и этапы методики. По итогам выполнения не были представлены результаты.

Промежуточная аттестация студентов.

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Глобальная научная коммуникация» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Вид промежуточной аттестации студентов по дисциплине «Глобальная научная коммуникация» – зачет, устный доклад в форме презентации портфолио.

Портфолио

по дисциплине Глобальная научная коммуникация

1. Название портфолио: Индивидуальная траектория обучающегося курса
Глобальная научная коммуникация
2. Структура портфолио:
 - 2.1. Технологии и креативность
 - 2.2. Личная интеллектуальная трансформация
 - 2.3. Коммуникации -
 - 2.4. Применение предметных и профессиональных знаний
 - 2.5. Этика и политика

Критерии оценки:

100-86 баллов выставляется студенту, если портфолио подготовлено по указанной структуре, присутствуют все элементы структуры, материалы портфолио соответствуют темам портфолио, студент способен объяснить и продемонстрировать связь между элементами портфолио. Студент полностью и развернуто отвечает на дополнительные вопросы.

85-76 баллов выставляется студенту, выставляется студенту если портфолио подготовлено по указанной структуре, возможно отсутствует 1 элемент структуры, материалы портфолио соответствуют темам портфолио, студент способен объяснить и продемонстрировать связь между элементами портфолио. Студент частично отвечает на дополнительные вопросы.

75-61 балл выставляется студенту если портфолио подготовлено по указанной структуре, однако отсутствуют 1-2 элемента структуры, материалы портфолио соответствуют темам портфолио, студент способен объяснить и продемонстрировать связь между элементами портфолио, однако не способен ответить на дополнительные вопросы.

60-50 баллов выставляется студенту если портфолио не соответствует структуре, студент не способен продемонстрировать связь между элементами портфолио, не способен прокомментировать и объяснить принадлежность элемента портфолио к указанным темам. Ответы на дополнительные вопросы не получены.

Составитель _____ М.В. Джонсон
«__» _____ 20__ г.

Оценочные средства для проверки сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Задание
УК-1 способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	<p>Упражнение «Вызовы будущего и социальные инновации».</p> <p>«Сложные проблемы» - это типы человеческих проблем, для которых нет четкого решения.</p> <p>- Студенты делятся на малые группы, каждой группе дается определенная «сложная проблема» (примеры: изменения климата, неравенство, расизм).</p> <p>- Студенты подбирают научную/ профессиональную литературу, связанную с обозначенной проблемой.</p> <p>- Задача студентов обозначить 2-3 пункта, по которым данная проблема влияет/ связана с их профессиональной сферой.</p> <p>- Каждая группа должна предложить продукт или инновацию, которая будет направлена на решение данной проблемы.</p> <p>- Каждая группа должна предложить тему/ направление научного исследования, связанного с решаемой проблемой.</p> <p>- При презентации выработанного решения, малая группа также должна обозначить принцип распределения ролей в группе.</p>
УК-3 способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	
УК-4 способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	
ОПК-6 способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	
ПК-8 владеет навыками работы с большим объемом информации	

Код и формулировка компетенции	Задание
способность вести научную дискуссию, владение нормами научного стиля современного русского языка (ОК-6)	<p>Выберите исследователя университета, который занимается темой исследований, схожей с вашей.</p> <p>Подготовьте список вопросов для проведения интервью.</p> <p>Проведите интервью с исследователем университета.</p>
способность к свободной научной и профессиональной коммуникации в иноязычной среде (ОК-7)	<p>Подберите научную статью на английском языке, связанную с темой вашего исследования из БД «Scopus». Подготовьте доклад по теме статьи на 7 мин.</p>
готовность к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-10)	<p>Класс делится на четыре группы, где каждая группа имеет свой творческий вызов. Эти проблемы могут быть выбраны из списка:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Создайте танец об экономике 2. Нарисуйте диаграмму эмоций 4. Напишите уравнение для смысла жизни

	<p>5. Напишите стихотворение об управлении 6. Создайте драму об иммиграции Выполняя это упражнение, студенты должны сделать видео</p>
<p>готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1)</p>	<p>Задание. Представьте, что вы разработали новую, революционную идею в своей профессиональной области, но местное сообщество не понимает ценности этой идеи, а ваше руководство ее не поддерживает. Предложите план действий по продвижению идеи в широком профессиональном сообществе.</p>



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)**

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО
Руководитель ОП

(подпись) Топчий А.В.
(Ф.И.О. рук. ОП)
« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ
Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)
« 18 » декабря 2019г..

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление продажами и доходностью гостиниц
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
Магистерская программа «Международное гостеприимство»
Форма подготовки очная

курс 2 семестр 3
лекции 9 час.
практические занятия 18 час.
лабораторные работы 00 час.
в том числе с использованием МАО лек. 0 /пр. 0 /лаб. 0 час.
всего часов аудиторной нагрузки 27 час.
в том числе с использованием МАО 00 час.
самостоятельная работа 45 час.
в том числе на подготовку к экзамену 36 час.
контрольные работы (количество) не предусмотрены
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены
зачет не предусмотрен
экзамен 3 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (Международное гостеприимство), утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 11 от 14.06.2019 г.

Врио заведующий кафедрой: Овчаренко Н.П.
Составители: ассистент Орловская Ю.В

Владивосток
2020

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: направлена на улучшение понимания студентами маркетинговых концепций, принципов управления доходами, проблем продаж гостиничной продукции, а также практик операционного менеджмента.

Задачи:

1. Продемонстрировать критическую осведомленность о продажах и управлении доходами отелей и их преимуществах для организации;

2. Обсудить стратегические рычаги управления продажами и доходами отелей, а также то, как ими можно манипулировать для увеличения доходов;

3. Оценить и описать управление доходами отеля с точки зрения его составных частей и критических соображений;

4. Предложить способы увеличения продаж и внедрения систем управления доходами в подразделениях и других совместных отделах или отраслях, например, ресторанах, спа, гольф-клубах и т.д.

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к выпускникам)
Тип задач профессиональной деятельности: _____				
		ПК-2	ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3	
		ПК-3	ПК-3.1 ПК-3.2 ПК-3.3	
		ПК-4	ПК-4.1 ПК-4.2 ПК-4.3	

		ПК-7	ПК-7.1 ПК-7.2 ПК-7.3	
--	--	------	----------------------------	--

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Тема 1. Компетенция понимания индустрии гостеприимства (3 час.)

Определение основных секторов индустрии гостеприимства

Ключевые понятия: взаимодействие и взаимозависимость: путешествия; размещение; рестораны; клубы; развлечения; отдых.

Концепция 2: рост брендов в индустрии гостеприимства.

Ключевые понятия: имидж-маркетинг; бренд-продуктовое объединение; потребительские ожидания; бренды внутри брендов

Концепция 3: Определите множество различных аудиторий, к которым должен обратиться отдел доходов и расходов, и объясните, как маркетинговые мероприятия в индустрии гостеприимства отвечают потребностям разных типов покупателей.

Ключевые понятия: продажа продуктов и услуг; потребительский рынок; продажа имиджа фирмы; рынок инвесторов; маркетинг для общей аудитории; имидж и информационная реклама; годовой отчет как маркетинговый инструмент; франчайзинговый маркетинг

Ключевые понятия: потребности бизнес-путешественника; предпочтения бренда для удовлетворения потребностей; потребности отдыхающего; предпочтения, обусловленные затратами.

Тема 2. Сегментация рынка и индустрия гостеприимства (3 час.)

Концепция 1: опишите значение географической сегментации для маркетинга в индустрии гостеприимства.

Ключевые понятия: регионы, города-побратимы, зоны, районы; столичные статистические районы; пары городов; почтовые индексы;

обозначенные рыночные зоны; зоны доминирующего влияния

Концепция 2: объясните, как города-побратимы и пары городов могут помочь сфокусировать маркетинговые усилия компании.

Ключевые понятия: города-побратимы; пары городов

Концепция 3: отличать города назначения от рынков назначения.

Ключевые понятия: города назначения-уникальные достопримечательности, которые создают спрос на путешествия (Лас-Вегас, Акапулько); рынки назначения - создают спрос на путешествия с уникальными достопримечательностями и центрами бизнеса и торговли

Концепция 4: опишите значение демографических профилей клиентов для маркетинга в индустрии гостеприимства.

Ключевые понятия: конкретные потребности клиентов; уровень доходов клиентов

Концепция 5: объясните, как знания, полученные в результате сегментации преимуществ и потребностей, могут привести маркетологов и менеджеров по операциям в сфере гостеприимства к тесным рабочим отношениям.

Ключевые понятия: гибкость для эффективного обслуживания разнообразных потребностей клиентов; семейные отдыхающие против бизнес-путешественника против отдыхающих без детей; бизнес-путешественник против путешественника с целью удовольствия.

Концепция 7: объясните, как объединение различных методов сегментации рынка обеспечивает ценные инструменты исследования для получения информации о доходах и расходах в современной индустрии гостеприимства.

Ключевые понятия: тяжелый пользователь; ценовая сегментация; стоимость

Тема 3. Позиционирование в соответствии с предпочтениями потребителей (3час.)

Концепция 1: отличать конечных пользователей от посредников на

рынке путешествий и гостеприимства.

Ключевые понятия: конечные пользователи-деловые путешественники, отдыхающие; туристические посредники-планировщики встреч, дорожные отделы, администраторы / административные помощники, туристические управляющие компании, турагенты, авиакомпании, туристические клубы, компании кредитных карт, онлайн-посредники

Концепция 2: опишите характеристики сегментов рынка деловых поездок.

Ключевые понятия: встреча, конференция или участники Конвенции; путешественники с неограниченными счетами расходов; цен-сознательные бизнес-путешественники

Концепция 3: опишите характеристики сегментов рынка прогулочных путешествий.

Ключевые понятия: путешественники без детей; семейные путешественники

Концепция 4: определение туристических посредников для деловых и развлекательных сегментов рынка путешествий.

Встречи планировщиков, отделов трафика, администраторов / административных помощников, туристических управляющих компаний, турагентов, авиакомпаний, туристических клубов, компаний кредитных карт, онлайн-посредников

Концепция 5: Опишите потребительские характеристики потребительских сегментов на рынке продовольственных услуг.

Ключевые понятия: желаемый опыт питания; чувствительность к цене; удобство и расположение.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Занятие 1. Понимание индустрии гостеприимства (2,5 час.)

Работа в классе

Подумайте о приглашении приглашенного докладчика на этот урок. Подходящим оратором будет директор по маркетингу или менеджер местного отеля или ресторана. Помогите оратору подготовиться, предоставив ему копию компетенций для этой главы. Пусть оратор обсудит:

1. Обзор маркетинга в гостиничном бизнесе
2. Конкретные маркетинговые стратегии
3. Важность брендов
4. Различные типы рынков, которые должны быть рассмотрены, и способ, которым эффективный маркетинг гостеприимства говорит с этими рынками

Индивидуальная/групповая работа

Ниже приведены некоторые дополнительные задания, которые вы можете дать вашим студентам:

1. Опишите, как ваши потребности как потребителя меняются по мере изменения вашей цели путешествия.
2. Объясните, что вы ищете в продукте или услугах индустрии гостеприимства и кто лучше всего отвечает этим потребностям.
3. Вы разработали предпочтения бренда, будь то авиакомпания, гостиница / мотель или компания общественного питания? Вы лоялист?
4. Какая компания гостеприимства делает лучшую работу для удовлетворения ваших потребностей? Опишите эти потребности и то, как они удовлетворяются (или почему некоторые из них не выполняются).
5. Перечислите предпочтительные бренды гостеприимства и укажите, как эти бренды идентифицируют с вашими потребностями.

Занятие 2. Сегментация рынка и индустрия гостеприимства (2,5 час.)

Работа в классе

Подумайте о приглашении приглашенного докладчика на этот урок. Подходящим оратором будет аналитик маркетинговых исследований, знакомый с методологией сегментации рынка. Помогите оратору подготовиться, предоставив ему копию компетенций для этой главы. Пусть оратор обсудит:

1. Сбор информации
2. Категоризация и сегментация
3. Управление базами данных
4. Методов анализа данных с точки зрения маркетинга

Индивидуальная/групповая работа

1. Ниже приведены некоторые дополнительные задания, которые вы можете дать вашим студентам:

2. Определите сегменты рынка, в которые вы попадаете как потребитель в индустрии гостеприимства.

3. Определите три города назначения, которые возникли за последние 50 лет, и укажите, почему они являются городами назначения.

4. Назовите три набора городских пар на основе междугороднего транспортного потока.

5. Опишите демографические характеристики области почтового индекса, в которой вы проживаете.

6. Обсудите преимущества, которые вы ищете, и потребности, которые вы должны были удовлетворить в объекте общественного питания. Сравните их с тем, что ищут ваши родители.

7. Разработайте психографический профиль себя и одного из своих родителей (используя деятельность, интересы, мнения и т. д.) и сравните их.

Занятие 3. Позиционирование в соответствии с предпочтениями потребителей (2,5 час.)

Работа в классе

Попросите турагента от местного туристического агентства, чтобы обсудить:

1. Потребности и предпочтения деловых путешественников в сегментах рынка
2. Потребности и предпочтения в командировку сегментов рынка
3. Отношения турагентства с другими туристическими посредниками

Занятие 4. Каналы распространения (2,5 час.)

Работа в классе

Попросите представителя туристической управляющей компании обсудить:

1. Внутренние и международные правила, касающиеся поездок.
2. Виды услуг, которые предоставляют наземные операторы.
3. Виды услуг предоставляют авиаперевозчики.
4. Различия между регулярным обслуживанием авиаперевозчика и дополнительным обслуживанием авиаперевозчика.

Индивидуальная/ групповая работа

1. Ниже приведены некоторые дополнительные задания, которые вы можете дать вашим студентам:

2. Опишите покупку вашей последней поездки, в том числе, сколько каналов распространения вы использовали..

3. Выберите крупную фирму индустрии гостеприимства и с помощью своих годовых отчетов и другой информации определите все вертикальные, горизонтальные, обратные и/или передовые аспекты индустрии гостеприимства, в которых участвует фирма.

4. Посетите туристическое агентство или корпоративный отдел путешествий и просмотрите его автоматизированную систему путешествий, идентифицируя продукты или услуги и возможности.

5. Исследуйте онлайн-туристические услуги на своем компьютере.

Занятие 5. Потребители и маркетинг в перспективе (2,5 час.)

Работа в классе

Попросите менеджера по маркетингу и продажам отеля обсудить:

1. Бюджетный процесс отдела маркетинга и продаж.
2. Как отель ориентирован на прибыльные потребительские сегменты.
3. Как в отеле формируются маркетинговые стратегии.
4. Как отдел маркетинга и продаж и отель взаимодействуют с туристическими посредниками

Занятие 6. Применение Ключевых Маркетинговых Методологий: Маркетинговые Исследования (2,5 час.)

Индивидуальная/ групповая работа

1. Ниже приведены некоторые дополнительные задания, которые вы можете дать вашим студентам.

2. Свяжитесь с местным отделом маркетинга и продаж отеля и узнайте, какие методы и инструменты они используют для исследования своих рынков и конкуренции.

3. Составьте список всех основных факторов внешней среды, влияющих на отель или ресторан в вашем районе рынка. Решите, будет ли какой-либо из факторов предлагать новую маркетинговую стратегию для отеля или ресторана.

4. Проведите фокус-группу среди одноклассников по выбранному туристическому продукту или услуге.

5. Выберите продукт или услугу путешествия, с которыми вы знакомы, и найдите их в сетке маркетинговой стратегии. Состояние рынка и конкурентоспособность вашего продукта или услуги. Придумайте маркетинговые стратегии для улучшения этой позиции.

Занятие 7. Применение Ключевых Маркетинговых Методологий: Продажи (3 час.)

Индивидуальная/ групповая работа

Ниже приведены некоторые дополнительные задания, которые вы можете дать вашим студентам.

1. Объясните, как организовать офис продаж, чтобы максимально использовать время всех продавцов. Обсудите, что секретарь или административный помощник может сделать в свободное время, чтобы помочь вам в продажах.

2. Разработка сценария для телефонных продаж усилий, которые приводят к определенному бронированию.

3. Посетите местный отель или офис продаж курорта. Просмотрите контрольные списки, представленные в этой главе, и определите, организован ли отдел продаж недвижимости.

4. Создайте письмо прямой почты, которое продает.

5. Посетите местный офис продаж отеля и просмотрите все функциональные аспекты, которые были автоматизированы.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата / сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	Упражнение 1	Изучение теоретической части темы, поиск информации о глобализации, туризме и гостиничном секторе, подготовка к защите заданий, подготовка файлов, подготовка к обсуждению докладов	15	Проверка доступности лекций, файлов, заданий и их защита, прохождение теста, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, отчеты
2.	Упражнения 2, 3, 4, 5	Изучение теоретической части темы, подготовка к тестированию, подготовка к обсуждению групповых докладов, подготовка к выполнению заданий	15	Проверка доступности лекций, файлов, заданий и их защита, прохождение теста, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, отчеты
3.	Упражнения 6, 7	Изучение теоретической части темы, подготовка к тестированию, подготовка к обсуждению групповых докладов, подготовка к выполнению заданий	15	Проверка доступности лекций, файлов, заданий и их защита, прохождение теста, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, отчеты
ИТОГО			45	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для развития теоретического материала, а также для приобретения и формирования навыков имеет самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине "Hotel Sales and Revenue Management" предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, написание рефератов, подготовку к выполнению и защите лабораторных работ и промежуточную аттестацию – экзамен.

Для самостоятельной экспертизы усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторной работы и сдачи экзамена студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студенты должны следовать определенной последовательности:

□ при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий темы курса, чтобы точно знать, что искать в той или иной публикации;

□ для более глубокого понимания и усвоения материала следует читать не только определения и понятия, имеющиеся в тексте, но и конкретные примеры;

□ для того, чтобы получить более широкое и системное понимание по теме вы хотите просмотреть несколько литературы (возможно, альтернативу);

□ нет необходимости обрисовывать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не позволяет понять материал; необходимо выделить и обрисовать только основные положения, определения и понятия, которые позволяют выстроить логику ответа на исследуемые вопросы.

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самостоятельной проверки студентом усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите практической работы и экзамена. Для удобства использования вопросы для самоконтроля делятся на разделы и темы теоретической части курса.

Раздел I. Понимание индустрии гостеприимства

Тема 1. Компетенции для понимания индустрии гостеприимства

1. Опишите, как ваши потребности как потребителя меняются по мере изменения вашей цели путешествия.
2. Объясните, что вы ищете в продукте или услугах индустрии гостеприимства и кто лучше всего отвечает этим потребностям.
3. Вы разработали предпочтения бренда, будь то авиакомпания, гостиница / мотель или компания общественного питания? Вы лоялист?
4. Какая компания гостеприимства делает лучшую работу для удовлетворения ваших потребностей? Опишите эти потребности и то, как они удовлетворяются (или почему некоторые из них не выполняются).
5. Перечислите предпочтительные бренды гостеприимства и укажите, как эти бренды идентифицируют с вашими потребностями.

Тема 2. Сегментация рынка и индустрия гостеприимства

1. Определите сегменты рынка, в которые вы попадаете как потребитель в индустрии гостеприимства.
2. Определите три города назначения, которые возникли за последние 50 лет, и укажите, почему они являются городами назначения.
3. Назовите три набора городских пар на основе междугороднего транспортного потока.
4. Опишите демографические характеристики области почтового индекса, в которой вы проживаете.
5. Обсудите преимущества, которые вы ищете, и потребности, которые вы должны были удовлетворить в объекте общественного питания. Сравните их с тем, что ищут ваши родители.
6. Разработайте психографический профиль себя и одного из своих родителей (используя деятельность, интересы, мнения и т. д.) и сравните их.

Тема 3. Позиционирование в соответствии с предпочтениями потребителей

1. Отличать конечных пользователей от посредников на рынке

путешествий и гостеприимства.

2. Охарактеризуйте характеристики сегментов рынка деловых поездок.

3. Опишите характеристики сегментов рынка прогулочных путешествий.

4. Определение туристических посредников для деловых и развлекательных сегментов рынка путешествий.

5. Опишите потребительские характеристики потребительских сегментов в пищевой промышленности.

Раздел II. Каналы распространения

Тема 1. Компетенции для каналов распределения

1. Опишите покупку вашей последней поездки, в том числе, сколько каналов распространения вы использовали.

2. Выберите крупную фирму индустрии гостеприимства и с помощью своих годовых отчетов и другой информации определите все вертикальные, горизонтальные, обратные и/или передовые аспекты индустрии гостеприимства, в которых участвует фирма.

3. Посетите туристическое агентство или корпоративный отдел путешествий и просмотрите его автоматизированную систему путешествий, идентифицируя продукты или услуги и возможности.

4. Исследуйте онлайн-туристические услуги на своем компьютере.

Тема 2. Потребители и маркетинг в перспективе

1. Бюджетный процесс отдела маркетинга и продаж.

2. Как отель ориентирован на прибыльные потребительские сегменты.

3. Как в отеле формируются маркетинговые стратегии

4. Как отдел маркетинга и продаж и отель взаимодействуют с туристическими посредниками.

Тема 3. Применение Ключевых Маркетинговых Методологий: Маркетинговые Исследования

1. Свяжитесь с местным отделом маркетинга и продаж отеля и узнайте, какие методы и инструменты они используют для исследования своих рынков и конкуренции.

2. Составьте список всех основных факторов внешней среды, влияющих на отель или ресторан в вашем районе рынка. Решите, будет ли какой-либо из факторов предлагать новую маркетинговую стратегию для отеля или ресторана.

3. Проведите фокус-группу среди одноклассников по выбранному туристическому продукту или услуге.

4. Выберите продукт или услугу путешествия, с которыми вы знакомы, и найдите их в сетке маркетинговой стратегии. Состояние рынка и конкурентоспособность вашего продукта или услуги. Придумайте маркетинговые стратегии для улучшения этой позиции.

Раздел III. Применение Ключевых Маркетинговых Методологий: Продажи

Тема 1. Компетенции по применению ключевых маркетинговых методологий: продажи

1. Объясните, как организовать офис продаж, чтобы максимально использовать время всех продавцов. Обсудите, что секретарь или административный помощник может сделать в свободное время, чтобы помочь вам в продажах.

2. Разработка сценария для телефонных продаж усилий, которые приводят к определенному бронированию.

3. Посетите местный отель или офис продаж курорта. Просмотрите контрольные списки, представленные в этой главе, и определите, организован ли отдел продаж недвижимости.

4. Создайте письмо прямой почты, которое продает.

5.Посетите местный офис продаж отеля и просмотрите все функциональные аспекты, которые были автоматизированы.

Тема 2. Применение Ключевых Маркетинговых Методологий: Обслуживание Клиентов

1.Опишите, как вы будете распознавать потенциальную проблему, прежде чем она станет реальной в сфере гостеприимства.

2. Перечислите точки встречи в типичном отеле.

3.Создайте список личных атрибутов, которые вы будете искать при найме сотрудника службы поддержки клиентов.

4.Подумайте о проблеме, которую клиент может иметь в отеле, и разработайте решение, удовлетворяющее клиента.

Тема 3. Применение Ключевых Маркетинговых Методологий: Реклама

1. Выберите текущую рекламу сферы гостеприимства и проанализируйте ее, используя критерии, представленные в главе.

2. Создайте рекламу сферы гостеприимства, используя критерии, представленные в главе.

3. Разработайте свой собственный рекламный контрольный список или руководство и используйте его для критики рекламных усилий местного гостиничного бизнеса.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
	Раздел I Понимание индустрии гостеприимства	ПК-2.1	Знает	(Урок 1); Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 1)
		ПК2.2	Умеет	(Урок 2); Работа на уроке Индивидуальные /	Тест (Урок 2-3)

				Групповые задания	
		ПК-2.3		(Урок 3) Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 4)
	Раздел II Каналы распространения	ПК-3.1	Знает	(Урок 4); Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 4)
		ПК-3.2	Умеет	(Урок 5); Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 5)
		ПК-3.3		(Урок 6); Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 6)
	Раздел III Применение Ключевых Маркетинговых Методологий: Продажи	ПК-4.1	Знает	(Урок 7); Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 7)
		ПК-4.2	Умеет	(Урок 8); Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 8)
		ПК-4.3		(Урок 9); Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 9)
		ПК-7.1	Знает	(Урок 7); Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 7)
		ПК-7.2	Умеет	(Урок 8); Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 8)

		ПК-7.3		(Урок 9); Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 9)
--	--	--------	--	---	------------------

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Голова А.Г. Управление продажами: [Электронный ресурс] / А.Г. Голова - М.: Дашков и К, 2017. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/414918>
2. Джоббер Д., Ланкастер Д. Продажи и управление продажами [Электронный ресурс] / Д. Джоббер, Д.Ланкастер - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/872281>
3. Казаков С.П. Сущность и специфика формирования инновационного маркетинга в сфере гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] / С.П. Казаков - М.: ИНФРА-М, 2016: Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/561287>
4. Савчук В.П. Управление прибылью и бюджетирование [Электронный ресурс] / В.П.Савчук - М.:БИНОМ. ЛЗ, 2015. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/476715>
5. Сулова, Ю. Ю. Прибыль предприятия [Электронный ресурс] : / Ю. Ю. Сулова, Н. Н. Терещенко. – Красноярск: Сиб. федер. ун-т, 2014. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/505759>

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

1. Chuck Kim Gee. International Hotels Development and Management [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2012] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>
2. David K. Hayes, Jack D. Ninemeier, Allisha A. Miller. Hotel Operations Management [Pearson Higher Ed USA, 2016] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>
3. Debra F. Cannon. Training and Development for the Hospitality Industry [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2003] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>
4. James R. Abbey, Ph.D. Convention Sales and Services, Ninth Edition [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2016] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>
5. James R. Abbey, Ph.D. Hospitality Sales and Marketing, Sixth Edition [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2016] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>
6. Karen Lieberman, Bruce Nissen. Ethics in the Hospitality and Tourism Industry [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2005] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>
7. Michael N. Chibili. Modern Hotel Operation Management [Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands, 2016] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>
8. Michael L. Kasavana, Ph.D. Managing Front Office Operations, Tenth Edition [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2017] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>
9. Philip Kotler. Marketing for Hospitality and Tourism, Global Edition [Pearson Higher Ed USA, 2016] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

10. Robert H. Woods, Misty M. Johanson, Mochael P. Sciarini. Managing hospitality human resources [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2012] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

11. Rocco M. Angelo, Andrew Vladimir. Hospitality Today: An Introduction [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2011] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

12. Ronald A. Nykiel. Marketing in the hospitality industry. [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2015] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация учебной дисциплины "Hotel Sales and Revenue Management" предусмотрены следующие виды учебной работы: лекции, лабораторные работы, самостоятельная работа студентов, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Развитие дисциплины "Hotel Sales and Revenue Management" предусматривает рейтинговую систему оценки знаний студентов и обеспечивает для учителя текущий контроль за посещаемостью студентами лекций, подготовка и выполнение всех лабораторных работ с обязательным предоставлением отчета о работе, реализации всех видов самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по дисциплине "Hotel Sales and Revenue Management" это экзамен, который проводится в форме тестирования.

- изучение теоретического материала (20 баллов);
- успешное выполнение практических заданий (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнять все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине "Hotel Sales and Revenue Management" с учетом всех видов постоянного мониторинга и

самостоятельной работы, предусмотренных учебным планом.

Критерии оценки по дисциплине " товары народного потребления "для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – "отлично", 76-85 баллов – "хорошо", 61-75 баллов – "удовлетворительно", 60 и менее баллов – "неудовлетворительно".

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Оптимальным вариантом планирования и организации студенческого времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение рабочей нагрузки, т. е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом на лекциях и закрепление знаний, полученных при подготовке и выполнении лабораторных работ и заданий, предусмотренных для самостоятельной работы студентов.

Подготовка к лабораторным работам должна проводиться заблаговременно, чтобы иметь возможность проконсультироваться с преподавателем по возникающим вопросам. В случае пропуска занятий необходимо предоставить письменную разработку пропущенной лабораторной работы.

Самостоятельная работа должна проводиться в соответствии с графиком и требованиями, предложенными преподавателем.

Алгоритм изучения дисциплины

Изучение курса должно вестись систематически и сопровождаться подробным резюме. Конспект рекомендуется включать все виды учебной работы: лекции, самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, отчеты по лабораторным работам, решение ситуационных задач и кроссвордов, ответы на вопросы для самоконтроля и другие задания, предлагаемые для самостоятельной работы студентов.

Основным промежуточным показателем успешности студента в процессе изучения дисциплины является его готовность к выполнению

лабораторной работы.

При подготовке к лабораторным работам, в первую очередь, необходимо ознакомиться с планом урока, изучить соответствующую литературу, нормативно-техническую документацию. По каждому вопросу лабораторной работы студент должен определить и изучить ключевые понятия и понятия. В случае затруднений студент может обратиться за консультацией к ведущим преподавателем.

Критерий готовности к лабораторной работы является способность студента ответить на все контрольные вопросы, рекомендованные преподавателем.

Знания, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, должны закрепляться не повторением, а использованием материала. Эта цель при изучении дисциплины "Hotel Sales and Revenue Management" являются активными формами и методами обучения, такими как метод ситуационного анализа, который позволяет студенту овладеть профессиональными компетенциями и проявить их в условиях, имитирующих профессиональную деятельность.

Особое значение для развития теоретического материала, а также для приобретения и формирования навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предполагает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовка к выполнению и защите лабораторных работ и промежуточной аттестации – экзамен.

Для самостоятельной экспертизы усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторной работы и сдачи экзамена студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студенты должны следовать определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий темы курса, чтобы точно знать, что искать в том или ином издании;
- для более глубокого понимания и усвоения материала следует читать не только определения и понятия, имеющиеся в тексте, а также конкретные примеры;
- для того, чтобы получить более широкое и системное понимание по теме вы хотите просмотреть несколько литературы (возможно, альтернативу);
- нет необходимости обрисовывать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не позволяет понять материал; необходимо выделить и обрисовать только основные положения, определения и понятия, которые позволяют выстроить логику ответа на исследуемые вопросы.

Рекомендации по подготовке к экзамену

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студенты должны следовать определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий темы курса, чтобы точно знать, что искать в том или ином издании;
- для более глубокого понимания и усвоения материала следует читать не только определения и понятия, имеющиеся в тексте, а также конкретные примеры;
- для того, чтобы получить более широкое и системное понимание по теме вы хотите просмотреть несколько литературы (возможно, альтернативу);
- нет необходимости обрисовывать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не позволяет понять материал; необходимо выделить и обрисовать только основные положения, определения и понятия, которые позволяют выстроить логику ответа на исследуемые вопросы.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления учебного процесса по дисциплине "Hotel Sales and Revenue Management" необходимо:

Начало изучения дисциплины "Hotel Sales and Revenue Management", студенты должны:

Ознакомиться с программой, изучить список рекомендуемой литературы; программу курса нужно будет возвращать постоянно, так как усвоение каждой темы отдельно, для того, чтобы понять, достаточно ли изучены все вопросы;

При подготовке к занятиям по дисциплине "Hotel Sales and Revenue Management", следует руководствоваться нормами времени для выполнения заданий. Например, при подготовке к уроку для изучения реферата одной лекции учебники, как правило, даются от 2 часов до 3 часов, а для изучения первоисточников текста с кратким изложением 1,5–2 часа, при подготовке только плана около 2 часов.

VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		Критерии	Показатели
ПК-2 Способен формировать системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса	знает (пороговый уровень)	<p>Определите основные сектора индустрии гостеприимства. (р. 3)</p> <p>основные принципы: Взаимодействие и взаимозависимость: Путешествие Размещение Рестораны Игровые зоны Достопримечательности Развлечение</p>	<p>Опишите рост брендов в индустрии гостеприимства. (стр. 3-6)</p> <p>основные принципы: Имидж-маркетинг Бренд Потребительские ожидания</p>	<p>Определите множество различных аудиторий, к которым должен обратиться маркетинг, и объясните, как маркетинговые мероприятия, управления доходами и расходами в индустрии гостеприимства отвечают потребностям многих разных типов покупателей. (р. 6)</p> <p>основные принципы: Продажа товаров и услуг Потребительский рынок</p>

				<p>Продажа имиджа фирмы Рынок инвесторов Маркетинг для общей аудитории Имидж и узнаваемость рекламы Годовой отчет как маркетинговый инструмент Франчайзинговый маркетинг</p>
	имеет (продвинутый уровень)	<p>Объясните, как города-фидеры и пары городов могут помочь сфокусировать маркетинговые усилия компании. (стр. 9-11) основных принципа:</p>	<p>Описать значение географической сегментации в индустрии гостеприимства. (р. 9) основные принципы: Регионы, города-фидеры, зоны, районы Столичные статистические районы Пары городов Почтовый индекс</p>	<p>Объясните, как знания, полученные в результате сегментации выгод и потребностей, могут показать доходы и расходы в сфере гостеприимства (стр. 13-14) основные принципы: Гибкость эффективно обслуживать разнообразные потребности клиентов Семьи отдыхающих и деловые путешественники и отдыхающих без детей Бизнес-путешественники и туристы</p>
	владеет (высоким уровнем)	<p>Охарактеризуйте характеристики сегментов рынка деловых поездок. (стр. 21-23) Ключевые понятия: участники собрания, конференции Путешественники с неограниченными счетами расходов Цены сознательные деловые путешественники</p>	<p>Отличать конечных пользователей от посредников на рынке путешествий и гостеприимства. (р. 21) основные принципы: Конечные пользователи-бизнес-путешественники, отдыхающие Туристические посредники-планировщики встреч, транспортные отделы, администраторы / административные помощники, туристические управляющие компании, турагенты,</p>	<p>Определение туристических посредников для деловых и развлекательных сегментов рынка путешествий. (стр. 23-25) основные принципы: Встречи планировщиков, отделов трафика, администраторов / административных помощников, туристических управляющих компаний, турагентов, авиакомпаний, туристических клубов, компаний кредитных карт, онлайн-посредников</p>

			авиакомпания, туристические клубы, компании кредитных карт, онлайн-посредники	
ПК-3 Способен проводить организационную диагностику и проектирование организационной структуры гостиничного комплекса	знает (пороговый уровень)	Объясните, почему гостиничные компании нуждаются в гибких маркетинговых стратегиях. (р. 43) основные принципы: Последствия изменений Быстрое и гибкое реагирование на возникающие проблемы	Опишите, как понятие прибыльности сегмента применяется к маркетингу гостиничных продуктов и услуг. (р. 45) основные принципы: Определение сегментов рынка, которые в настоящее время не являются целевыми Анализ доходов и прибыли с помощью маркетинга по конкретным сегментам	Определите некоторые ключевые мотивационные факторы туристических посредников, которые могут помочь сформировать маркетинговые усилия гостиничной компании, и определите инструменты, которые компания может использовать для выхода на рынок. (стр. 46-48) основные принципы: Денежные мотиваторы Неденежные мотиваторы Инструменты: Интернет, электронные вывески, сотовые телефоны и ПК, блоги, социальные сети, Twitter
	имеет (продвинутый уровень)	Опишите вертикальную, горизонтальную, обратную и прямую интеграцию в индустрии гостеприимства. (р. 40) основные принципы: Вертикальная интеграция Горизонтальная интеграция Обратная интеграция Вертикальная интеграция	Перечислите и кратко опишите американские и международные правительственные организации, которые регулируют или влияют на поездки. (стр. 37-39) основных принципа: Межгосударственно й Комиссии По Торговле Федеральная Морская Комиссия Департамент транспорта; Федеральное авиационное управление государственный департамент Министерство юстиции Министерство торговли; служба путешествий Соединенных Штатов Министерство финансов Конгресс Правительства иностранных государств ВТО	Опишите каналы распространения в индустрии гостеприимства. (стр. 31-37) основные принципы: Туристические посредники, коммерческие Розничная торговля туристические агенты Туристические управляющие компании Туроператоры: розничные торговцы, Оптовая торговля Сфера услуг Туристические сайты Стимулирующие туристические компании Туристические клубы и чартерные компании Онлайн-турагентств Электронные системы бронирования (global distribution system companies) Амадеус, Галилео, Сейбр, Уорлдспан Наземные операторы Воздушный транспорт В Европе и Японии
	владеет	Описать три	Обсудите пять	Объясните цель

	(высоким уровнем)	основных метода маркетинговых исследований. (стр. 53-55) основные принципы: Обследования Рассылка вопросников Тематические группы	основных инструментов маркетинговой разведки. (стр. 55-56) основные принципы: SWOT-анализ Индекс удовлетворенности клиентов Аудиты восприятия клиентов Анализ пробелов Данные других людей	маркетинговых исследований и опишите виды маркетинговых исследований. (стр. 51-53) основные принципы: Цель Количественное исследование Данные Числа Составление прогнозов Прогнозы Качественное исследование Потребительское отношение, поведение и т. д. Виды маркетинговых исследований Рынок Продукт или услуга Потребитель Конкурентоспособный Экологический Тренд
ПК-4 Способен принимать решения в нестандартных ситуациях и условиях неопределенности	знает (пороговый уровень)	Внешние силы перемен: технологии, рынок, конкуренты, рабочая сила Внутренние силы перемен: переосмысление, реинжиниринг, постоянное совершенствование	Спонсоры изменений: представьте необходимые изменения, создайте заявление о видении, вдохновите других видением Агенты изменений: ответственные за повседневные усилия, которые делают запланированные изменения Изменить цели: необходимо изменить свои навыки, знания или поведение из-за запланированного изменения	Творчество приводит к инновациям, инновации приводят к изменениям, изменение помогает стимулировать творчество-творческий-инновационный-цикл изменений Творческие люди: - Наблюдайте за тем, что их окружает, и обращайтесь внимание на смысл и значение проблем, а не только на проблемы. - Часто являются нонконформистами - Часто имеют хорошее чувство юмора Творческая организация: - Разработка новых продуктов и услуг раньше других - Лучше переключать передачи быстро - Наблюдайте за тем, что происходит вокруг них - Инновации быстрее, чем другие организации - Позволяют своим сотрудникам значительную степень автономии - Поощрение открытого общения на всех уровнях - Выход за пределы организационных границ и силосов - Нанимайте людей с разным прошлым

				<ul style="list-style-type: none"> - Избегайте группового мышления - Оценивать идеи по их собственным достоинствам - Поощрение исследований - Разрешить сотрудникам брать на себя риски - Используйте методы, помогающие людям быть более творческими <p>Иновация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Коммерциализация творческой идеи - Поиск практического применения творческих идей <p>Смена "чемпиона":</p> <ul style="list-style-type: none"> - Кто-то, кто возьмет на себя ответственность за идею и воплотит ее в жизнь - Берет на себя ответственность за продвижение идеи к реализации - Должен иметь глубокую и эмоциональную приверженность идее - Должен быть очень хорошо осведомлен о проблеме/продукта/услуги - Должен быть готов придерживаться идеи достаточно долго, чтобы довести ее до конца.
	имеет (продвинутый уровень)	<p>Внешние силы перемен: технологии, рынок, конкуренты, рабочая сила</p> <p>Внутренние силы перемен: переосмысление, реинжиниринг, постоянное совершенствование</p>	<p>Спонсоры изменений: представьте необходимые изменения, создайте заявление о видении, вдохновите других видением</p> <p>Агенты изменений: ответственные за повседневные усилия, которые делают запланированные изменения</p> <p>Изменить цели: необходимо изменить свои навыки, знания или поведение из-за запланированного изменения</p>	<p>Творчество приводит к инновациям, инновации приводят к изменениям, изменение помогает стимулировать творчество-творческий-инновационный-цикл изменений</p> <p>Творческие люди:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наблюдайте за тем, что их окружает, и обращайтесь внимание на смысл и значение проблем, а не только на проблемы. - Часто являются нонконформистами - Часто имеют хорошее чувство юмора <p>Творческая организация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Разработка новых продуктов и услуг раньше других - Лучше переключать передачи быстро - Наблюдайте за тем, что происходит вокруг них

				<ul style="list-style-type: none"> - Инновации быстрее, чем другие организации - Позволяют своим сотрудникам значительную степень автономии - Поощрение открытого общения на всех уровнях - Выход за пределы организационных границ и силосов - Нанимайте людей с разным прошлым - Избегайте группового мышления - Оценивать идеи по их собственным достоинствам - Поощрение исследований - Разрешить сотрудникам брать на себя риски - Используйте методы, помогающие людям быть более творческими <p>Инновация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Коммерциализация творческой идеи - Поиск практического применения творческих идей <p>Смена "чемпиона":</p> <ul style="list-style-type: none"> - Кто-то, кто возьмет на себя ответственность за идею и воплотит ее в жизнь - Берет на себя ответственность за продвижение идеи к реализации - Должен иметь глубокую и эмоциональную приверженность идее - Должен быть очень хорошо осведомлен о проблеме/продукта/услуги - Должен быть готов придерживаться идеи достаточно долго, чтобы довести ее до конца.
	<p>владеет (высоким уровнем)</p>	<p>Внешние силы перемен: технологии, рынок, конкуренты, рабочая сила</p> <p>Внутренние силы перемен: переосмысление, реинжиниринг, постоянное совершенствование</p>	<p>Спонсоры изменений: представьте необходимые изменения, создайте заявление о видении, вдохновите других видением</p> <p>Агенты изменений: ответственные за повседневные усилия, которые делают</p>	<p>Творчество приводит к инновациям, инновации приводят к изменениям, изменение помогает стимулировать творчество-творческий-инновационный-цикл изменений</p> <p>Творческие люди:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наблюдайте за тем, что их окружает, и обращайтесь внимание на смысл и значение проблем, а

			<p>запланированные изменения</p> <p>Изменить цели: необходимо изменить свои навыки, знания или поведение из-за запланированного изменения</p>	<p>не только на проблемы.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Часто являются неконформистами - Часто имеют хорошее чувство юмора <p>Творческая организация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Разработка новых продуктов и услуг раньше других - Лучше переключать передачи быстро - Наблюдайте за тем, что происходит вокруг них - Инновации быстрее, чем другие организации - Позволяют своим сотрудникам значительную степень автономии - Поощрение открытого общения на всех уровнях - Выход за пределы организационных границ и силосов - Нанимайте людей с разным прошлым - Избегайте группового мышления - Оценивать идеи по их собственным достоинствам - Поощрение исследований - Разрешить сотрудникам брать на себя риски - Используйте методы, помогающие людям быть более творческими <p>Инновация:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Коммерциализация творческой идеи - Поиск практического применения творческих идей <p>Смена "чемпиона":</p> <ul style="list-style-type: none"> - Кто-то, кто возьмет на себя ответственность за идею и воплотит ее в жизнь - Берет на себя ответственность за продвижение идеи к реализации - Должен иметь глубокую и эмоциональную приверженность идее - Должен быть очень хорошо осведомлен о проблеме/продукта/услуги - Должен быть готов придерживаться идеи достаточно долго, чтобы довести ее до конца.
--	--	--	---	--

<p>ПК-7 Владеет методиками анализа основных факторов, определяющих необходимость изменений в стратегии и тактики гостиничного комплекса</p>	<p>знает (пороговый уровень)</p>	<p>Создание возможностей для совершенствования Анализ области, предназначенной для улучшения Разработка и внедрение усовершенствований Оценка улучшений</p>	<p>Мозговой штурм, мульти-голосование, диаграммы определения приоритетов, матрицы выбора, взвешенные матрицы выбора, блок-схемы, причинно-следственные диаграммы, таблицы планирования поиска фактов, контрольные листы, гистограммы, круговые диаграммы, линейные графики</p>	<p>Непрерывное улучшение цель: изменить способ выполнения работы, чтобы лучшие продукты и услуги могли быть доставлены быстрее и с меньшими затратами для клиентов Постепенное улучшение: деятельность, направленная на улучшение или рационализацию текущих рабочих процессов в компании, отделе или рабочей области, что приводит к ограниченному, но стабильному повышению качества, скорости и / или экономии Прорывное улучшение: изменение текущих рабочих процессов в компании, отделе или рабочей области, которое приводит к беспрецедентному повышению качества, скорости и / или экономии Движение за качество в индустрии гостеприимства: Каору Исикава, Геничи Тагути Цена Gibson, качество круги Два барьера: одновременный характер производства и потребления; нематериальные продукт компании Starwood шесть программа непрерывного совершенствования "Сигма"</p>
	<p>имеет (продвинутый уровень)</p>	<p>Объясните, почему полномочия руководителей должны быть соразмерны уровню их ответственности.</p>	<p>Опишите типы и источники организационной и личной власти, типичные реакции на каждый тип власти и методы усиления власти и создания альянсов.</p>	<p>Определите власть и расширение прав и возможностей и опишите, как эти концепции, как правило, играют в централизованных и децентрализованных организациях. Сила: способность влиять на поведение других Посвящение: перераспределение власти внутри организации, чтобы люди могли более эффективно выполнять свою работу Централизованный: большинство полномочий принятия решений на вершине Децентрализация: полномочия по принятию решений на самых низких</p>

				организационных уровнях
	владеет (высоким уровнем)	Очертите отправителя процесса связи: инициирует мысль / чувство, кодирует его в слова, передает Приемник: декодирует сообщение, присваивает ответу мысли / чувства, кодирует ответ, отправляет сообщение обратно	Выявление барьеров на пути эффективной коммуникации. Неверная интерпретация, оценка отправителя, проекция, стереотипы, высокомерие и превосходство, оборонительность, нечленораздельность, скрытые повестки дня, статус, окружающая среда, эмоции, различия в задних основаниях, плохое время, личностные конфликты	Дайте определение эффективной деловой коммуникации и определите семь мифов о коммуникациях. Мы общаемся только тогда, когда хотим общаться. Слова означают одно и то же для говорящего и для слушающего. Мы общаемся главным образом словами Невербальная коммуникация молчит связи Общение-это улица с односторонним движением Сообщение, которое мы передаем, - это сообщение, которое получает слушатель Нет такой вещи, как слишком много информации

Оценочные средства

для проверки формирования компетенций (20 мин)

Код и формулировка компетенции	Задание																																																								
ПК-2 Способен формировать системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса	<p>WORKSHEET 1</p> <p>Calculating Market Share and Fair Share Given the following statistics, calculate the market share and fair share for each hotel.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Property</th> <th>Number of Rooms Available</th> <th>Room Nights</th> <th>Occupancy Percentage</th> <th>Room Nights Sold</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Outlaw Inn</td> <td>149</td> <td>54,385</td> <td>71%</td> <td>38,613</td> </tr> <tr> <td>Last Resort</td> <td>326</td> <td>118,990</td> <td>63%</td> <td>74,964</td> </tr> <tr> <td>Action Hotel</td> <td>198</td> <td>72,270</td> <td>72%</td> <td>52,034</td> </tr> <tr> <td>Empty Arms</td> <td>317</td> <td>115,705</td> <td>59%</td> <td>68,266</td> </tr> <tr> <td>Center Plaza</td> <td>300</td> <td>109,500</td> <td>68%</td> <td>74,460</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>1,290</td> <td>470,850</td> <td>65.5%</td> <td>308,337</td> </tr> </tbody> </table> <p>Property Market Share Fair Share</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Property</th> <th>Market Share</th> <th>Fair Share</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Outlaw Inn</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Last Resort</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Action Hotel</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Empty Arms</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Center Plaza</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Property	Number of Rooms Available	Room Nights	Occupancy Percentage	Room Nights Sold	Outlaw Inn	149	54,385	71%	38,613	Last Resort	326	118,990	63%	74,964	Action Hotel	198	72,270	72%	52,034	Empty Arms	317	115,705	59%	68,266	Center Plaza	300	109,500	68%	74,460	Total	1,290	470,850	65.5%	308,337	Property	Market Share	Fair Share	Outlaw Inn			Last Resort			Action Hotel			Empty Arms			Center Plaza			Total		
Property	Number of Rooms Available	Room Nights	Occupancy Percentage	Room Nights Sold																																																					
Outlaw Inn	149	54,385	71%	38,613																																																					
Last Resort	326	118,990	63%	74,964																																																					
Action Hotel	198	72,270	72%	52,034																																																					
Empty Arms	317	115,705	59%	68,266																																																					
Center Plaza	300	109,500	68%	74,460																																																					
Total	1,290	470,850	65.5%	308,337																																																					
Property	Market Share	Fair Share																																																							
Outlaw Inn																																																									
Last Resort																																																									
Action Hotel																																																									
Empty Arms																																																									
Center Plaza																																																									
Total																																																									
ПК-3 Способен проводить организационную диагностику и проектирование организационной структуры гостиничного комплекса	<p>Writing Telemarketing Scripts/Role-Playing Calls</p> <p>Divide the class into groups of three to five members each. Assign each group the task of writing a telemarketing script. Inform the groups that the script will be used to gather information from prospects and pave the way for a follow-up call by a sales executive. The script should contain an opening and closing statement as well as</p>																																																								

	<p>questions that will obtain useful information for a follow-up call. Suggest that the information on prospect and qualifying calls presented on pages 190–192 of the textbook will help the groups prepare effective questions. Distribute copies of Worksheet 1.</p> <p>After the groups complete the activity, have them exchange scripts and critique them according to the following characteristics of effective telemarketing scripts:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Short · Specific · Simple · Structured <p>Allow each group to revise its script according to the feedback received. Ask a representative from each group to use the group’s script as you role-play a prospect. Ask the class to evaluate the telemarketer’s performance according to the following telephone communication skills:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Tone of voice · Pitch · Inflection · Understandability · Enthusiasm
--	---

Зачетно-экзаменационные материалы

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Тестовые задания

1. Which of the following statements about the hospitality industry and technology is *false*?

- a. Today’s technology is changing the way hospitality firms do business.
- b. More and more guestrooms are featuring high-tech gadgets and facilities such as fax machines and Internet connections.
- c. The use of “smart cards” is decreasing in the hotel industry.
- d. Today’s technology has had a positive impact on the way hotels manage their sales and marketing efforts.

2. Which of the following statements about the hospitality industry and globalization is *false*?

- a. It is expected that thousands of hotels will be built in the Asia-Pacific region within the next few years.

b. Foreign hotel chains have established a greater presence in the United States.

c. The first hotels built outside the United States by U.S. hotel chains were usually upscale properties located in capital cities.

d. Globalization has not affected the food service industry very much.

3. Stacy is a very personable food server who is always friendly with the restaurant's guests. Alex, on the other hand, is merely civil to guests most of the time. This illustrates the _____ of hospitality products and services.

a. intangibility

b. inconsistency

c. perishability

d. incompatibility

4. Salespeople do not sell guestrooms or banquet rooms; they sell the *use* of these rooms. This refers to the _____ of hospitality products and services.

a. intangibility

b. inconsistency

c. inseparability

d. inaccessibility

5. In small to medium-size properties, which of the following positions is generally responsible for advertising and public relations activities?

a. the general manager

b. the sales manager

c. the front office manager

d. the food and beverage director

6. Peak business periods, off-seasons, and shoulder periods are most relevant to the _____ component of the hospitality marketing mix.

a. product-service

b. place-distribution

c. promotion-communication

d. price-rate

7. Advertising and direct mail campaigns best fit into which of the following components of the hospitality marketing mix?

- a. product-service
- b. place-distribution
- c. promotion-communication
- d. price-rate

8. Mick is responsible for evaluating the brand identity of a chain and recommending ways to increase the value of the brand. For which of the following components of a hospitality marketing mix is Mick responsible?

- a. product-service mix
- b. place-distribution mix
- c. promotion-communication mix
- d. price-rate mix

9. Which of the following statements about the relationship between marketing and sales is *true*?

- a. Sales and marketing have no relationship to each other; they are completely separate activities.
- b. The scope of marketing activities is more long-term than that of sales activities.
- c. Marketing has more direct customer contact than sales.
- d. Sales focuses more on creating the appropriate mix of business than does marketing.

10. The director of sales produces a report that details the number of room nights sold for each market segment by salesperson. This report is a critical part of which of the following steps in the marketing planning cycle?

- a. positioning the sales force
- b. evaluating the marketing plan
- c. implementing marketing objectives
- d. validating the percentage-of-sales marketing budget

11. The principal advantage of zero-based budgeting is that:

- a. every expenditure is questioned.
- b. every revenue source is questioned.
- c. all revenue-center accounts are “zeroed out” at the end of every month.
- d. no revenue-center account is allowed to reach zero during the fiscal year.

12. “Increase room nights from the senior-citizen market during June while maintaining an average room rate of \$59.” What is wrong with this marketing objective?

- a. It is not quantity-specific.
- b. It is not time-specific.
- c. It is not market share–specific.
- d. There is nothing wrong with this marketing objective.

13. Which of the following statements about determining marketing objectives is *true*?

- a. Objectives should be stated in general terms to ensure that the entire staff clearly understands them.
- b. All markets with potential sales should be targeted equally by written objectives for each revenue center.
- c. Objectives for each market segment and revenue center should be measurable.
- d. Occupancy and other forecasts should be based on prior years’ performance.

14. Which of the following tools would managers use to determine the current guest base and assess the decline or growth of business from market segments?

- a. revenue grid and occupancy chart
- b. market share and fair share calculations
- c. competition analysis and situation analysis
- d. REVPAR and positioning analysis

15. Given the data above, which of the following properties has the highest fair share?

	Number of Rooms	Availabl e Rooms	Occupa ncy Percentage	Room Nights Sold
Hotel 1	150	54,750	78%	42,705
Hotel 2	200	73,000	70%	51,100
Hotel 3	250	91,250	74%	67,525
Hotel 4	300	109,500	60%	65,700
Total	900	328,500		227,030

- a. Hotel 1
- b. Hotel 2
- c. Hotel 3
- d. Hotel 4

16. Given the data above, which of the following properties has the highest market share?

	Number of Rooms	Availabl e Rooms	Occupa ncy Percentage	Room Nights Sold
Hotel 1	150	54,750	78%	42,705
Hotel 2	200	73,000	70%	51,100
Hotel 3	250	91,250	74%	67,525
Hotel 4	300	109,500	60%	65,700
Total	900	328,500		227,030

- a. Hotel 1
- b. Hotel 2
- c. Hotel 3
- d. Hotel 4

17. All of the following are ways to determine how a property's performance compares with competitors *except*:

- a. determining market share.
- b. determining fair share.
- c. comparing RevPAR.
- d. segmenting target markets.

18. Which of the following steps in the cycle of marketing planning involves property, competition, and marketplace analysis?

- a. designing action plans
- b. positioning the hotel
- c. conducting a marketing audit
- d. selecting target markets

19. A marketing plan should be developed for at least a _____ period.

- a. six-month
- b. three-year
- c. ten-year
- d. twenty-year

20. In which of the following types of personal sales calls does the salesperson typically make a strong sales pitch, overcome a decision-maker's objections, and ask for the sale?

- a. a cold call
- b. a public relations call
- c. a presentation call
- d. a service call

21. Group sales at the Kingsward Hotel have steadily fallen over the past several months. One of the first actions Harry takes as the new director of sales is to shore up the current customer base. He has each account manager call on current clients to promote goodwill and to assure them that

the hotel wants to meet their future needs. Which of the following best identifies the type of personal sales calls that Harry wants his staff to make?

- a. cold calls
- b. appointment calls
- c. presentation calls
- d. public relations calls

22. Sharon, the new director of sales at the Westgate Hotel, assigned each of her three account managers ten personal sales calls a week. The objective was to introduce prospective clients to the products and services of the hotel. Before making the calls, account managers were to gather as much information as possible about their prospects' needs. Which of the following best describes the type of personal sales calls that Sharon wants her staff to make?

- a. cold calls
- b. presentation calls
- c. public relations calls
- d. service calls

23. A salesperson would typically use all of the following sources when prospecting for individual and group business in relation to family social functions except:

- a. retail store managers.
- b. chamber of commerce listings.
- c. church officials.
- d. newspaper stories.

24. Which of the following types of territorial space is the most appropriate for salespeople to use when beginning a sales presentation to an individual decision-maker?

- a. public space
- b. social space
- c. personal space

d. intimate space

25. The nonthreatening area that is the greatest distance from a client is called _____ space.

- a. public
- b. personal
- c. intimate
- d. social

26. Which of the following statements about a presentation sales call is false?

- a. During a presentation sales call, a “major close” is a question or statement that asks for the sale.
- b. During a presentation sales call, a salesperson should handle all of the client’s objections immediately.
- c. Questions about the specific needs of the client should precede the actual sales presentation.
- d. A follow-up letter is necessary even when a presentation sales call does not result in a sale.

27. A client who says, “All of our board members are happy with the hotel we currently use” is stating a _____ objection.

- a. price or rate
- b. product or service
- c. lack of interest or urgency
- d. features/benefit

28. Which of the following places the five steps of a personal sales call in the correct order?

- a. opening the sales call, the presentation, getting client involvement, overcoming objections, closing and following up
- b. opening the sales call, overcoming objections, getting client involvement, the presentation, closing and following up

c. opening the sales call, getting client involvement, the presentation, overcoming objections, closing and following up

d. opening the sales call, overcoming objections, the presentation, getting client involvement, closing and following up.

29 A salesperson would likely spend the least amount of time with:

a. new accounts with high potential.

b. present accounts with medium potential that are providing an acceptable level of business.

c. new accounts with medium potential.

d. present accounts with high potential but lower than expected profitability.

30. Benita, the reservations manager at the Greentree Hotel, is having a training session with Theresa, a new reservationist. Benita tells Theresa that it's important to have a "verbal smile" when answering the telephone for the hotel. Theresa says she doesn't know how to do that. Which of the following is the best advice Benita can give Theresa for achieving a verbal smile when she speaks on the telephone?

a. "Be sure to speak clearly."

b. "Simply smile while you speak."

c. "Just be friendly."

d. "You can project a verbal smile by speaking slowly and never interrupting the caller."

31. Which of the following types of outgoing sales calls is made in order to find out if an individual or company warrants an in-person sales call?

a. a qualifying call

b. a service call

c. a promotional call

d. a public relations call

32. The first step in a telephone appointment call is to:

a. set the appointment.

b. present the sales pitch.

- c. reach the decision-maker.
- d. overcome objections.

33. Which of the following statements about telephone sales calls is false?

- a. The “pause close” is very effective in telephone selling.
- b. A good way to build rapport with a client during the opening of a telephone appointment call is to use a third-party endorsement.
- c. Qualifying calls are used to find out if an individual or company warrants an in-person sales call.
- d. If a decision-maker cannot be reached during a telephone appointment call, the salesperson should always leave a message.

34. “Shall I book your tour group for Friday night or Saturday morning?” is an example of:

- a. assuming a sale.
- b. a forced-choice question.
- c. closing on a stipulation.
- d. a fact-finding question.

35. Don is the catering sales manager at the Bluestone Hotel. He has made calls all week to couples who have recently announced their engagements in the local newspaper. He made these calls to tell these couples about the hotel’s new wedding reception package. These calls are classified as _____ calls.

- a. qualifying
- b. service
- c. promotional
- d. public relations

36. Which of the following types of outgoing sales calls is made just to keep in touch with clients?

- a. a service call
- b. a qualifying call

- c. a promotional call
- d. an appointment call

37. Vivian is the manager of the Downhome Restaurant. She got a complimentary letter from a recent customer who tried the restaurant for the first time and liked it. She called the customer to thank him for taking the time to write and to invite him to return to the restaurant soon. This is an example of a _____ call.

- a. promotional
- b. service
- c. prospect
- d. public relations

38. An inquiry call is an example of a(n) _____ call.

- a. prospect
- b. incoming
- c. public relations
- d. outgoing

39. For which of the following purposes are telephone sales blitzes used?

- a. to gather information
- b. to follow up on clients who have recently booked a function at the property
- c. to generate goodwill toward the property among the general public
- d. to maintain existing business relationships

40. At an executive committee meeting, the food and beverage director noted the low percentage of hotel guests dining at the restaurant during their stay. The general manager suggested that the committee develop a training program for all front-of-the-house employees on how to present the benefits of the hotel's restaurant to guests. What the general manager is suggesting is an example of:

- a. internal sales.
- b. external sales.

- c. internal marketing.
- d. external marketing.

41. Salespeople at the Convention Center Hotel can negotiate terms and conditions with clients without constantly seeking approval from the director of sales. This illustrates the concept of:

- a. upgrading.
- b. internal marketing.
- c. employee empowerment.
- d. external marketing.

42. Monica, a room attendant at the Glitz Hotel, responded to a guest's request for extra towels and pillows. At the end of her shift, she recorded the guest's request on a form used to update guest profiles. On the next visit to the property, the guest found extra towels and pillows already in the room. This is an example of:

- a. relationship selling.
- b. internal marketing.
- c. upgrading.
- d. suggestive selling.

43. Which of the following upgrading techniques would likely be most effective for a salesperson who was attempting to sell high-priced rooms?

- a. rate-category-alternatives method
- b. bottom-up method
- c. cross-selling method
- d. top-down method

44. Thad, a bartender at the 5th Street Hotel, makes it a practice of recommending the house specialty drink to guests at the bar waiting for a table in the dining room. He always uses descriptive phrases, such as: "Would you care to try our 'Tropical Delight' while you're waiting? It's a delicious mixture of fruit juices and vodka, served ice cold in a frosted glass with a fruit garnish." Thad is practicing:

- a. suggestive selling.
- b. internal marketing.
- c. cross-selling.
- d. upgrading.

45. Tent cards on tables in the hotel restaurant that advertise a sale in one of the hotel's stores is an example of:

- a. upgrading.
- b. cross-selling.
- c. internal marketing.
- d. relationship selling.

46. Front desk agents at the Business Center Hotel are trained to tell early-morning check-ins about the one-hour valet service at the property.

This is an example of:

- a. relationship selling.
- b. upgrading.
- c. cross-selling.
- d. cross-training

47. Which of the following hotel areas has the best opportunity to sell next-morning room service breakfast specials when guests request wake-up calls?

- a. reservations
- b. front desk
- c. food and beverage
- d. uniformed service

48. The use of a video magazine in a hotel's lobby to showcase the property's facilities and services is an example of:

- a. empowerment.
- b. internal merchandising.
- c. targeting guests.
- d. upgrading.

49. Discount coupons for rooms and two-for-one specials in the restaurant are examples of:

- a. cross-selling.
- b. upgrading.
- c. special services.
- d. in-house promotions.

50. Over which of the following types of advertising do sales personnel have the most control in terms of directing it to target markets?

- a. direct mail advertising
- b. outdoor advertising
- c. display advertising
- d. transit advertising

51. The Bringum Inn's sales managers miscalculated when they created the Inn's advertising plan. They need to bring in an extra 100 room nights in the next two weeks to meet their budget. In which of the following media should they advertise if they want to develop a new ad and place it quickly?

- a. television
- b. newspapers
- c. print directories
- d. magazines

52. Which of the following statements about the differences between magazine and newspaper advertising is true?

- a. A newspaper has a longer reading life than a magazine.
- b. Magazines do not have the multipage spreads that newspapers do.
- c. Most magazines are national in scope.
- d. Most magazines are designed to appeal to all audiences.

53. Grace wants all her restaurant's advertisements to have a similar look. About which of the following advertising characteristics is she concerned?

- a. consistency

- b. reach
- c. frequency
- d. timing

54. Cooperative advertising:

- a. is also called “due bill advertising.”
- b. enables advertisers to share costs.
- c. involves the exchange of room nights or meals for advertising space or time.
- d. is for similar businesses only.

55. Which of the following best describes the role that competitors’ advertising should play in determining a hospitality firm’s advertising budget?

- a. Competitors’ advertising should play no role in determining a hospitality firm’s advertising budget.
- b. A firm should spend the same amount as its competitors on advertising.
- c. A firm should spend twice what its competitors spend on advertising.
- d. A firm should keep track of competitors’ advertising activity and set its advertising budget to help it receive a fair market share.

56. “CPM” is an acronym used in the advertising field that stands for:

- a. cost per million potential customers reached.
- b. cost-potential marketing.
- c. cost per thousand potential customers reached.
- d. cost-profit margin.

57. A hotel’s public relations efforts are:

- a. solely the responsibility of the general manager.
- b. not part of a line-level employee’s job.
- c. impossible for an outside public relations company to handle.
- d. none of the above

58. The gratuitous mention of your company in the media is termed:

- a. public relations.

- b. publicity.
- c. reciprocal advertising.
- d. sponsorship.

59. A hotel should schedule a news conference:

- a. whenever the general manager feels like it.
- b. when it's important that the facts of a situation be presented to all of the media at once.
- c. in the morning, never in the afternoon.
- d. whenever a media report is slanted or contains misleading or incorrect information

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Hotel Sales and Revenue Management»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«зачтено»/ «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«зачтено»/ «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, 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.
75-61	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, 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 ответах на дополнительные вопросы.

60-0	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.
------	--	---

Ситуационные задачи

по дисциплине «Hotel Sales and Revenue Management»

Class Activities

Individual/Group Work

The following are some optional assignments you may want to give to your students:

1. Describe how your needs as a consumer change as your purpose of travel changes.
2. Explain what you look for in a hospitality industry product or services and who best meets those needs.
3. Have you developed a brand preference, whether for an airline, hotel/motel company, or food service company? Are you a loyalist?
4. Which hospitality company is doing the best job of meeting your needs? Describe those needs and how they are being fulfilled (or why some of them are not).
5. List your preferred hospitality brands and state how these brands identify with your needs.

Class Activities

Individual/Group Work

The following are some optional assignments you may want to give to your students:

1. Define the market segments you fall into as a consumer in the hospitality industry.

2. Identify three destination cities that have emerged over the past 50 years, and state why they are destination cities.
3. Name three sets of city pairs, based on the intercity traffic flow.
4. Describe the demographic characteristics of the zip code area in which you reside.
5. Discuss the benefits you seek and the needs you must have satisfied in a food service facility. Compare them with what your parents seek.
6. Develop a psychographic profile of yourself and one of your parents (using activities, interests, opinions, and so on), and compare the two.

Class Activities

Individual/Group Work

The following are some optional assignments you may want to give to your students:

1. Describe the purchase of your last trip, including how many channels of distribution you used.
2. Select a major hospitality industry firm, and, through its annual reports and other information, determine all of the vertical, horizontal, backward, and/or forward aspects of the hospitality industry in which the firm is involved.
3. Visit a travel agency or corporate travel department and view its automated travel system, identifying product or service displays and capabilities.
4. Investigate online travel services on your own computer.

Class Activities

Individual/Group Work

The following are some optional assignments you may want to give to your students.

1. Contact a local hotel marketing and sales department and find out what techniques and tools they use in researching their markets and competition.
2. Make a list of all the major external environmental factors affecting a

hotel or restaurant in your market area. Decide whether any of the factors would suggest a new marketing strategy for the hotel or restaurant.

3. Conduct a focus group session among your classmates on a selected travel product or service.

4. Select a travel product or service you are familiar with and locate it on a Marketing Strategy Grid. State the condition of the market and the competitive position of your product or service. Come up with marketing strategies to improve this position.

Class Activities

Individual/Group Work

The following are some optional assignments you may want to give to your students.

1. Explain how you would organize a sales office to make maximum use of the time of all salespersons. Discuss what the receptionist or administrative assistant could do in his or her spare time to help your sales effort.

2. Develop a script for a telephone sales effort that results in a definite booking.

3. Visit a local hotel or resort sales office. Review the checklists presented in the chapter and determine if the property's sales department is organized.

4. Create a direct mail letter that sells.

5. Visit a local hotel's sales office and review all of the functional aspects that have been automated.

Class Activities

Individual/Group Work

The following are some optional assignments you may want to give to your students.

1. Describe how you would go about recognizing a potential problem

before it becomes real in a hospitality setting.

2. List the points of encounter in a typical hotel.
3. Create a list of personal attributes you would look for while hiring a customer service employee.
4. Think of a problem a customer might have at a hotel and devise a solution that is satisfactory to the customer.

Критерии оценки:

✓ 100-85 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

✓ 85-76 - баллов - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

✓ 75-61 - балл - оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько

ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

✓ 60-50 баллов - ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине "Hotel Sales and Revenue Management" проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной..

Текущая аттестация по дисциплине "Hotel Sales and Revenue Management" проводится в форме контрольных мероприятий (тесты, практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);

□ уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам контрольных работ, практических занятий, ответов на тесты);

□ результаты самостоятельной работы (задания и критерии оценки размещены в Приложении 1).

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине "Hotel Sales and Revenue Management" проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

По дисциплине "Hotel Sales and Revenue Management" предоставляет экзамен в виде тестирования.

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения лекций, лабораторных занятий, семинаров и круглых столов студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к зачету, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное творческое зачетное задание (индивидуальное творческое зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на зачете представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (дискуссии, деловая игра, проект, кейс-задача доклады) представлены в структурном элементе ФОС V.

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Hotel Sales and Revenue Management»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
----------------------------------	----------------------------------	--

86-100	«зачтено»/ «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«зачтено»/ «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, 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.
75-61	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, 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 ответах на дополнительные вопросы.
60-0	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)**

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель ОП

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)

« 18 » декабря 2019г.

« 18 » декабря 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства

Направление подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело»

магистерская программа «Международное гостеприимство»

Форма подготовки очная

Курс 2 семестр 3

лекции 36 час.

практические занятия 36 час.

лабораторные работы 00 час.

в том числе с использованием МАО лек. 0 /пр. 0 /лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 36 час.

в том числе с использованием МАО 00 час.

самостоятельная работа 108 час.

в том числе на подготовку к экзамену 00 час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет 3 семестр

экзамен не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.

Составитель: канд. экон. наук, доцент Шумакова Е.В.

Владивосток
2020

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

Аннотация к рабочей программе дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства»

Учебный курс «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» предназначен для студентов специальности 43.04.03 «Гостиничный бизнес».

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» включена в состав базового блока дисциплин Б1.В.ДВ.01.02.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов. Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (36 часов), практические занятия (36 часов), самостоятельная работа (108 часов). Дисциплина реализуется на 2 курсе в 3 семестре.

Дисциплина «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» логически и содержательно связана с такими курсами, как «Управление в индустрии гостеприимства», «Управление конкурентоспособностью в гостиничном бизнесе» и позволяет подготовить студента к освоению ряда таких дисциплин, как «Инновации в туризме и гостеприимстве», «Управление качеством в гостиничном бизнесе»; подготовить к прохождению учебной и производственной практик.

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: информационные технологии, обеспечивающие оптимизацию выполнения бизнес-процессов; идеальная и реальная модель проектируемого бизнес-процесса; понятие эффективности управления бизнес-процессами в гостиничных предприятиях; система показателей для оценки эффективности проекта управления бизнес-процессами; изучение алгоритма проведения анализа бизнес-процессов; исследование основных тенденций развития бизнес-процессов в сфере гостеприимства; понятие управляемых систем; изучение системного подхода к организации; изучение основных понятий и принципов управления.

Цель дисциплины – формирование специальных компетенций у магистров в области управления изменениями и оптимизации бизнес-процессов в индустрии гостеприимства на международном, национальном и региональном уровнях.

Задачи:

- Изучение основных методологических подходов, методов, инструментов управления деятельностью гостиниц и других средств размещения;
- Изучение принципов, методов и инструментов количественного и качественного анализа управления бизнес-процессами в сфере гостеприимства;
- Овладение информационными технологиями для прогнозирования и управления бизнес-процессами в сфере гостеприимства;
- Овладение инструментарием для приведения деятельности гостиниц и других средств размещения в соответствие с требованиями нормативно-технологической документации.

Для успешного изучения дисциплины « Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность к логическому мышлению, анализу, систематизации, обобщению, критическому осмыслению информации, постановке исследовательских задач и выбору путей их решения;
- способность осуществлять сбор, анализ, систематизацию, оценку и интерпретацию данных, необходимых для решения профессиональных задач.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общекультурные и профессиональные компетенции:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПК-2 способность принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности	<p>ПК-2.1. Знать теоретические основы макро- и микро- экономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка гостиничных услуг; принципы стратегического планирования в индустрии гостеприимства;</p> <p>ПК-2.2. Уметь проводить анализ основных показателей на макро- и микро уровне с применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа; планировать тактику деятельности гостиничных предприятий и других средств размещения;</p> <p>ПК 2.3. Владеть приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микро- уровне; методами определения затрат гостиничных предприятий и других средств размещения</p>
ПК-3 готовностью формировать систему управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения	<p>ПК -3.1.Знать: теоретические основы разработки и реализации гостиничного продукта; нормативно-техническую базу разработки; технические регламенты, санитарные нормы и правила;</p> <p>ПК – 3.2. Уметь: планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения;</p> <p>ПК-3.3. Владеть: методами разработки и предоставления гостиничного продукта;</p>
ПК-4 готовностью организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей	<p>ПК -4.1. Знать: теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; функции менеджмента; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия;</p> <p>ПК – 4.2. Уметь: применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия; разрабатывать должностные инструкции, положения о службах и отделах;</p> <p>ПК – 4.3. Владеть: навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.</p>

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: лекция-презентация, лекция с разбором конкретных ситуаций, лекция-дискуссия, разработка индивидуального проекта, мастер-класс.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Лекции (36 часов)

Тема 1. Описание бизнес-процессов в сфере гостеприимства (4 час.)

Сущность бизнес-процессов в сфере гостеприимства. Карта бизнес-процессов. Разработка бизнес-процессов в сфере гостеприимства.

Тема 2 Оптимизация бизнес-процессов. Организационные инструменты совершенствования (6 час.)

Принципы и инструменты совершенствования бизнес-процессов. Упрощение. Идеализация. Метод структурирования. Статистическое управление процессами. Реинжиниринг бизнес-процессов. Бенчмаркинг. Оптимизация бизнес-процессов.

Тема 3. Роль оптимизации бизнес-процессов в гостиничном комплексе Приморского края в повышении эффективности и устойчивости его функционирования (4 час.)

Формирование процессной команды. Информационные технологии, обеспечивающие оптимизацию выполнения бизнес-процессов. Идеальная и реальная модель проектируемого бизнес-процесса. Оптимизация бизнес-процессы в гостиничных комплексах Приморского края.

Тема 4. Оценка эффективности бизнес-процессов гостиничных предприятий (4 час.)

Понятие эффективности управления бизнес-процессами в гостиничных предприятиях. Система показателей для оценки эффективности проекта управления бизнес-процессами.

Тема 5. Процессный подход к управлению организациями в сфере гостеприимства (6 час.)

Аргументация перехода к процессному управлению организацией.
Основные группы процессов. Стандарты по менеджменту качества.

Тема 6. Управление деятельностью на системной основе (4 час.)

Понятие управляемых систем. Изучение системного подхода к организации. Изучение основных понятий и принципов управления.

Тема 7. Анализ развития бизнес-процессов в сфере гостеприимства (4 час.)

Изучение алгоритма проведения анализа бизнес-процессов.

Тема 8. Оценка эффективности бизнес-процессов в сфере гостеприимства (4 час.)

Анализ методов оценки и выбора ключевых процессов. Применение системы показателей для оценки эффективности проекта управления бизнес-процессами.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические работы (36 час.)

Практическая работа №1. Построение карты бизнес-процессов. (4 час.)

Практическая работа №2. Бизнес-процесс гостиничного предприятия (6 час.)

Практическая работа №3. Реинжиниринг как инструмент совершенствования бизнес-процессов в гостиничном предприятии (4 час.)

Практическая работа №4. Бенчмаркинг как инструмент совершенствования бизнес-процессов в гостиничном предприятии (4 час.)

Практическая работа №5. Идеальная и реальная модель проектируемого бизнес-процесса (4 час.)

Практическая работа №6. Оптимизация бизнес-процессов в гостиничных комплексах Приморского края (6 час.)

Практическая работа №7. Оценка эффективности проекта управления бизнес-процессами (4 час.)

Практическая работа №8. Проведение анализа бизнес-процессов гостиничного предприятия. (4 час.)

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение заданий;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
2	Темы 4-8	ПК-2	знает методы и инструменты разработки и управления проектами; методологию прогнозирования и планирования различных направлений гостиничной деятельности	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 3, 4,7-11
			умеет проектировать организационную структуру и процессы различных типов гостиничного предприятия, понимать основные принципы	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13);	Вопросы к экзамену 13, 20-26

			управления проектами	деловая игра (ПР-10)	
			владеет навыками бизнес-планирования деятельности гостиничного предприятия; современными технологиями формирования и продвижения гостиничного продукта	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 5, 17-20
1	Темы 1-4	ПК-3	знает основные понятия, элементы и принципы организации гостиничного дела; основы организационного проектирования гостиничного продукта	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 1, 2, 18 21
			умеет проектировать организационную структуру и процессы различных типов гостиничного предприятия, понимать основные принципы управления проектами	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 20-24
			владеет методами анализа процессов гостиничного предприятия и методами организационной диагностики; навыками бизнес-планирования деятельности гостиничного предприятия	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 3, 19
1	Темы 1-4	ПК-4	знает основные понятия, элементы и принципы организации гостиничного дела; основы организационного проектирования гостиничного продукта	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 1, 2, 18 21
			умеет проектировать организационную структуру и процессы различных типов гостиничного предприятия, понимать основные принципы управления проектами	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 20-24
			владеет методами анализа процессов гостиничного предприятия и методами организационной диагностики; навыками бизнес-планирования деятельности гостиничного предприятия	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 3, 19

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки

знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Бизнес-аналитика средствами Excel: Учебное пособие / Гобарева Я.Л., Городецкая О.Ю., Золотарюк А.В., – 2-е изд., испр. и доп. – М.:Вуз.уч., НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 336 с.: 60х90 1/16.–(Финансовый универ. при Правительстве РФ) (П) ISBN 978-5-9558-0390-6. Режим доступа: <http://znanium.com/go.php?id=636239>
2. Бугорский В.Н. Сетевая экономика: учеб. пособие / В.Н. Бугорский. - М.: Финансы и статистика, 2008. – 256 с.: ил. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:351953&theme=FEFU>
3. Вычисления, графики и анализ данных в Excel 2010 [Электронный ресурс] : самоучитель / М.П. Айзек [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – СПб. : Наука и Техника, 2013. –352 с. – 978-5-94387-921-0. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35392.html>
4. Информационные ресурсы и технологии в экономике : учебное пособие для вузов / [И. В. Артюшков, Г. Н. Безрядина, Л. А. Вдовенко и др.] ; под ред. Б. Е. Одинцова, А. Н. Романова. – М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М , 2015. - 461 с. Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:795015&theme=FEFU>
5. Информационные системы в экономике : учебник для вузов по специальностям экономики и управления / [Г.А. Титоренко, Б.Е. Одинцов, О.Е. Кричевская и др.] ; под ред. Г. А. Титоренко. – М. : Юнити-Дана , 2013. -

463 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391249>;
<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:725142&theme=FEFU>

6. Информационные технологии в экономике и управлении : учебник для бакалавров : учебник для вузов по экономическим специальностям / [В.В. Трофимов, О.П. Ильина, М.И. Барабанова и др.] ; под ред. В.В. Трофимова ; Санкт-Петербургский государственный университет экономики и финансов. - М. : Юрайт : [ИД Юрайт] , 2013. - 478 с. Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:693457&theme=FEFU>

7. Основы работы в Microsoft Office 2013: Учебное пособие / Кузин А.В., Чумакова Е.В. – М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 160 с. – (Высшее образование) <http://znanium.com/go.php?id=561022>

8. Статистический анализ данных в MS Excel : учеб. пособие / А.Ю. Козлов, В.С. Мхитарян, В.Ф. Шишов. – М. : ИНФРА-М, 2017. – 320 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – www.dx.doi.org/10.12737/2842.
<http://znanium.com/go.php?id=858510>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Freedom Collection на портале ScienceDirect
<http://www.sciencedirect.com/>
2. Аверченков В.И., Лозбинец Ф.Ю., Тищенко А.А. Информационные системы в производстве и экономике: учебное пособие. Издательство: ФЛИНТА. 2011. <http://www.knigafund.ru/books/116365/read>
3. Электронная библиотека и базы данных ДВФУ .
<http://dvfu.ru/web/library/elib>
4. Электронно-библиотечная система «Лань» <http://e.lanbook.com>
5. Электронно-библиотечная система «Научно-издательского центра ИНФРА-М» <http://znanium.com>
6. Электронно-библиотечная система БиблиоТех.
<http://www.bibliotech.ru>

7. Электронный каталог научной библиотеки ДВФУ <http://ini-fb.dvgu.ru:8000/cgi-bin/gw/chameleon>
8. Научная библиотека КиберЛенинка: <http://cyberleninka.ru/>
9. МАСМИ - агентство маркетинговых исследований (проект «Онлайн монитор»): [http:// www.onlinemonitor.ru](http://www.onlinemonitor.ru)
10. Ромир холдинг - исследования рынков и сфер общественной жизни: <http://www.romir.ru>
11. Фонд общественного мнения: <http://www.fom.ru>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Microsoft Word
2. Microsoft Excel
3. Microsoft PowerPoint
4. Microsoft Publisher
5. КонсультантПлюс / Гарант
6. Microsoft Internet Explorer/ Mozilla Firefox/ Opera

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Планирование – важнейшая черта человеческой деятельности, один из характерных, обязательных признаков человеческого труда. Для организации сложной учебной деятельности очень эффективным является использование средств, напоминающих о стоящих перед нами задачах, их последовательности выполнения. Такими средствами могут быть мобильный телефон, имеющий программу органайзера, включающего будильник, календарь и список дел; таймеры, напоминающие о выполнении заданий по дисциплине; компьютерные программы составления списка дел, выделяющие срочные и важные дела.

Составление списка дел – первый шаг к организации времени. Список имеет то преимущество, что позволяет видеть всю картину в целом. Упорядочение, классификация дел в списке – второй шаг к организации времени.

Регулярность – первое условие поисков более эффективных способов работы. Рекомендуется выбрать один день недели для регулярной подготовки по дисциплине. Регулярность не просто позволяет подготовиться к делу, она создает настрой на это дело, позволяет выработать правила выполнения дела (например, сначала проработка материала лекции, учебника, чтение первоисточника, затем выделение и фиксирование основных идей в тетради).

Чтобы облегчить выполнение заданий, необходимо определить временные рамки. Еженедельная подготовка по дисциплине «Интернет-экономика» требует временных затрат. Четкое фиксирование по времени регулярных дел, закрепление за ними одних и тех же часов – важный шаг к организации времени. При учете времени надо помнить об основной цели рационализации – получить наибольший эффект с наименьшими затратами. Учет – лишь средство для решения основной задачи: сэкономить время.

По мнению специалистов по психологии, важность планирования и выполнения дел обуславливается также тем, что у нас накапливаются дела, задачи или идеи, которые мы не реализуем, откладываем на потом – все это негативно сказывается на нашем внутреннем состоянии в целом.

Важная роль в организации учебной деятельности отводится программе дисциплины, дающая представление не только о тематической последовательности изучения курса, но и о затратах времени, отводимом на изучение курса. Успешность освоения дисциплины во многом зависит от правильно спланированного времени при самостоятельной подготовке (в зависимости от специальности от 2 – 3 до 5 часов в неделю).

Описание последовательности действий обучающихся (алгоритм изучения дисциплины)

Начиная изучение дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства», студенту необходимо:

- ознакомиться с программой, изучить список рекомендуемой литературы; к программе курса необходимо будет возвращаться постоянно, по мере усвоения каждой темы в отдельности, для того чтобы понять: достаточно ли полно изучены все вопросы;

- внимательно разобраться в структуре дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства», в системе распределения учебного материала по видам занятий, формам контроля, чтобы иметь представление о курсе в целом, о лекционной и практической части всего курса изучения;

- переписать в тетрадь для лекций (на отдельной странице) и прикрепить к внутренней стороне обложки структуру и содержание теоретической части курса, а в тетрадь для практических занятий – темы практических (лабораторных) занятий.

При подготовке к занятиям по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» необходимо руководствоваться нормами времени на выполнение заданий. Например, при подготовке к занятию на проработку конспекта одной лекции, учебников, как правило, отводится от 0,5 часа до 2 часов, а на изучение первоисточников объемом 16 страниц печатного текста с составлением конспекта 1,5–2 часа, с составлением лишь плана около 1 часа.

Рекомендации по работе с литературой

Наиболее предпочтительна потемная последовательность в работе с литературой. Ее можно представить в виде следующего примерного алгоритма:

- ознакомление с рабочей учебной программой и учебно-методическим комплексом дисциплины;

- изучение основной учебной литературы;
- проработка дополнительной (учебной и научной) литературы.

В ходе чтения очень полезно, хотя и не обязательно, делать краткие конспекты прочитанного, выписки, заметки, выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю. По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки.

Настоятельно рекомендуется избегать механического заучивания учебного материала. Практика убедительно показывает: самым эффективным способом является не «зубрежка», а глубокое, творческое, самостоятельное проникновение в существо изучаемых вопросов.

Необходимо вести систематическую каждодневную работу над литературными источниками. Объем информации по курсу настолько обширен, что им не удастся овладеть в «последние дни» перед сессией, как на это иногда рассчитывают некоторые студенты.

Следует воспитывать в себе установку на прочность, долговременность усвоения знаний по курсу. Надо помнить, что они потребуются не только и не столько в ходе курсового зачета, но – что особенно важно – в последующей профессиональной деятельности.

Литература имеется в библиотеке университета.

При работе с учебной и научной литературой принципиально важно принимать во внимание момент развития. Курс «Интернет-экономика», как и большинство других дисциплин, не является и не может являться набором неких раз и навсегда установленных истин в последней инстанции. Наоборот, он постоянно развивается и совершенствуется. В нем идет диалектический процесс отмирания устаревшего и возникновения новых идей, взглядов, теорий. В условиях ускоряющегося старения информации учебные, впрочем, как и научные, издания, далеко не всегда могут поспевать за новыми явлениями и тенденциями, порождаемыми процессом инновации. Ощутимое

отставание характерно и для многих публикаций, связанных с курсом. Ведь их невозможно, даже по чисто техническим причинам, не говоря уже о других, ежегодно обновлять и переиздавать. В связи с этим в литературе по курсу студентам могут встречаться положения, которые уже не вполне отвечают новым тенденциям развития. В таких случаях следует, проявляя нужную критичность мысли, опираться не на устаревшие идеи того или другого издания, как бы авторитетно оно ни было, а на нормы, вытекающие из современных изданий, имеющих отношение к изучаемому вопросу.

В то же время настойчивое подчеркивание момента развития вовсе не означает полной ревизии учебной и научной литературы, рекомендуемой по курсу. Задача студента – проявить достаточно высокую научную культуру и не впасть в крайности как ортодоксального догматизма, так и зряшного нигилизма. Наука, как известно, развивается не только на основе отрицания, но и преемственности. В этом непрерывном процессе модернизации знания ему, конечно, будут оказывать помощь преподаватели, постоянно внося соответствующие изменения в содержание учебного процесса.

Наконец, студент обязан знать не только рекомендуемую литературу, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после его публикации.

Рекомендации по подготовке к экзамену (зачету)

Итоговым контролем при изучении дисциплины «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» является зачёт. Примерный перечень вопросов к зачёту содержится в ВВ. Указанные вопросы по дисциплине обновляются на начало учебного года. Непосредственно перед сессией вопросы могут обновляться. Обновленный перечень вопросов к зачёту выдается студентам перед началом экзаменационной сессии. На зачёте студенту предлагается ответить на один – два вопроса по изученным разделам дисциплины. Цель экзамена – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных познаний по учебной дисциплине, а

также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве дефиниций и категорий. Оценке подлежит также и правильность речи студента. Дополнительной целью итогового контроля в виде экзамена является формирование у студента таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, самостоятельность. Таким образом, зачёт по дисциплине проверяет сложившуюся у студента систему знаний по данной отрасли права и играет большую роль в подготовке будущего юриста, способствует получению фундаментальной и специальной подготовки в области управления персоналом.

При подготовке к экзамену студент должен правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть качественно и на высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Зачёт призван побудить студента получить дополнительно новые знания. Во время подготовки к зачёту студенты также систематизируют знания, которые они приобрели при изучении разделов курса. Это позволяет им уяснить логическую структуру курса, объединить отдельные темы в единую систему, увидеть перспективы развития управления персоналом.

Рекомендуемые учебники и специальная литература при изучении курса, имеются в рекомендованном списке литературы в рабочей программе по данному курсу, также их называет студентам преподаватель на первой лекции.

Студент в целях получения качественных и системных знаний должен начинать подготовку к экзамену задолго до его проведения, лучше с самого начала лекционного курса. Для этого, как уже отмечалось, имеются в учебно-методическом пособии примерные вопросы к экзамену. Целесообразно при изучении курса пользоваться рабочей программой и учебно-методическим комплексом. Также необходимо изучение практики управления персоналом.

Самостоятельная работа по подготовке к зачёту во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных

на зачёт и дней, отведенных на подготовку к экзамену. При этом необходимо, чтобы последний день или часть его, был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов в целом. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить уровень усвоения материала. Важно иметь в виду, что для целей воспроизведения материала учебного курса большую вспомогательную роль может сыграть информация, которая содержится в рабочей программе курса.

Рекомендации по выполнению домашних заданий

1. Выполнить задание. Для этого ознакомиться с методическими рекомендациями по выполнению данного задания, которые расположены в соответствующем разделе, или осуществить поиск материалов в электронном каталоге, или в электронных ресурсах библиотеки ДВФУ (режим доступа: <http://www.lib.dvfu.ru>).

2. Осуществить поиск дополнительного материала (при необходимости).

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС)

1. Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе студентов с лекционным материалом, поиске и анализе учебной литературы и электронных источников информации по изучаемым темам дисциплины;

- выполнении домашних индивидуальных и коллективных заданий;

- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку, активное участие в их обсуждении на занятиях;

- изучении теоретического материала тем лабораторных занятий, подготовке презентаций и файлов с текстовым описанием каждого слайда;

- поиске правовых актов, комментариев специалистов в справочно-правовой системе по темам занятий, индивидуальных и коллективных заданий,
- освоении технологий взаимодействия с заданными интернет-ресурсами и их использования для решения практических задач;
- освоении технологии создания простейшего сайта компании (или, по желанию студента, в виде электронного портфолио выполненных заданий по дисциплине);
- подготовке к экзамену.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения лекционных занятий необходима аудитория, оснащенная мультимедийным проектором.

Для проведения лабораторных занятий - аудитория, оснащенная мультимедийным проектором, персональными компьютерами на рабочих местах студентов с выходом в Интернет и установленным программным обеспечением (как минимум – Microsoft Office, Консультант Плюс / Гарант).

VIII. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства»

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПК-2 способность принимать стратегические и тактические решения в гостиничной деятельности	ПК-2.1. Знать теоретические основы макро- и микро- экономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка гостиничных услуг; принципы стратегического планирования в индустрии гостеприимства; ПК-2.2. Уметь проводить анализ основных показателей на макро- и микро уровне с применением статистических методов и методов

	<p>финансового и экономического анализа; планировать тактику деятельности гостиничных предприятий и других средств размещения; ПК 2.3. Владеть приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микро- уровне; методами определения затрат гостиничных предприятий и других средств размещения</p>
<p>ПК-3 готовностью формировать систему управления и стимулирования персонала гостиниц и других средств размещения</p>	<p>ПК -3.1. Знать: теоретические основы разработки и реализации гостиничного продукта; нормативно-техническую базу разработки; технические регламенты, санитарные нормы и правила; ПК – 3.2. Уметь: планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения; ПК-3.3. Владеть: методами разработки и предоставления гостиничного продукта;</p>
<p>ПК-4 готовностью организовывать систему контроля деятельности гостиниц и других средств размещения, обслуживания потребителей</p>	<p>ПК -4.1. Знать: теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; функции менеджмента; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия; ПК – 4.2. Уметь: применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия; разрабатывать должностные инструкции, положения о службах и отделах; ПК – 4.3. Владеть: навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности.</p>

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
2	Темы 4-8	ПК-2	знает методы и инструменты разработки и управления проектами; методологию прогнозирования и планирования различных направлений гостиничной деятельности	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 3, 4,7-11
			умеет проектировать	конспект (ПР-7);	Вопросы к

			организационную структуру и процессы различных типов гостиничного предприятия, понимать основные принципы управления проектами	коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	экзамену 13, 20-26
			владеет навыками бизнес-планирования деятельности гостиничного предприятия; современными технологиями формирования и продвижения гостиничного продукта	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 5, 17-20
1	Темы 1-4	ПК-3	знает основные понятия, элементы и принципы организации гостиничного дела; основы организационного проектирования гостиничного продукта	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 1, 2, 18 21
			умеет проектировать организационную структуру и процессы различных типов гостиничного предприятия, понимать основные принципы управления проектами	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 20-24
			владеет методами анализа процессов гостиничного предприятия и методами организационной диагностики; навыками бизнес-планирования деятельности гостиничного предприятия	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 3, 19
1	Темы 1-4	ПК-4	знает основные понятия, элементы и принципы организации гостиничного дела; основы организационного проектирования гостиничного продукта	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 1, 2, 18 21
			умеет проектировать организационную структуру и процессы различных типов гостиничного предприятия, понимать основные принципы управления проектами	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 20-24
			владеет методами анализа процессов гостиничного предприятия и методами организационной диагностики; навыками бизнес-планирования деятельности гостиничного предприятия	конспект (ПР-7); коллоквиум (УО-2); творческое задание (ПР-13); деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 3, 19

Зачетно-экзаменационные материалы

(оценочные средства по промежуточной аттестации и критерии оценки)

1. Вопросы к экзамену

1. Что такое бизнес-процесс и чем управление бизнес-процессами отличается от управления ресурсами?
2. Какие основные подходы к улучшению бизнес-процессов?
3. Что вы знаете о методике быстрого анализа решения?
4. Что вы знаете о бенчмаркинге процесса?
5. Что вы знаете о подходе к перепроектированию процесса?
6. Что такое реинжиниринг бизнес-процессов и чем он отличается от концепции всеобщего управления качеством?
7. Какие задачи решает реинжиниринг бизнес-процессов?
8. Основные последствия проведения реинжиниринга бизнес-процессов.
9. Области применения реинжиниринга бизнес-процессов.
10. Каковы условия успеха реинжиниринга бизнес-процессов?
11. Основные принципы реинжиниринга бизнес-процессов.
12. Какое влияние оказывают различные подходы в улучшение бизнес-процессов?
13. Как формируется процессная команда?
14. Какие информационные технологии и как они обеспечивают оперативное управление бизнес-процессами?
15. Какие информационные технологии и как они обеспечивают оптимизацию выполнения бизнес-процессов?
16. Перечислите этапы реинжиниринга бизнес-процессов
17. Чем отличаются идеальная и реальная модель проектируемого бизнес-процесса?
18. Перечислите основные компоненты обобщенной модели бизнес-процесса.
19. Чем отличаются методы функционального и объектно-ориентированного моделирования бизнес-процесса?
20. Что такое функциональная модель бизнес-процесса?

21. Как оптимизировать бизнес-процессы?
22. Что дает оптимизация бизнес-процессов?
23. Когда нужно регламентировать бизнес-процессы?
24. Как описать существующие бизнес-процессы?
25. Источники идей для оптимизации бизнес-процессов?
26. Ошибки при оптимизации бизнес-процессов?

**Критерии оценки студента на экзамене по дисциплине
«Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства»
(промежуточная аттестация – экзамен)**

Баллы (рейтингов ой оценки)	Оценка зачета/ экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«зачтено»/ «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
76-85	«зачтено»/ «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, 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.
75-61	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, 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 ответах на дополнительные вопросы.
менее 61	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

**Оценочные средства для текущей аттестации (типовые ОС по
текущей аттестации и критерии оценки по каждому виду
аттестации по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в
индустрии гостеприимства»)**

Типовые оценочные средства по текущей аттестации по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» размещены в разделе рабочей учебной программы дисциплины «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся».

Критерии оценки выполнения аналитического задания

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	10
2	Файл MS Excel с результатами анализа сайтов интернет-магазинов	30
3	Устная защита задания с демонстрацией содержимого страниц сайтов	30
4	Защита темы по списку вопросов (собеседование/ групповое обсуждение)	30
5	ИТОГО	100

Критерии оценки выполнения творческого задания

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	20
2	Многообразие и широта использования средств и инструментов Ms Office	30
3	Аккуратность, презентабельность, эргономичность выполненного задания	10
4	Опережающие элементы (использование в заданиях элементов, которые еще не были представлены преподавателем)	40
5	ИТОГО	100

Критерии оценки выполнения коллективного задания

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	10
2	Защита темы по списку вопросов/ активное участие в обсуждении докладов результатов анализа коллег в группе	20

3	Представление результатов проведенного анализа на занятии	20
4	Материал современный, актуальный, интересный для аудитории Тема раскрыта глубоко, изложение материала логично, аргументированно, подкреплено иллюстрациями, таблицами и диаграммами с фактическими данными, схемами и рисунками	20
5	Наличие файла с результатами проведенного коллективного анализа, папки с нормативно-законодательными актами, закладками в СПС Консультант Плюс	30
	ИТОГО	100

Критерии оценки выполнения группового творческого задания

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	10
2	Материал современный, актуальный, интересный для аудитории	10
3	Материал подан системно, аргументированно, с наличием иллюстраций, таблиц, схем и рисунков	20
4	Наличие мультимедиа презентации / видео	20
5	Выступление по выбранной теме	40
	ИТОГО	100

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» проводится в форме контрольных мероприятий (тесты, практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по

аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам контрольных работ, практических занятий, ответов на тесты);

– результаты самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии гостеприимства» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Вид промежуточной аттестации – зачет (3 семестр), состоящий из устного опроса в форме собеседования и индивидуального творческого зачетного задания.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ
по дисциплине «Оптимизация бизнес-процессов в индустрии
гостеприимства»
Направление подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело»
Профиль магистерской программы «Гостиничный бизнес»
Форма подготовки очная**

**Владивосток
2020**

I. План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/ сроки выполне- ния	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	задания 1, 2 (март)	Изучение теоретической части темы, поиск сведений о количественных и качественных показателях работы интернет-магазинов, проведение сравнительного анализа интернет-магазинов, подготовка к защите заданий, подготовка файлов, работа с СПС и с интернет-ресурсами, подготовка к обсуждению тем докладов	12 часов	Проверка наличия лекций, файлов, выполнение заданий и их защита, прохождение теста, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, докладов
2	задания 3-6 (апрель)	Изучение теоретической части темы, подготовка к тестированию, подготовка к обсуждению тем докладов групп, подготовка к заданиям	12 часов	Проверка наличия лекций, файлов, выполнение заданий и их защита, прохождение теста, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, докладов
3	задания 7, 8 (май)	Изучение теоретической части темы, подготовка к тестированию, подготовка к лабораторной работе, подготовка к обсуждению тем докладов групп, подготовка к заданиям	12 часов	Проверка наличия лекций, файлов, прохождение теста, выполнение группового творческого задания, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, докладов
	ИТОГО	-	36 часов	-

II. Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся, методические рекомендации по их выполнению

Темы и ориентировочное содержание аналитических, научно-исследовательских и творческих заданий

Занятие семинарского типа 1. Характеристика основных видов бизнес-процессов (управляющих, операционных, поддерживающих), продолжительность 2 часа.

Тема докладов:

1. Бизнес-процессы планирования развития гостиничного предприятия или другого средства размещения.

2. Основные проблемы предприятий гостиничной индустрии: поиск и реализация решений.

3. Управление гостеприимством и гостиничной индустрией на муниципальном (региональном, федеральном) уровне.

4. Основные (поддерживающие, управляющие) бизнес-процессы гостиничной индустрии города.

5. Основные (поддерживающие, управляющие) бизнес-процессы гостиничной индустрии региона.

6. Особенности использования видов средств размещения для реализации целей развития различных видов туризма

Занятие семинарского типа 2. Особенности бизнес-процессов на различных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне Case-study – Характеристика предприятия гостиничной индустрии (2 часа)

Описание ситуации:

Задание: Разработать возможные управленческие решения по устранения отклонений в бизнес-процессе

Решение:

Выездное занятие в апартамент-отель «Золотой ключик» 19.04.2018 г.
Задание – составить описание бизнес-процессов организаций индустрии гостеприимства. Элементы:

1. Перечень представленных на выставке организаций
2. Сфера деятельности представленных организаций
3. Перечень деловых мероприятий и их краткая характеристика
4. Круг освещаемых проблем
5. Основные плюсы и минусы организации выставки и ее полезность.

Занятие семинарского типа 3. Факторы эффективности бизнес-процессов, продолжительность 4 часа Деловая игра – Разработка продукта в апартаменте «Золотой ключик» по основным разделам бизнес-процессов:

- Жизненный цикл гостиничного предприятия, виды текущего и проектного управления
- Понятие цикла обслуживания и его разновидности
- Виды бизнес процессов в структуре управления гостиницей, показатели эффективности
- Отличительные особенности услуги
- Понятие «услуга», классификация и особенности, жизненный цикл, методика оценки эффективности
- Отличительные особенности и специфика управления мини гостиничным предприятием
- Классификация гостиниц, номерной фонд, европейский стандарт
- Формальная процедура, тенденции развития гостиничного бизнеса на современном этапе
- Самые необычные отели мира
- Основные слагаемые успеха в гостиничном бизнесе:

Месторасположение, архитектура здания, целевое позиционирование, планировка, технология, логистика, качество, эргономика, оборудование, оснащение, персонал

Для нахождения ответов к следующим управленческим вопросам:

1. Существует ли достаточный спрос для новой гостиничной концепции, нацеленной на сегменты бизнес-путешествий и отдыха, для удовлетворения задач роста и финансовой отдачи?
2. В чем заключается наилучшее позиционирование для новых отелей?
3. Какую комбинацию нужно предлагать для показателей разных отелей и видов услуг?
4. Какой должна быть стратегия ценообразования для номеров в новых отелях?
5. Какой должна быть стратегия размещения на местности для новых отелей?

Занятие семинарского типа 4. Построение бизнес-процесса Службы приема и размещения гостей, продолжительность 4 часа. Деловая игра.

- Резервирование (бронирование), типы резервирования, способы и технология, плата за бронь
- Прием и размещение гостей: регистрация и ее порядок, оформление документов, особенности оформления иностранных граждан, граждан России и граждан СНГ
- Тарифы на номера, опубликованные и корпоративные цены, системы скидок, способы платежей, платежные документы, работа с кредитными картами
- Ключевое хозяйство, порядок выдачи ключей, обеспечение безопасности имущества гостей, организация хранения ценных вещей
- Обслуживание гостей во время проживания, предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания
- Ознакомление с работой бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра, парикмахерской, службы room - service, ресторанов, баров в гостинице

- Расчет гостей: оплата проживания, дополнительных услуг, телефонных переговоров
- Взимание платы за порчу и потерю клиентами имущества отеля: методы, позволяющие исключить недополученные отелем доходы

Задание: сделайте развернутые выводы (задание можно выполнить на примере региона)

Занятие семинарского типа 5. Пути оптимизации бизнес-процессов предприятия, продолжительность 6 часов Case-study – Управление качеством в компании

Служба Housekeeping⁴

- Состав службы, должностные инструкции, санитарно-гигиенические требования
- Технологии поэтажного обслуживания гостей: виды уборки: текущая, промежуточная, вечерняя, генеральная
- Ключевое хозяйство, оставленные и потерянные вещи, хранение, порядок возврата
- Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении, рекламные материалы, их размещение
- Контроль качества уборки и технического состояния номеров.
- Обслуживание высокопоставленных гостей (VIP-гостей).
- Рабочая тележка горничной, оснащение, комплектация, уборочные механизмы
- Работа с рекламациями
- Охрана труда, техника безопасности, правила противопожарной безопасности в пожарной службе
- Организация службы питания
- Службы организации питания: кухня, продовольственное снабжение: выбор, оптимизация службы организации питания, стандарты.

Занятие семинарского типа 6.

Пути оптимизации бизнес-процессов на различных уровнях (федеральном, региональном, муниципальном (локальном) уровне), продолжительность 6 часов. Практикующее упражнение. Задание разработка кейса. Виды ситуаций: Иллюстративные ситуации (блиц-ситуации). Ориентированы на формирование профессионального языка и умения идентифицировать проблему в кейс-технологии, общий объём не больше одной страницы. Нормативные ситуации (чаще всего с элементами задачи). Имеют определённые расчетные и нормативные параметры, позволяющие провести анализ и найти однозначный ответ. Эти ситуации главным образом предназначены для контроля знаний по пройденному теоретическому материалу. Данный тип задач может иметь несколько уровней сложности в зависимости от исходной степени структурирования представленного в ситуации материала. Например, наличие избыточной информации, отсутствие четкой формулировки проблемы и поставленной задачи, неочевидность алгоритма, необходимого для решения имеющейся проблемы в ситуации, и т.д. Функциональные ситуации. Характерны наличием проблем, лежащих в четко очерченной функционально-предметной области, что требует от слушателя знания теоретических разделов соответствующей дисциплины. Наряду с числовыми данными, как правило, имеется противоречивая информация, усиливающая фактор неопределенности в выборе решения. В таких ситуациях обычно заранее известно правильное решение, но оно не исключает наличия альтернативных, не менее привлекательных. Особое внимание здесь уделяется аргументации и степени доказательности выбранного решения. Тем самым функциональные ситуации ориентированы на развитие инноваций через предметное знание. Стратегические ситуации. Не имеют, да и не могут иметь однозначного решения из-за невозможности определить влияние нестабильных факторов, которые всегда присутствуют в реальных системах. Это класс наиболее сложных ситуаций, так как множество противоречивых критериев выбора не позволяет окончательно оценить эффективность выдвигаемого решения.

Привлекательность же таких ситуаций состоит в том, что они ориентированы на формирование инноваций через концептуальное знание и тем самым работают на формирование ключевой компетенции. Любой вид проблемной ситуации может быть построен разными способами в зависимости от способа оформления текста, содержащего проблему, скрытые вопросы.

1-й способ заключается в представлении ситуации в виде новой и сложной информации для обучаемых. Данный способ предполагает в процессе работы обучаемых над кейсом с целью заострения внимания к новым объектам или их свойствам искать ответ на вопросы: «Что это значит?», «О чем говорит (свидетельствует) данная информация (факты) и т.д.?».

2-й способ создания проблемной ситуации – рассмотрение противоречивой информации, разные взгляды на один и тот же вопрос. Для того, чтобы выявить проблему, необходимо обнаружить противоречивый характер связи между явлениями и установить природу противоречия или понять, что данное противоречие лишь кажущееся.

3-й способ состоит в создании проблемной ситуации через неполное представление содержания, причем сложность данной ситуации будет различна в зависимости от того, есть ли указание на то, что данное содержание полно или обучающийся должен сам понять это и заняться поиском материала. Осознавая проблемную ситуацию, обучаемый должен выделить или самостоятельно найти его части и синтезировать их в единое целое. Примечание: речь может идти не о полноте всего объекта или системы в целом, а лишь о неполноте одной из характеристик, функций или одного из условий и т.п.

4-й способ заключается в построении своеобразных загадочных ситуаций, когда определенная информация отсутствует, не указаны субъекты или объекты данной ситуации, но даны их характеристики, условия, функции и т.п. Понимание данной проблемной ситуации заключается в обнаружении того, что предмет мысли не выражен в ответе на вопрос: «О чем здесь

говорится, каковы характеристики данного объекта, каковы условия протекания данного процесса и т.п.?». Основные этапы создания кейсов:

1. Формирование дидактических целей кейса.
2. Определение проблемной ситуации.
3. Построение программной карты кейса, состоящей из основных тезисов, которые необходимо воплотить в тексте.
4. Поиск институциональной системы (фирма, организация, ведомство и т.д.), которое имеет непосредственное отношение к тезисам программной карты.
5. Сбор информации в институциональной системе относительно тезисов программной карты кейса.
6. Построение или выбор модели ситуации, которая отражает деятельность института; проверка ее соответствия реальности.
7. Выбор жанра кейса. 8. Написание текста кейса.
9. Диагностика правильности и эффективности кейса; проведение методического учебного эксперимента, построенного по той или иной схеме, для выяснения эффективности данного кейса.
10. Подготовка окончательного варианта кейса.

Case-study – Оценка оптимальности принятых (предлагаемых для принятия) решений.

Задача 1. Сравните два подхода к организации управления: производственный и маркетинговый (рыночный) подход. Сравнение проведите по следующим параметрам:

- Какие специалисты, как правило, стоят во главе предприятия?
- Какие цели преобладают (внутренние или внешние)?
- Каков горизонт планирования?
- Как осуществляется обновление продукции?
- Дайте характеристику ассортимента выпускаемой продукции.
- Охарактеризуйте производственный процесс.
- Какой преобладающий тип структуры управления?

– Оцените другие возможные параметры.

Задача 2. Выделите стратегические группы конкурентов, действующие на российском рынке в производстве и продаже следующих продуктов туристской индустрии:

- а) туроператорские компании;
- б) гостиничные предприятия;
- в) транспортные организации (перевозка пассажиров);
- г) экскурсионные бюро;
- д) спортивно-оздоровительные комплексы;
- е) санаторно-курортные организации.

Обоснуйте критерии выделения стратегических групп.

Задача 3. Вот несколько смелых проектов: Предлагается для повышения туристской привлекательности региона отправлять туристов в подземное путешествие, прорыв для этого шахту длиной 5 км и украсив ее края разноцветными полудрагоценными камнями. Предлагается в качестве транспортного средства для перемещения туристов по территории региона использовать исключительно аэростаты, поднятые на высоту, где температура окружающего воздуха ниже нуля. Предлагается построить летающую гостиницу, привязанную к металлическому шесту, поэтому на ней можно облетать вокруг территории региона и организовывать экскурсии. Реальны ли эти проекты? Будьте готовы защитить выбранные вами проекты. Какой из них, по вашему мнению, мог бы быть реализован уже в наши дни?

Задача 4. Выделите из приведенной характеристики обследования одного из гостиничных предприятий его сильные и слабые стороны и определите, какие шаги необходимо предпринять для повышения его конкурентоспособности: подробный отчет о достижениях в обеспечении гостиничными услугами; использование гостиницей международного опыта через расширенную мировую сеть крупных дочерних компаний; самоуверенность, порожденная прошлыми достижениями; учет нововведений по новым продуктам и услугам; сильная бюрократия; малое

число нововведений в самой гостинице; консервативная оценка, отсутствие радикальных нововведений по сравнению с конкурентами; высокая квалификация хорошо обученного персонала; покровительственное отношение работодателя, не гармонирующее с ожиданиями младших служащих; технологические нововведения; отраслевая сеть; отсутствие опыта в управлении некоторыми новыми службами; ограничения в доступности для клиентов, например неудобное местоположение; гибкость; экономия за счет величины гостиницы; преуспевание гостиницы.

2. По заданным вопросам подготовить характеристику туристского потенциала региона (на примере конкретного региона РФ). Для оценки туристского потенциала и элементов туристского потенциала региона необходимо ответить на вопросы:

1. Наличие и характеристика туристских ресурсов региона: природных, культурноисторических, территориальных, географических и пр.

2. Балльная оценка туристского потенциала (по любой из известных методик).

3. Возможные для развития виды туризма.

4. Характеристика развивающихся видов туризма.

5. Характеристика туристских продуктов региона.

6. Анализ наличия и состояния коллективных средств размещения.

7. Анализ наличия и состояния общественного питания.

8. Анализ транспортной инфраструктуры.

9. Оценка туристских прибытий.

10. Достоинства и недостатки развития регионального туристского комплекса.

Занятие семинарского типа 7. Разработка планов и программ развития предприятия, отрасли, региона, продолжительность 4 Case-study – Финансы: учет, снабжение и управление доходами

- Основы управленческого учета
- Отчетность о доходах и расходах, планирование,

- Контроль за расходами, системы закупок
- Договорные отношения с компаниями - поставщиками товаром и услуг для гостиницы, аудит и контроллинг
- Структура и место коммерческой службы в системе управления гостиничным предприятием.
- Что такое «Revenue Management»; цели и задачи менеджера по доходам.
- Основные показатели доходности номерного фонда отеля.
- Инструменты работы: технические возможности ПО для гостиничных предприятий. Электронные каналы продаж.
- Основные гостиничные сайты, принципы взаимодействия. Интернет-бронирование. Сотрудничество с системами GDS и ADS
- Статистика и анализ – платформа для принятия грамотного управленческого решения.
- Сегментация рынка. Что, когда и как анализировать.
- Ценообразование и каналы распределения номеров.
- Виды тарифных планов и тарифная политика гостиничного предприятия – плюсы и минусы
- Каналы продаж и ценовой паритет.
- Основные показатели коммерческой деятельности отеля (KPI), маркетинговые стратегии.
- Программы лояльности: виды и смысловое значение, работа по повышению рейтинга отеля на бронирующих сайтах.
- Техники работы с негативными отзывами
- Channel Manager - что это такое и как пользоваться им максимально эффективно
- Сетка Стандартов качества обслуживания: принципы, виды, методология написания и внедрения.

Какие финансовые средства предложено использовать в стратегической перспективе? На что была нацелена разработанная программа? Нарисуйте схему бизнес-процесса финансовой деятельности?

Мастер-класс – работа по программе приглашенного специалиста-практика

Коллоквиум (используется перечень вопросов для выполнения контрольной работы) Занятие семинарского типа 8. Техничко-экономическое обоснование проектирования бизнес-процессов и оценка рисков, продолжительность 4 часа Деловая игра – «План развития гостиничного предприятия»

Критерии оценки выполнения творческого задания

№ п/п	Критерий	Количество баллов
1	Готовность результатов самостоятельной работы в срок	10
2	Защита темы по списку вопросов, активное участие в групповом обсуждении вопросов темы	30
3	Представление результатов проектирования бизнес-процесса	30
4	Наличие папки с файлами для разработки бизнес-процесса	30
5	ИТОГО	100



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)
« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)
« 18 » декабря 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
магистерская программа «Международное гостеприимство»
Форма подготовки очная

курс 2 семестр 3
лекции - 9 час.
практические занятия 18 час.
лабораторные работы – не предусмотрены
в том числе с использованием МАО лек. _____ /пр. 18 лаб. _____ час.
всего часов аудиторной нагрузки 27 час.
в том числе с использованием МАО 18 час.
самостоятельная работа 45 час.
в том числе на подготовку к экзамену– не предусмотрены
контрольные работы (количество) – не предусмотрены
курсовая работа / курсовой проект – не предусмотрены
зачет – 3 семестр
экзамен – не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 4- от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.
Составитель : канд.техн. наук, доцент Руденко Л.Л.

Владивосток
2020

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

1. Цели и задачи изучения дисциплины:

Цель: овладение знаниями о специфике влияния креативных индустрий, редевелопмента, инноваций на характер взаимодействия с компаниями, городами и странами новыми инструментами продвижения.

Задачи:

- изучить основные направления креативной составляющей, редевелопмент, инновационный менеджмент в гостиничном бизнесе;
- знать креативные индустрии и редевелопмент в инновационном развитии территорий;
- рассмотреть способность к творчеству, к порождению инновационных идей, внедрению инноваций в деятельность гостиниц и других средств размещения, к выдвижению самостоятельных гипотез, к внедрению инноваций в деятельность гостиниц и других средств размещения,
- исследовать и оценить эффективности инноваций в гостиничной индустрии, формирование и продвижение гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей, знаний об особенностях их функционирования;
- рассмотреть формирование потребностей в поиске новых возможностей и ресурсов территориального инновационного развития;
- изучить особенности привлечения культуры как ресурса развития территорий; особенности исследования основных этапов формирования и особенностей функционирования креативных индустрий;
- знать формы и методы создания креативных кластеров.

В процессе изучения дисциплины происходит формирование следующих профессиональных компетенций (УК-3, ПК-1, ПК-6).

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3 - Способен организовывать и руководить работой команды, выработывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК 3.1 - выработывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения цели; УК 3.2 - организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений. УК 3.3 - разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон, создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон создает рабочую атмосферу позитивный эмоциональный климат в команде.

Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к выпускникам)
Тип задач профессиональной деятельности: <u>организационно-управленческая</u>				

<p>Осуществляет контроль качества обслуживания гостей. Оформляет в установленном порядке документы на обслуживание. Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций. Осуществляет хранение документов, переданных гостями. Контролирует качество обслуживания..</p>	<p>Гостиничный продукт; гостиничные услуги; технологии производства, обслуживания, формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта; технологии обслуживания клиентов; технологическая документация гостиничного продукта; потребности гостиничного продукта, их запросы, потребности, ключевые ценности; трудовые коллективы гостиничных предприятий</p>	<p>ПК-1 - Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов</p>	<p>ПК 1.1 - участвует в разработке регламентов и стандартов на предприятии; ПК 1.2 - анализирует качество выполняемых работ, разработанным на предприятии регламентам и стандартам; ПК 1.3 - организует контроль за соответствием качества выполняемых работ, разработанным на предприятии регламентам и стандартам.</p>	<p>ПС</p>
<p>Организация работы по использованию механизмов и инструментов риск-менеджмента в системе антикризисного управления предприятием.</p>	<p>Хозяйственная, финансовая, производственная или коммерческая деятельность предприятия</p>	<p>ПК-6 - знает основы риск-менеджмента и антикризисного управления</p>	<p>ПК 6.1 - Определяет цели риска, т. е. результат, который можно получить ПК 6.2 - анализирует информацию о внешней и внутренней среде предприятия для выявления рискообразующих факторов и оценки степени риска и его последствий. ПК 6.3 - оценивает вероятность наступления события, степени риска и его стоимости.</p>	<p>ПС</p>

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: защита практических работ, деловые игры, кейс-задачи.

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

(9 час.)

Тема 1. Креативные индустрии и девелопмент в инновационном развитии территорий: особенности функционирования - 1 час.

Лекционное занятие.

Понятие данного сектора окончательно не сформулировано на уровне законодательных актов в стратегии культурной политики, в инновационной сфере. Теоретические исследования, законодательная база креативной индустрии, редевелопмент находятся в стадии становления.

Форма текущего контроля: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 2. Потребности в поиске новых возможностей и ресурсов территориального инновационного развития. Привлечение культуры как ресурса развития территорий – 1 час.

Лекционное занятие

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: участие в дискуссии, обсуждение результатов.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 3. Феномен уникального взаимодействия экономики, политики, культуры, позволяющие развиваться в ключевых экономических, политических, социально-культурных и научно-технических изменений - 1 часа

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии

Лекционное занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 4. Основные этапы формирования и особенности функционирования креативных индустрий, инноваций, девелопмента - 1 часа

Лекционное занятие.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 5. Картирование как инструмент выявления инновационного культурного потенциала территории - 1 часа

Лекционное занятие

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю, подготовка к практическим занятиям – работа с базами данных в сети Интернет, подготовка сообщений в устной форме и/или письменного реферата.

Тема 6. Создание креативных кластеров. – 2 час.

Лекционное занятие

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю.

Тема 7. Редевелопмент – перепрофилирование, частичная или полная замена объектов недвижимости- 2 час.

Лекционное занятие

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: выполнение заданий по текущему контролю.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

(18 час.)

Практические занятия помогают магистрантам овладеть стратегией формирования туристских кластеров и технологиями ридивелорпмента.

1. Влияние культурных и креативных индустрий на туризм и гостеприимство, на обновление городской среды. Креативные индустрии (Реклама, дизайн, архитектура, декоративное искусство и ремесла, мода, кино и производство видео и DV, музыка и звукозапись, исполнительские искусства, телевидение, радио, Интернет, изобразительное искусство, литература и издательское дело, мультимедиа и компьютерные игры, музеи и организации культуры, история понятия - **2 час.**

2. История понятия «креативная индустрия». Термин «креативная индустрия» начал использоваться в 90-е годы прошлого столетия. «Креативная индустрии» – термин, используемый для обозначения предпринимательской деятельности, в которой экономическая ценность неразрывно связана с культурным содержанием. Творческие индустрии обогащают исконный потенциал культуры «добавленной ценностью», создаваемой благодаря предпринимательским умениям и основанному на новом знании таланту обращения с электронными и иными современными средствами коммуникации - **2 час.**

3. Креативные индустрии как антикризисный инструмент - 2 час.

4. Творческие кластеры и творческие индустрии - 2 час.

5. Модели развития творческих индустрий (Американская модель предполагает существенное разделение сфер искусства (культуры) и индустрии развлечения, а также ограниченную роль культурной политики в

отношении развития творческих индустрий. В рамках такого подхода ставка делается на развитие творческих городов, подчеркивается роль туризма и трудовой мобильности населения как источников роста городов. Европейская модель подчеркивает культурное значение и миссию творческих индустрий, реализуя более широкую стратегию социальной значимости культуры и доступности культурных благ широкому кругу потребителей. Модель для азиатских стран, например, для крупнейших городов Китая. Она отличается разнообразными формами и особым значением национальных социокультурных и политических факторов. Творческие индустрии построены вокруг информационных технологий и направлены не только на внутренний рынок, но и предполагает значительную долю экспортной составляющей. В моделях развивающихся стран, например, стран Южной Америки, Южной Африки, Карибского бассейна первостепенными остаются вопросы сохранения и обслуживания культурного наследия, уменьшения бедности, улучшения инфраструктуры в сфере услуг в целом. - 2 час.

6. Классичность и креативность — возможно ли единство?- 2 час.

7. Редевелопмент гостиничной недвижимости - 2 час.

8. Успешные примеры редевелопмента промзон (восстановление старых промышленных зон; перепрофилирование существующих торговых территорий; точечный редевелопмент отдельно стоящих зданий; комплексный редевелопмент сложившихся кварталов- 2 час.

9.Классификация редевелопмента: территориальный и объектный - 2 час.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ МАГИСТРАНТОВ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы магистрантов по дисциплине «Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства» представлено в учебном пособии «ТУРИЗМ И

ГОСТЕПРИИМСТВО: КРЕАТИВНЫЕ ИНДУСТРИИ, РЕДЕВЕЛОПМЕНТ В ПРИМОРСКОМ КРАЕ», включает в себя:

план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

критерии оценки выполнения самостоятельной работ.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	1 неделя	Влияние культурных и креативных индустрий на туризм и гостеприимство, на обновление городской среды	2 часов	Устный опрос Проверка теста и аннотации статьи Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.
2	2 неделя	История понятия «креативная индустрия».	2 часов	Устный опрос Проверка теста и аннотации статьи Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.
3	3 неделя	3.Креативные индустрии как антикризисный инструмент-	2 часов	Устный опрос Проверка теста и аннотации статьи Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.
4	4 неделя	4.Творческие кластеры и творческие индустрии- 4 часа	2 часа	Устный опрос Проверка теста и аннотации статьи Проверка письменной работы или презентации в POWER

				POINT.
5	5 неделя	5. Модели развития творческих индустрий	2 часа	Устный опрос Проверка теста и аннотации статьи Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.
6	6 неделя	6. Классичность и креативность — возможно ли единство?- 4 часа	2 часа	Устный опрос Проверка теста и аннотации статьи Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.
7	7 неделя	7.Редевелопмент гостиничной недвижимости -	2 часа	Устный опрос Проверка теста и аннотации статьи Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.
8	8 неделя	8. Успешные примеры редевелопмента промзон	4 часа	Устный опрос Проверка теста и аннотации статьи Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЙ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Тема1. Креативные индустрии и редевелопмент в инновационном развитии территорий: особенности функционирования Тема2. Потребности в поиске новых возможностей и ресурсов территориального инновационного развития. Привлечение культуры как ресурса развития территорий Тема 3. Феномен уникального	УК -3.1	Знает: основные направления креативной составляющей, редевелопмент,, инновационный менеджменте в гостиничном бизнесе;	Дискуссия	Вопросы к экзамену №№1-17
		УК -3.2	Умеет: внедрять инновации в деятельность гостиниц и других средств размещения	Контрольная работа	Вопросы к экзамену №№1-17

	<p>взаимодействия экономики, политики, культуры, позволяющие развиваться в ключевых экономических, политических, социально-культурных и научно-технических изменениях</p> <p>Тема 4. Основные этапы формирования и особенности функционирования креативных индустрий, инноваций, девелопмента</p>	УК -3.3	<p>Владеет: практическими навыками управления маркетинговой деятельностью современного гостиничного предприятия, новыми формами обслуживания потребителей</p>	Ролевая игра	Вопросы к экзамену №№1-17
2	<p>Тема 5. Картрирование как инструмент выявления инновационного культурного потенциала территории</p>	ПК – 1.1	<p>Знает: картрирование как инструмент выявления инновационного культурного потенциала территории</p>	Дискуссия	Вопросы к экзамену №№18-26
		ПК – 1.2	<p>Умеет: оценивать достоинства креативных индустрий и редевелопмента в инновационном развитии территорий;</p>	Дискуссия	Вопросы к экзамену №№18-26
		ПК – 1.3	<p>Владеет: навыками организации и проведения рекламной, PR - деятельности, рационального использования медийных каналов, межличностных коммуникаций и др.</p>	Контрольная работа	Вопросы к экзамену №№18-26
3	<p>Тема 6. Создание креативных кластеров.</p>	ПК – 6.1	<p>Знает: цели риска, т. е. результат, который можно получить</p>	Дискуссия	Вопросы к экзамену №№35-38
	<p>Тема 7. Редевелопмент – перепрофилирование, частичная или полная</p>	ПК – 6.2	<p>Умеет: анализировать информацию о внешней и внутренней среде предприятия для выявления рискообразующих</p>	Письменная работа (ПР): разработка рекламной кампании	Вопросы к экзамену №№35-38

	замена объектов недвижимости.		факторов и оценки степени риска и его последствий.		
		ПК – 6.3	Владеет информацией и оценивает вероятность наступления события, степени риска и его стоимости.		

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ.

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Азар, В. И. Экономика и организация туризма / В. И. Азар.- М.: Издательство «Профиздат», 2003. - 214с.
2. Азоев, Г. Л., Челенков, А. П. Конкурентные преимущества фирмы / Г. Л. Азоев, А. П. Челенков.- М: Издательство ОАО Типография «Новости», 2005. - 283с.
3. Белошедова, Ю. Современные маркетинговые коммуникации/ Ю. Белошедова // Управление компанией. - 2005. - № 9
4. Богалдин - Малых, В. В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально - культурного сервиса: туристические, гостинично - ресторанные и развлекательные комплексы./ В. В. Богалдин- Малых.- Воронеж: НПО МОДЭК, 2004. - 151с.
5. Борисов, Б. Л., Технологии рекламы и PR / Б. Л. Борисов.- М: Издательство «Фаир-Пресс», 2004. - 624с.
6. Боуэн Дж., Котлер Ф., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство и туризм. / Дж. Боуэн, Ф. Котлер, Дж. Мейкенз. - М.: Издательское объединение «Юнити», 2007. - 1045с.
7. Васильева, Л. А. Реклама. Учебное пособие. / Л. А. Васильева. – Владивосток: Издательство Дальневосточного университета, 2009. - 68с.

8. Васильева, Л.А. Имидж по-русски. Учебное пособие /Л.А.Васильева. – Владивосток: Издательство Дальневосточного университета, 2005. -98 с.
9. Васильева, Л.А. PR в ресторанно-туристском бизнесе. Учебное пособие./ Л.А. Васильева.- Владивосток: Издательство Дальневосточного университета, 2014. -65 с.
10. Васильева, Л.А. Щемящее чувство дороги. Коммуникации в туристском бизнесе. Учебное пособие./Л.А.Васильева.- Электронные текстовые данные. Саратов: Вузовское образование, 2017, 98 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39113/>-ЭБС «IPRbooks –по паролю.
11. Васильева, Л.А. Ах, гостиница моя. Ты гостиница». Коммуникации в гостиничном бизнесе. Учебное пособие. /Л.А.Васильева.- Электронные текстовые данные. Саратов: Вузовское образование, 2017, 98 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/39113/>-ЭБС «IPRbooks –по паролю.
12. Волков, Ю. Ф. . Гостиничное и ресторанное дело, туризм. Сборник нормативных документов./ Ю. Ф. . Волков. - Ростов - на - Дону: Издательство «Феникс», 2010. - 734с.
13. Волков, Ю. Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. / Ю. Ф. Волков.- Ростов-на-Дону: Издательство «Феникс», 2003. – 352с.
14. Волков, Ю. Ф. Гостиничный и туристский бизнес. Под ред. М. М. Ашомко./Ю. Ф. Волков. - Мнс.: Издательство «Феникс», 2009. - 637с.
15. Голубков, Е. П. Изучение потребителей - [Электронная версия] - точка доступа: <http://marketing.spb.ru/>
16. Дейян, А. Стимулирование сбыта и реклама./ А. Дейян. - М.: Издательство «Прогресс», 2003. - 190с.
17. Дейян, А. Стимулирование сбыта и реклама /А. Дейян - М.: Издательство «Прогресс», 2004. - 190с.
18. Дурович, А. П. Маркетинг в туризме: Учебное пособие /А. П. Дурович – Мнс.: ООО «Новое знание», 2002. – 496с.
19. Жукова, М. А. Индустрия туризма: менеджмент организации./ М. А. Жукова. - М.: Издательство «Финансы и статистика», 2006. – 199с.
20. Ильина, Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности /Е. Н.Ильина. М.: Издательство «Финансы и статистика», 2001. - 256с.
21. Коган, Е. Методы оценки эффективности РК./ Е. Коган // Рекламные технологии. 2002 г. № 4, с. 9-11.
22. Котлер, Ф. Маркетинг./ Ф. Котлер.- М.: Издательство «Банки и биржи», 2006. - 787с.
23. Крючков, А. А. История международного и отечественного туризма./ А. А. Крючков. - М.: ВШТГ, НОУ «ЛУЧ», 1999.- 102с.

24. Луховская, О. К., Здор, В. Н. Концепция развития туристской фирмы (экономико – маркетинговый аспект): Практикум по разделу дисциплины «Маркетинг социально – культурной сферы и туризма» / О. К. Луховская, В. Н. Здор.– Иваново: ГОУ ВПО РГТЭУ, 2005. - 128с – 468с.

25. Мокшанцев, Р. И. Психология рекламы: Учеб. Пособие. / Р. И Мокшанцев. - М.: ИНФРА, 2001.-230с.

26. Музыкант, В. Л. Реклама и PR-технологии в бизнесе, коммерции, политике. / В. Л. Музыкант. - М.: Издательство «Армада-пресс», 2001. - 688с.

Дополнительная литература *(печатные и электронные издания)*

1. Гостиничное и ресторанное дело, туризм : сборник нормативных документов : учебное пособие для вузов по экономическим специальностям / [под ред. Ю. Ф. Волкова]. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2004. – 448 с. – 3 экз. / <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:236667&theme=FEFU>

2. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 304 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430064>

3. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>

4. Фирменный стиль в гостеприимстве : учебное пособие / В. П. Скараманга ; Российская международная академия туризма. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 189 с. – 6 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:237111&theme=FEFU>

5. Панкратов, Ф. Г. Рекламная деятельность./ Ф. Г. Панкратов. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2001. - 364с

6. Папирян Г. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны. / Г. А. Папирян. – М.: Издательство «Экономика», 2000. – 284с.

7. Пивоварова, М. Стратегия привлечения клиентов в индустрию гостеприимства./ М. Пивоварова // Маркетинг в России и за рубежом. - 2000. - N 2.- С. 63-68.

8. Почепцов, Г. Г. Информационные войны и будущее./ Г. Г. Почепцов. - М.,2002. - 92с.

9. Рекламный рынок Приморского края [Электронный ресурс] - режим доступа:<http://dv-reklama.ru>.

10. Уокер Дж. Введение в гостеприимство./ Дж. Уокер. – М.: Издательство «Юнити», 1999.- 463с.

11. Чудновский, А. Д. Гостиничный и туристический бизнес./А. Д. Чудновский. - М.: Издательство «Экмос»,1998 .- 352с.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Всемирная туристская организация http://www.unwto.org/index_r.php

2. Институт научной информации по общественным наукам РАН.
<http://www.inion.ru/>

3. Материалы портала Российского индекса научного цитирования eLibrary <http://elibrary.ru/>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Правовая информационная система «Консультант-плюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

2. Правовая информационная система «Гарант» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru>

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ «Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства»

Практические занятия. На практических занятиях магистрант получает возможность более глубокого изучения темы, уточнения теоретических и получения практических знаний, формирования профессиональных навыков. Формы проведения семинарских занятий многообразны и выбираются преподавателем в зависимости от изучаемой

темы и особенностей подготовки студентов. На практических занятиях применяются методы и формы как индивидуальной, так и коллективной работы студентов. В случае пропуска практических занятий студент должен по согласованию с преподавателем, ведущим семинарские занятия, подготовить и сдать соответствующий материал.

Рекомендации: При изучении тем, вынесенных на обсуждение на практическом занятии, необходимо изучить сначала соответствующий раздел (главу) учебника для вузов. При этом полезно воспользоваться учебниками разных авторов, сравнивая их взгляды на тот или иной вопрос. Следует также обратиться к списку рекомендованных по соответствующей теме информационных источников. Аудиторная работа на практических занятиях - выполнение практических заданий и учебных проектов. Самостоятельная работа – закрепление практического материала, изучение материала, не рассмотренного на аудиторных занятиях, доработка практических заданий, подготовка презентаций проектов, тестирование на самопроверку знаний, подготовка к аттестационным мероприятиям.

Самостоятельная работа магистрантов. Особое место среди основных видов занятий, предусмотренных учебным планом, занимает самостоятельная работа. При самостоятельном изучении дисциплины следует пользоваться графиком организации самостоятельной работы студентов. Самостоятельная работа – закрепление практического материала, изучение материала, не рассмотренного на аудиторных занятиях, доработка практических заданий, подготовка презентаций проектов, тестирование на самопроверку знаний, подготовка к аттестационным мероприятиям. Подготовка к семинарам и лабораторным работам, их оформление; составление аннотированного списка статей из соответствующих журналов по отраслям знаний; подготовка практических разработок; выполнение домашних заданий; компьютерный текущий самоконтроль и контроль успеваемости на базе электронных обучающих и аттестующих тестов; текущие консультации; коллоквиум как форма контроля освоения

теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренных учебным планом); прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий) и др.

Рекомендации: Приступая к самостоятельному изучению вопросов, магистранту необходимо определить их место в программе курса, ознакомиться с содержанием каждой темы, а также списком информационных источников, рекомендованных для изучения указанных вопросов. Прежде всего, необходимо изучить литературу по соответствующей теме, обращая внимание на наиболее важные моменты, определяющие понимание соответствующего раздела. При изучении курса самостоятельно и при подготовке к практическим занятиям следует обратить внимание на контрольные вопросы. Каждый из указанных вопросов необходимо самостоятельно повторить по учебнику и решить указанные преподавателем контрольные задания.

Работа с учебной и научной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на практических занятиях, к модульным контрольным работам, тестированию. Она включает проработку и изучение рекомендованных источников и литературы по тематике лекций. Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны быть выполнены также аккуратно, содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Работу с литературой следует начинать с анализа Рабочей программы, в которой перечислены основная и дополнительная литература, учебно - методические издания необходимые для изучения дисциплины и работы на практических занятиях. Каждая тема из разделов тематического плана дисциплины и каждый вид занятий снабжен ссылками на источники, что значительно

упрощает поиск необходимой информации. Выбрав нужный источник, следует найти интересующий раздел по оглавлению или алфавитному указателю, а также одноименный раздел конспекта лекций или учебного пособия. В случае возникших затруднений в понимании учебного материала следует обратиться к другим источникам, где изложение может оказаться более доступным. Необходимо отметить, что работа с литературой является неотъемлемой частью профессиональной деятельности будущего выпускника.

Подготовка доклада к занятию. Основные этапы подготовки доклада: выбор темы; консультация преподавателя; подготовка плана доклада; работа с источниками и литературой, сбор материала; написание текста доклада; оформление рукописи и предоставление ее преподавателю до начала доклада, что определяет готовность студента к выступлению; выступление с докладом, ответы на вопросы. Тематика доклада предлагается преподавателем.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления образовательного процесса необходимо следующее техническое обеспечение – это аудитория с мультимедийным оборудованием с доступом в сеть «Интернет».

№ п/п	№ ауд.	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность помещений для самостоятельной работы/ Кол-во рабочих (посадочных) мест	Примечание
1.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал периодических изданий с	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 5 шт. Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Соф

		открытым доступом Научной библиотеки		тлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА- 261- 18_02.08.2018_Соф тЛайн Трейд_ПО Microsoft
2.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал гуманитарных наук с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G- i34164G500UDK – 115 шт. Интегрированный сенсорный дисплей Polymedia FlipBox Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C Полноцветный копир- принтер-сканер Xerox WorkCentre 7530 (WC7530CPS Оборудование для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: Дисплей Брайля Focus-40 Blue – 3 шт. Дисплей Брайля Focus-80 Blue Рабочая станция Lenovo ThinkCentre E73z – 3 шт. Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition Маркер-диктофон Touch Мето цифровой Устройство портативное для чтения плоскопечатных текстов PEarl Сканирующая и читающая машина для незрячих и слабовидящих пользователей SARA Принтер Брайля Emprint SpotDot - 2 шт. Принтер Брайля Everest - D V4 Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC	ЭУ0198072_ЭА- 667- 17_08.02.2018_Арт -Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА- 091- 18_24.04.2018_Соф тлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА- 261- 18_02.08.2018_Соф тЛайн Трейд_ПО Microsoft

			<p>edition Видео увеличитель Toraz 24" XL стационарный электронный Обучающая система для детей тактильно-речевая, либо для людей с ограниченными возможностями здоровья Увеличитель ручной видео RUBY портативный – 2шт. Экран Samsung S23C200B Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой</p>	
1.	G236	<p>690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G236, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации</p>	<p>25 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно- маркерная доска Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.</p>	
1.	G231	<p>690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G231, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная</p>	<p>26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно- маркерная доска Компьютерный класс, Моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium</p>	

		<p>аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации; учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций;</p>	<p>G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.</p>	
2.	G202	<p>690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G202, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации</p>	<p>34 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30VO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI</p>	

			3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
3.	G241	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G241, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	25 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
4.	G237	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G237, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	25 посадочных мест, рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi	

1.	G411	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G411, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации; учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций	26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска Компьютерный класс Моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
----	------	--	--	--

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы

пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы

VIII. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства»

Паспорт фонда оценочных средств

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
УК -3 – Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК -3.1	Знает основные направления креативной составляющей, редевелопмента, инновационного менеджмента в гостиничном бизнесе;
	УК -3.2	Умеет внедрять инновации в деятельность гостиниц и других средств размещения
	УК -3.3	Владеет практическими навыками управления маркетинговой деятельностью современного гостиничного предприятия, новыми формами обслуживания потребителей
ПК-1 - Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов	ПК-1.1	Знает роль креативных индустрий и редевелопмента в инновационном развитии территорий
	ПК-1.2	Умеет - оценивать достоинства креативных индустрий и редевелопмента в инновационном развитии территорий;
	ПК-1.3	Владеет - навыками организации и проведения рекламной, PR - деятельности, рационального использования медийных каналов, межличностных коммуникаций и др.
ПК-6 - знает основы риск-менеджмента и антикризисного управления	ПК-6.1	Знает роль креативных индустрий и редевелопмента в инновационном развитии территорий
	ПК-6.2	Умеет - оценивать достоинства креативных индустрий и редевелопмента в инновационном развитии территорий;
	ПК-6.3	Владеет - навыками организации и проведения рекламной, PR - деятельности, рационального использования медийных каналов, межличностных коммуникаций и др.

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1	Тема1. Креативные индустрии и редевелопмент в инновационном развитии территорий: особенности функционирования	УК -3.1	Знает: основные направлениях креативной составляющей, редевелопмент,, инновационный менеджменте в гостиничном бизнесе;	Дискуссия	Вопросы к зачету №№1-17
	Тема2. Потребности в поиске новых возможностей и ресурсов территориального инновационного развития. Привлечение культуры как ресурса развития территорий	УК -3.2	Умеет: внедрять инновации в деятельность гостиниц и других средств размещения	Контрольная работа	Вопросы к экзамену №№1-17
		УК -3.3	Владеет: практическими навыками управления маркетинговой деятельностью современного гостиничного предприятия, новыми формами обслуживании потребителей	Ролевая игра	Вопросы к зачету №№1-17
2	Тема 3. Феномен уникального взаимодействия экономики, политики, культуры, позволяющие развиваться в ключе экономических, политических, социально-культурных и научно-технических изменений	ПК – 1.1	Знает: картирование как инструмент выявления инновационного культурного потенциала территории	Дискуссия	Вопросы к зачету №№18-26
		ПК – 1.2	Умеет: оценивать достоинства креативных индустрий и редевелопмента в инновационном развитии территорий;	Дискуссия	Вопросы к зачету №№18-26
	Тема 4. Основные этапы формирования и особенности функционирования креативных индустрий, инноваций, девелопмента	ПК – 1.3	Владеет: навыками организации и проведения рекламной, PR - деятельности, рационального использования медийных	Контрольная работа	Вопросы к зачету №№18-26

			каналов, межличностных коммуникаций и др.		
3	Тема 5. Картирование как инструмент выявления инновационного культурного потенциала территории	ПК – 6.1	Знает: формирование потребности в поиске новых возможностей и ресурсов территориального инновационного развития;	Дискуссия	Вопросы к зачету №№35-37
	Тема 6. Создание креативных кластеров.	ПК – 6.2	Умеет: выдвигать самостоятельные гипотезы, внедрения инноваций в деятельность гостиниц и других средств размещения, оценивать достоинства креативных индустрий и редевелопмента в инновационном развитии территорий;	Письменная работа (ПР): разработка рекламной кампании	Вопросы к зачету №№35-37
	Тема 7. Редевелопмент – перепрофилирование, частичная или полная замена объектов недвижимости.	ПК – 6.3	Владеет новыми возможностями и ресурсами территориального инновационного развития;	Письменная работа (ПР): разработка рекламной кампании	Вопросы к зачету №№35-37

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели	баллы
УК-3– Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	знает (пороговый уровень)	способность к творчеству и порождению инновационных идей, выдвижение самостоятельных гипотез	Отсутствие знаний	Пороговый	1
			Фрагментарные знания		2
			Неполные знания	Базовый	3
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания		4
			Сформированные и систематические знания		Высокий
	умеет (продвинутый)	применять на практике	Отсутствие умений	Пороговый	1
			Частично освоенное умение		2
			В целом успешное, но не систематическое умение	Базовый	3
			В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение		4
			Успешное и систематическое умение		Высокий
	владеет (высокий)	качествами высокой профессиональной мобильности	Не владеет	Пороговый	1
			Фрагментарное владение		2
			В целом успешное, но не систематическое владение	Базовый	3
			В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками владение		4
			Успешное и систематическое владение		Высокий
ПК-1 - Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов	знает (пороговый уровень)	систему подготовки повышения квалификации и переподготовки кадров применением инновационных технологий для предприятий гостиничной	Отсутствие знаний	Пороговый	1
			Фрагментарные знания		2
			Неполные знания	Базовый	3
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания		4

		индустрии	Сформированные и систематические знания	Высокий	5
	умеет (продвинутый)	готовность разрабатывать и внедрять инновации в деятельность гостиниц и других средств размещения, новые формы обслуживания потребителей	Отсутствие умений	Пороговый	1
			Частично освоенное умение		2
			В целом успешное, но не систематическое умение	Базовый	3
			В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение		4
			Успешное и систематическое умение	Высокий	5
	владеет (высокий)	технологиями создания и/или оптимизации системы подготовки, и переподготовки кадров, повышения их квалификации	Не владеет	Пороговый	1
			Фрагментарное владение		2
			В целом успешное, но не систематическое владение	Базовый	3
			В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками владение		4
			Успешное и систематическое владение	Высокий	5
Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели	баллы
ПК-6 - знает основы риск-менеджмента и антикризисного управления	знает (пороговый уровень)	систему подготовки повышения квалификации и переподготовки кадров применением инновационных технологий для предприятий гостиничной индустрии	Отсутствие знаний	Пороговый	1
			Фрагментарные знания		2
			Неполные знания	Базовый	3
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания		4
			Сформированные и систематические знания	Высокий	5
	умеет (продвинутый)	готовность разрабатывать и внедрять инновации в деятельность гостиниц и других средств	Отсутствие умений	Пороговый	1
			Частично освоенное умение		2
			В целом успешное, но не систематическое	Базовый	3

		размещения, новые формы обслуживания потребителей	умение		4	
			В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение			
			Успешное и систематическое умение			Высокий
	владеет (высокий)	технологиями создания и/или оптимизации системы подготовки, и переподготовки кадров, повышения их квалификации		Не владеет	Пороговый	1
				Фрагментарное владение		2
				В целом успешное, но не систематическое владение	Базовый	3
				В целом успешное, но сопровождающее я отдельными ошибками владение		4
				Успешное и систематическое владение		Высокий

Зачетно-экзаменационные материалы

Зачетно-экзаменационные материалы, содержащие вопросы, тесты, задания для зачета/экзамена и другие материалы. (Формат оформления всех типов заданий приводится в документе № 12-13-850 от 12.05.2015: «Об утверждении Положения о фондах оценочных средств образовательных программ высшего образования – программ бакалавриата, специалитета, магистратуры ДВФУ».)

Оценочные средства для текущей аттестации

(типовые ОС по текущей аттестации и критерии оценки по каждому виду аттестации по дисциплине

Критерии оценки (письменного/устного доклада, реферата, сообщения, эссе, в том числе выполненных в форме презентаций):

✓ 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация

нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

✓ 85-76 - баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

✓ 75-61 балл - студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы/

✓ 60-50 баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный без комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценки презентации доклада:

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			

Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Больше 4 ошибок в представляемой информации	3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

Критерии оценки (письменный ответ)

✓ 100-86 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 85-76 - баллов - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 75-61 - балл - фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определено и последовательно изложить ответ.

✓ 60-50 баллов - незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Критерии оценки (устный ответ)

✓ 100-85 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

✓ 85-76 - баллов - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение

монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

✓ 75-61 - балл - оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

✓ 60-50 баллов - ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Методические рекомендации,

определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

«Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства»

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства» проводится в форме контрольных

мероприятий (тесты, практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам контрольных работ, практических занятий, ответов на тесты);

– результаты самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Вид промежуточной аттестации – зачет (3 семестр), состоящий из устного опроса в форме собеседования и индивидуального творческого зачетного задания.

Критерии оценки студента на зачет/экзамене по дисциплине «Креативность и инновации в индустрии туризма и гостеприимства» (промежуточная аттестация – зачете/экзамене)

Баллы (рейтингов ой оценки)	Оценка зачета/ экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
--	---	---

86-100	<i>«зачтено»/ «отлично»</i>	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
76-85	<i>«зачтено»/ «хорошо»</i>	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, 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.
75-61	<i>«зачтено»/ «удовлетворительно»</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, 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 ответах на дополнительные вопросы.
менее 61	<i>«не зачтено»/ «неудовлетворительно»</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы к зачету

1. Инновационное предпринимательство. Определение, задачи. Побудительные мотивы развития инновационного предпринимательства в США, Японии и России.
2. Три модели инновационного предпринимательства в РФ
3. Ресурсы (источники) инновационного предпринимательства.
4. Инновационнообразующие факторы.

5.Субъекты инновационной деятельности. Организации, классификация инновационных предприятий.

6.Распространение инновационных продуктов. Трансферт технологий: коммерческий, некоммерческий

7.Объекты инновационной деятельности. Основные виды передачи объектов инновационной деятельности.

8.Инновационная стратегия. Факторы, определяющие выбор стратегии. Классификация стратегий.

9.Конкурентный анализ в инновационной деятельности. Анализ спроса на инновационную деятельность. Факторы, влияющие на спрос.

10. Ценообразование в инновационном предпринимательстве. Методы, факторы, варианты ценовой политики.

11. Технологический аудит и экспертиза инновационных проектов. Факторы, главная задача, функции, основные направления, методы экспертизы.

12. Формы организации инновационной деятельности: история, положительные и отрицательные характеристики форм.

13. Управление инновационным процессом. Особенности. Задачи. Основные элементы.

14. Управление инновационным процессом. Показатели, характеризующие инновационные процессы. Влияние интенсивности инновационных процессов.

15. Инновационный риск. Причины возникновения рисков. Основные виды рисков.

16. Инновационные риски. Методы и способы их снижения.

17. Классификационные признаки инноваций и их характеристика.

18. Классификатор инноваций.

19. Понятие об инновациях различными авторами. Классификация инноваций.

20. Функции инновационного предпринимательства в экономике развитых стран.

21. Определение инноваций, инновационной деятельности.

22. Понятие идеи, нововведения, новшества и инновации.

23. Государственная политика в области инноваций

24. Инновационный процесс. Признаки инновационного процесса: системность, цикличность, вероятность, социальная значимость.

25. Модели инновационного процесса.

26. Схема процесса инновационного предпринимательства.

27. Факторы, влияющие на развитие инновационного предпринимательства: положительные и отрицательные.

28. Основные элементы процесса инновационного предпринимательства: субъект - технология - объект

29. Сущность продуктовой, технологической, социальной инновации.

30. Методика разработки нового процесса

- генерирование идей: цель, значение этого этапа
- отбор идей
- разработка концепции продукта
- разработка стратегии маркетинга
- бизнес-анализ возможностей производства и сбыта
- разработка продукта
- пробный маркетинг
- коммерциализация продукта

31. Формы организации инновационной деятельности: последовательная, параллельная, интегральная. Плюсы и минусы каждой формы.

32. Правовая инфраструктура инновационного предпринимательства

33. Финансовая инфраструктура инновационного предпринимательства

34. Информационная инфраструктура инновационного предпринимательства

35. Элементы процесса управления инновационным проектом.

36. Показатели, характеризующие инновационный процесс на предприятии

37. Организационные формы инновационного предпринимательства.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)
ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)

« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)

« 18 » декабря 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стандарты гостиничного сервиса

Направление подготовки: 43.04.03 Гостиничное дело
магистерская программа «Международное гостеприимство
».

курс 2 семестр 3
лекции - 9 час.
практические занятия 18 час.
лабораторные работы – не предусмотрены.
в том числе с использованием МАО пр. 18 час.
всего часов аудиторной нагрузки 27 час.
в том числе с использованием МАО 18 час.
самостоятельная работа 45 час.
контрольные работы (количество) не предусмотрены
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены
зачет – 3 семестр
экзамен – не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.
Составитель : канд.техн. наук, доцент Руденко Л.Л.

Владивосток
2020

Оборотная сторона титульного листа РПД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: изучение теоретических основ стандартизации и контроля качества гостиничных услуг; формирование у студентов знаний, умений и навыков работы с нормативными документами.

Задачи:

- применять требования нормативных документов к основным видам услуг и процессов;
- оформлять техническую документацию в соответствии с действующей нормативной базой;
- использовать в профессиональной деятельности документацию систем качества;
- знать задачи стандартизации, её экономическую эффективность; – формы подтверждения соответствия;
 - основные положения систем (комплексов) общетехнических и организационно-методических стандартов.

В процессе изучения дисциплины происходит формирование следующих профессиональных компетенций (УК-3, ПК-1, ПК-6).

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3 - Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК 3.1 - вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения цели; УК 3.2 - организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений. УК 3.3 - разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон, создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон создает рабочую атмосферу позитивный эмоциональный климат в команде.

Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к выпускникам)
Тип задач профессиональной деятельности: <u>организационно-управленческая</u>				
<p>Осуществляет контроль качества обслуживания гостей. Оформляет в установленном порядке документы на обслуживание. Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций. Осуществляет хранение документов, переданных гостями. Контролирует качество обслуживания..</p>	<p>Гостиничный продукт; гостиничные услуги; технологии производства, обслуживания, формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта; технологии обслуживания клиентов; технологическая документация гостиничного продукта; потребности гостиничного продукта, их запросы, потребности, ключевые ценности; трудовые коллективы гостиничных предприятий</p>	<p>ПК-1 - Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов</p>	<p>ПК 1.1 - участвует в разработке регламентов и стандартов на предприятии;</p> <p>ПК 1.2 - анализирует качество выполняемых работ, разработанным на предприятии регламентам и стандартам;</p> <p>ПК 1.3 - организует контроль за соответствием качества выполняемых работ, разработанным на предприятии регламентам и стандартам.</p>	<p>ПС</p>

<p>Организация работы по использованию механизмов и инструментов риск-менеджмента в системе антикризисного управления предприятием.</p>	<p>Хозяйственная, финансовая, производственная или коммерческая деятельность предприятия</p>	<p>ПК-6 - знает основы риск-менеджмента и антикризисного управления</p>	<p>ПК 6.1 - Определяет цели риска, т. е. результат, который можно получить ПК 6.2 - анализирует информацию о внешней и внутренней среде предприятия для выявления рискообразующих факторов и оценки степени риска и его последствий. ПК 6.3- оценивает вероятность наступления события, степени риска и его стоимости.</p>	<p>ПС</p>
---	--	---	--	-----------

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Стандарты гостиничного сервиса» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: защита практических работ, деловые игры, кейс-задачи, реферат.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА (9 час.)

Тема 1. Качество услуг в гостиничном предприятии (1 час.)

Особенности качества услуг в гостинице. Подходы к качеству услуг. Специфические особенности восприятия качества гостиничных услуг. Модель управления качеством обслуживания в гостинице «Петля качества». Структура системы качества гостиничного предприятия.

Тема 2. Методы оценки качества обслуживания в гостинице (2 час)

Общие методы оценки качества в гостинице. Типология механизма зависимого влияния. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кеддота—Терджена. Оценка качества обслуживания по методу «домик качества».

Тема 3. Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия (2 час.)

Содержание и состав системы качества. Элементы. «Руководство по качеству». «Паспорт гостиницы». Контроль над качеством предоставляемых услуг. Контроль над качеством работы сбытовых посредников. Этапы внедрения системы качества. Документация системы качества. Служба управляющего по качеству. «Политика в области качества».

Тема 4. Стандарты в гостиничной индустрии (2 час.)

Основные термины «стандарт», «объект стандартизации». Международные стандарты и системы категоризации гостиниц. Подходы к категоризации средств размещения. Стандарты обслуживания гостиничных корпораций. Стандарты средств размещения и сертификация в РФ.

Тема 5. Нормативно – правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в РФ (2 час.)

Нормативные документы. Система сертификации, действующая в России с 29 декабря 2014 года - новые правила классификации отелей и гостиниц на территории Российской Федерации. Постановление Правительства РФ от 16 февраля 2019 г. N 158 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц"

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Практические занятия

(18 час., в том числе 18 час. с использованием методов активного обучения)

Задания 1-8 *Метод активного / интерактивного обучения – индивидуальное выполнение практических задач «Методические подходы к оценке качества и конкурентоспособности конкретных гостиничных предприятий (18 час.)*

Задания 1-4. Особенности оценки качества и конкурентоспособности услуг и формирования номенклатуры критериев оценки. (4 час.)

Задания 5-6. Интегральный показатель конкурентоспособности гостиничного предприятия. (4 час.)

Задания 7-8. Инструменты управления качеством и конкурентоспособностью гостиничного предприятия. Пути повышения конкурентоспособности предприятий гостиничной отрасли. (10 час.)

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Стандарты гостиничного сервиса» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	1-2 неделя обучения	<p>Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы. Подготовка теста и Аннотация статьи</p> <p>Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER POINT.</p>	9 час.	<p>Устный опрос</p> <p>Проверка теста и аннотации статьи</p> <p>Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.</p>

2.	3-4 неделя обучения	<p>Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы. Подготовка теста и Аннотация статьи</p> <p>Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER POINT.</p>	9 час.	<p>Устный опрос</p> <p>Проверка теста и аннотации статьи</p> <p>Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.</p>
3.	5-6 неделя обучения	<p>Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы. Подготовка теста и Аннотация статьи</p> <p>Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER POINT</p>	9 час.	<p>Устный опрос</p> <p>Проверка теста и аннотации статьи</p> <p>Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.</p>
4.	7 неделя обучения	<p>Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы. Подготовка теста и Аннотация статьи</p> <p>Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER POINT</p>	9 час.	<p>Устный опрос</p> <p>Проверка теста и аннотации статьи</p> <p>Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.</p>
5.	8 неделя обучения	<p>Подготовка к практическому семинарскому занятию по указанной</p>		<p>Устный опрос</p> <p>Проверка теста и аннотации статьи</p>

		литературу с опорой на контрольные вопросы. Подготовка теста и Аннотация статьи Подготовка электронной работы, которая может сопровождаться презентацией в POWER POINT	9 час.	Проверка письменной работы или презентации в POWER POINT.
	ИТОГО		45 час.	

Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся, методические рекомендации по их выполнению

1. Подготовка презентации с использованием мультимедийного оборудования.

2. Реферирование литературных источников, предложенных преподавателем

3. Написание аннотации статьи периодической печати самостоятельно выбранной студентом

Методические указания к выполнению мультимедийной презентации

Мультимедийная презентация – это электронный документ особого рода, с комплексным содержанием и особыми возможностями управления воспроизведением.

Основной принцип действия – это влияние на визуальное мышление слушателей. Одновременное включение зрительного и слухового восприятия повышают эффективность восприятия информации.

Программный продукт в области подготовки электронных презентаций является MS Power Point

- Графики
- Таблицы
- Видео материалы
- Звуковые материалы
- Анимация представляемого материала

Информационная модель презентации:

– Текстовый материал должен быть написан достаточно крупным шрифтом (не менее 20 размера)

– На одном слайде не следует размещать много текстовой информации (не более 2 определений или не более 5 тезисных положений)

Более воспринимаемыми сочетаниями цветов шрифта и фона являются следующие: белый на темно-синем, белый на пурпурном, черный на белом, желтый на синем. Мультимедийные презентации, рефераты, творческие работы студентов являются обязательными, и к ним предъявляются следующие требования, как по содержанию, так и по оформлению:

1. Актуальность и оригинальность выбранной темы.
2. Выявление и постановка проблемы исследования.
3. Наличие плана, цели и задач.
4. Четкая и логичная структура изложения материала.
5. Обоснованные выводы по теме исследования.
6. Анализ различных источников и литературы по изучаемой проблеме.
7. Грамотно составленная библиография.
8. Самостоятельность работы.

Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы

Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

Методические указания к реферированию литературных источников

Реферирование – разновидность самостоятельной работы с литературным источником, состоящей в использовании разнообразных приемов обработки заключенной в нем информации. При реферировании материал источника конспектируется, цитируется, анализируется, обобщается, сравнивается, в нем выделяется главная мысль, к нему выражается личное отношение, проводятся обоснование, доказательство, моделирование, классификация.

Назначение реферирования состоит в том, чтобы продемонстрировать умение работать с информацией, используя научные приемы и методы, умение работать с различными источниками познания, разнообразными жанрами научной литературы, а также способность понимать и проникать в смысл текстов, адекватно авторскому замыслу.

Методические указания к написанию аннотации статьи

Аннотация — это краткое, обобщенное описание (характеристика) текста книги или статьи.

План аннотации:

1. Перед текстом аннотации даются выходные данные (автор, название статьи, название журнала, год журнала).

2. Аннотация состоит из двух частей. В первой части формулируется основная тема статьи; во второй - перечисляются основные положения.

3. Субъект действия в аннотации обычно не называется (он известен из контекста), активнее употребляются пассивные конструкции (глагольные и причастные)

Пример:

В статье на основе анализа (чего?) показан (что?)...

Констатируется, что...

Говорится о...

В заключение кратко разбирается (что?)

Рекомендуемый объем Аннотации не менее 500 слов

Критерии оценки Аннотации статьи

Количество баллов	Критерий
86-100 баллов (отлично)	– точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис). Аккуратность оформления текста.
76-85 баллов (хорошо)	– точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис). Присутствуют недостатки в оформлении текста.
61-75 баллов (удовлетворительно)	– недостаточно точно переданы основные проблемы, ограничена терминологическая лексика. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.
50-60 баллов (неудовлетворительно)	– проблема не раскрыта, отсутствуют знания терминологической лексики. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.

Критерии оценки (устный ответ)

Количество баллов	Критерий
86-100 баллов (отлично)	- если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.
76-85 баллов (хорошо)	- ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.
61-75 баллов (удовлетворительно)	- оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Раздел I. Менеджмент качества услуг в гостиничном предприятии Тема 1. Качество услуг в гостиничном предприятии	УК-3.1	Знает - содержание технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - нормативно-правовую базу по управлению качеством в гостиницах.	Устный опрос (УО) Решение практических задач	Вопросы к зачету 1 – 26 Тест 1- 13

	<p>Тема 2. Методы оценки качества обслуживания в гостинице</p>	УК-3.2	<p>Умеет - работать с Системой классификации гостиниц и других средств размещения, Квалификационными требованиями к работникам туристской индустрии и др.</p>	<p>Устный опрос (УО) Решение практических задач</p>	<p>Вопросы к зачету 1 – 26</p> <p>Тест 1- 13</p>
	<p>Тема 3. Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия</p>	УК-3.3	<p>Владеет - основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческим и решениями</p>	<p>Устный опрос (УО) Решение практических задач</p>	<p>Вопросы к зачету 1 – 26</p> <p>Тест 1- 13</p>
2.	<p>Раздел II. Стандарты в гостиничной индустрии</p> <p>Тема 1. Стандарты в гостиничной индустрии</p>	ПК 1.1	<p>Знает - стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.</p>	<p>Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)</p>	<p>Вопросы к зачету 27 - 46</p> <p>Тест 14 - 30</p>
		ПК 1.2	<p>Умеет - разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания</p>	<p>Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)</p>	
		ПК 1.3	<p>Владеет - основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и</p>	<p>Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)</p>	

	Тема 2. Нормативно – правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в РФ		сопряжёнными с ними управленческими решениями		
2.	Раздел II. Стандарты в гостиничной индустрии	ПК 6.1	Знает - цели риска, т. е. результат, который можно получить.	Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)	Вопросы к зачету 27 – 46 Тест 14 - 30
		ПК 6.2	Умеет - анализировать информацию о внешней и внутренней среде предприятия для выявления рискообразующих факторов и оценки степени риска и его последствий.	Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)	
		Тема 1. Стандарты в гостиничной индустрии	ПК 6.3	Владеет - информацией о внешней и внутренней среде предприятия для выявления рискообразующих факторов и оценки степени риска и его последствий.	Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)
	Тема 2. Нормативно – правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в РФ				

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Берновский Ю. Стандарты и качество продукции. Учебно-практическое пособие Изд-во: Форум, Инфра-М, Серия: Высшее образование, 2014 г. - 256 с. – Режим доступа:

https://e.lanbook.com/search_advanced

2. Бизнес-энциклопедия "Стандарты и качество отеля": Дополнение (октябрь 2016) / [ред. А. Литвинова]. [Санкт-Петербург] : [Бонниер Бизнес Бизнес Пресс], [2016]. 1 т. (сменные л.) (1 доступно) <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:820967&theme=FEFU>

3. Берновский Ю. Стандарты и качество продукции. Учебно-практическое пособие Изд-во: Форум, Инфра-М, Серия: Высшее образование, 2014 г. - 256 с. – Режим доступа: https://e.lanbook.com/search_advanced

4. Бизнес-энциклопедия "Стандарты и качество отеля": Дополнение (октябрь 2016) / [ред. А. Литвинова]. [Санкт-Петербург] : [Бонниер Бизнес Бизнес Пресс], [2016]. 1 т. (сменные л.) (1 доступно) <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:820967&theme=FEFU>

5. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие / Л.В. Баумгартен. — М.: КноРус, 2015. — 284 с. — ISBN 978-5-406-04424-7. <https://www.book.ru/book/916568>

6. Основы сертификации, стандартизации и управления качеством продукции [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.И. Шарапов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2013. — 184 с. — 978-5-88247-611-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55123.html>

7. Баумгартен, Л. В. Стандартизация и сертификация в туризме [Электронный ресурс]: Практикум / Л. В. Баумгартен. - М.: Дашков и К, 2013. - 304 с: ил. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/author/cab4f3fd-f6d9-11e3-9766-90b11c31de4c>

8. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции [Электронный ресурс] : Учебник / Ш. Ш. Магомедов, Г. Е. Беспалова. - М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 336 с. - .: ил. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415054>

Дополнительная литература
(печатные и электронные издания)

1. Никифоров И. В. Классификация и сертификация гостиниц как основа управления качеством услуг в гостиничном бизнесе //Вестник Российской академии естественных наук (Санкт-Петербург) – 2012 г. №4 – Режим доступа: https://e.lanbook.com/search_advanced

2. Михайлов С. А. Модернизация управления качеством гостиничных услуг как инструмент устойчивого развития гостиничного комплекса //Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика – 2012 г. №1 – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/search?query>

3. Чернышева Л.А., Якимович Г.Б. - Соотношение цены и качества для гостиниц уровня трех и четырех звезд в Санкт-Петербурге Экономический анализ: теория и практика – 2015 г. №21 – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/search?query>

4. Гродзенский, Сергей Яковлевич. Управление качеством: учебник / С. Я. Гродзенский. М.: Проспект, 2017. – 222 с. – Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:828027&theme=FEFU>

5. Васильев Г.А. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Маркетинг», «Коммерция (торговое дело)» / Г.А. Васильев, Е.М. Деева. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 192 с. — 978-5-238-01578-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71172.html>

Нормативно-правовые материалы

1. ГОСТ Р ИСО 9000:2001 “Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». <http://docs.cntd.ru/document/1200015260>

2. ГОСТ Р ИСО 9001:2001 “Система менеджмента качества. Требования”. http://wiki-numbers.ru/gost_pdf/gost-r-iso-9001-2001

3. ГОСТ Р ИСО 9004-2001 Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности (с Изменением N 1) <http://docs.cntd.ru/document/1200015261>

4. ГОСТ Р 1.5-2004 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила построения, изложения, оформления и обозначения.
<http://docs.cntd.ru/document/1200038796>

5. ГОСТ Р 1.7-2008 Стандартизация в Российской Федерации. Стандарты национальные Российской Федерации. Правила оформления и обозначения при разработке на основе применения международных стандартов <http://docs.cntd.ru/document/1200071049>

6. ФЗ РФ «О техническом регулировании» от 27.12.2002 №184-ФЗ
<https://giod.consultant.ru/documents/740381?items=100>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации –
Режим доступа: <http://www.vniis.ru>

2. Всероссийский научно – исследовательский институт стандартизации и сертификации в машиностроении – Режим доступа:
<http://www.vniinmash.ru>

3. Евразийское экономическое сообщество – Режим доступа:
<http://www.evrazes.com/>

4. Евразийская экономическая комиссия – Режим доступа:
<http://www.tsouz.ru/Pages/Default.aspx>

5. ИСО. Международная организация по стандартизации – Режим доступа: <http://www.iso.org/iso/ru/home.htm>

6. Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

7. Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации (МГС) – Режим доступа: <http://www.easc.org.by/>

8. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии – Режим доступа: <http://www.gost.ru/>

9. IEC/CEI. International Electrotechnical Commission – Международная электротехническая комиссия (МЭК) – Режим доступа: <http://www.iec.ch>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Microsoft Word
2. Microsoft Excel
3. Microsoft PowerPoint
4. Microsoft Publisher
5. КонсультантПлюс / Гарант
6. Microsoft Internet Explorer/ Mozilla Firefox/ Opera

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания к выполнению мультимедийной презентации

Мультимедийные презентации, рефераты, творческие работы студентов являются обязательными, и к ним предъявляются следующие требования, как по содержанию, так и по оформлению:

1. Актуальность и оригинальность выбранной темы.
2. Выявление и постановка проблемы исследования.
3. Наличие плана, цели и задач.
4. Четкая и логичная структура изложения материала.
5. Обоснованные выводы по теме исследования.
6. Анализ различных источников и литературы по изучаемой проблеме.
7. Грамотно составленная библиография.
8. Самостоятельность работы.

Мультимедийная презентация – это электронный документ особого рода, с комплексным содержанием и особыми возможностями управления воспроизведением.

Основной принцип действия – это влияние на визуальное мышление слушателей. Одновременное включение зрительного и слухового восприятия повышают эффективность восприятия информации.

Программный продукт в области подготовки электронных презентаций является MS PowerPoint

- Графики
- Таблицы
- Видео материалы
- Звуковые материалы
- Анимация представляемого материала

Информационная модель презентации:

- Текстовый материал должен быть написан достаточно крупным шрифтом (не менее 20 размера)
- На одном слайде не следует размещать много текстовой информации (не более 2 определений или не более 5 тезисных положений)
- Более воспринимаемыми сочетаниями цветов шрифта и фона являются следующие: белый на темно-синем, белый на пурпурном, черный на белом, желтый на синем.

Методические указания к реферированию литературных источников

Реферирование – разновидность самостоятельной работы с литературным источником, состоящей в использовании разнообразных приемов обработки заключенной в нем информации. При реферировании материал источника конспектируется, цитируется, анализируется, обобщается, сравнивается, в нем выделяется главная мысль, к нему выражается личное отношение, проводится обоснование, доказательство, моделирование, классификация.

Назначение реферирования состоит в том, чтобы продемонстрировать умение работать с информацией, используя научные приемы и методы, умение работать с различными источниками познания, разнообразными жанрами научной литературы, а также способность понимать и проникать в смысл текстов, адекватно авторскому замыслу.

Методические указания к написанию аннотации статьи

Аннотация — это краткое, обобщенное описание (характеристика) текста книги или статьи.

План аннотации:

1. Перед текстом аннотации даются выходные данные (автор, название статьи, название журнала, год журнала).

2. Аннотация состоит из двух частей. В первой части формулируется основная тема статьи; во второй - перечисляются основные положения.

3. Субъект действия в аннотации обычно не называется (он известен из контекста), активнее употребляются пассивные конструкции (глагольные и причастные)

Пример:

В статье на основе анализа (чего?) показан (что?)...

Констатируется, что...

Говорится о...

В заключение кратко разбирается (что?)

Рекомендуемый объем Аннотации не менее 500 слов

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	№ ауд.	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность помещений для самостоятельной работы/ Кол-во рабочих (посадочных) мест	Примечание
1.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал периодических изданий с открытым доступом Научной библиотеки	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 5 шт. Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C)	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софт лайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_Софт лайн Трейд_ПО Microsoft
2.	Читальный зал	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус	Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 115 шт. Интегрированный	ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн

		<p>А - уровень 10, каб. А1042, помещение для самостоятельной работы Читальный зал гуманитарных наук с открытым доступом Научной библиотеки</p>	<p>сенсорный дисплей Polymedia FlipBox Копир-принтер-цветной сканер в e-mail с 4 лотками Xerox WorkCentre 5330 (WC5330C) Полноцветный копр-принтер-сканер Xerox WorkCentre 7530 (WC7530CPS) Оборудование для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья: Дисплей Брайля Focus-40 Blue – 3 шт. Дисплей Брайля Focus-80 Blue Рабочая станция Lenovo ThinkCentre E73z – 3 шт. Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition Маркер-диктофон Touch Мемо цифровой Устройство портативное для чтения плоскочечатных текстов PEarl Сканирующая и читающая машина для незрячих и слабовидящих пользователей SARA Принтер Брайля Emprint SpotDot - 2 шт. Принтер Брайля Everest - D V4 Видео увеличитель ONYX Swing-Arm PC edition Видео увеличитель Toraz 24" XL стационарный электронный Обучающая система для детей тактильно-речевая, либо для людей с ограниченными возможностями здоровья Увеличитель ручной видео RUBY портативный – 2шт. Экран Samsung S23C200B</p>	<p>Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софт лайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_Софт тЛайн Трейд_ПО Microsoft</p>
--	--	---	--	--

			Маркер-диктофон Touch Мето цифровой	
1.	G236	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G236, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	25 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска Ноутбук Acer ExtensaE2511-30VO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
1.	G231	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G231, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации; учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций;	26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска Компьютерный класс, Моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных	

			креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
2.	G202	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G202, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	34 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30VO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
3.	G241	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G241, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для групповых и	25 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30VO Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi;	

		индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
4.	G237	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G237, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций; учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации	25 посадочных мест, рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi	
1.	G411	690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G411, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических занятий); учебная аудитория для курсового проектирования (выполнения курсовых работ); учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации; учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций	26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска Компьютерный класс Моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA	

			1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.	
--	--	--	---	--

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.

VIII. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Паспорт

фонда оценочных средств по дисциплине «Стандарты гостиничного сервиса»

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Командная работа и лидерство	УК-3 - Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК 3.1 - вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения цели; УК 3.2 - организует и корректирует работу команды, в том числе на основе коллегиальных решений. УК 3.3 - разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон, создает рабочую атмосферу, позитивный эмоциональный климат в команде разрешает конфликты и противоречия при деловом общении на основе учета интересов всех сторон создает рабочую атмосферу позитивный эмоциональный климат в команде.

Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к выпускникам)
Тип задач профессиональной деятельности: <u>организационно-управленческая</u>				

<p>Осуществляет контроль качества обслуживания гостей.</p> <p>Оформляет в установленном порядке документы на обслуживание.</p> <p>Принимает меры по разрешению конфликтных ситуаций.</p> <p>Осуществляет хранение документов, переданных гостями.</p> <p>Контролирует качество обслуживания..</p>	<p>Гостиничный продукт; гостиничные услуги; технологии производства, обслуживания, формирования, продвижения и реализации гостиничного продукта; технологии обслуживания клиентов; технологическая документация гостиничного продукта; потребности гостиничного продукта, их запросы, потребности, ключевые ценности; трудовые коллективы гостиничных предприятий</p>	<p>ПК-1 - Владеть стратегическими и тактическими методами управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов</p>	<p>ПК 1.1 - участвует в разработке регламентов и стандартов на предприятии;</p> <p>ПК 1.2 - анализирует качество выполняемых работ, разработанным на предприятии регламентам и стандартам;</p> <p>ПК 1.3 - организует контроль за соответствием качества выполняемых работ, разработанным на предприятии регламентам и стандартам.</p>	<p>ПС</p>
<p>Организация работы по использованию механизмов и инструментов риск-менеджмента в системе антикризисного управления предприятием.</p>	<p>Хозяйственная, финансовая, производственная или коммерческая деятельность предприятия</p>	<p>ПК-6 - знает основы риск-менеджмента и антикризисного управления</p>	<p>ПК 6.1 - Определяет цели риска, т. е. результат, который можно получить</p> <p>ПК 6.2 - анализирует информацию о внешней и внутренней среде предприятия для выявления рискообразующих факторов и оценки степени риска и его последствий.</p> <p>ПК 6.3 - оценивает вероятность наступления события, степени риска и его стоимости.</p>	<p>ПС</p>

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	<p>Раздел I. Менеджмент качества услуг в гостиничном предприятии</p> <p>Тема 1. Качество услуг в гостиничном предприятии</p> <p>Тема 2. Методы оценки качества обслуживания в гостинице</p> <p>Тема 3. Внедрение системы качества в работу гостиничного предприятия</p>	УК 3.1	<p>Знает - содержание технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - нормативно-правовую базу по управлению качеством в гостиницах.</p>	Устный опрос (УО) Решение практических задач	Вопросы к зачету 1 – 26 Тест 1- 13
		УК 3.2	<p>Умеет - работать с Системой классификации гостиниц и других средств размещения, Квалификационными требованиями к работникам туристской индустрии и др.</p>	Устный опрос (УО) Решение практических задач	Вопросы к зачету 1 – 26 Тест 1- 13
		УК 3.3	<p>Владеет - основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческим и решениями</p>	Устный опрос (УО) Решение практических задач	Вопросы к зачету 1 – 26 Тест 1- 13
2.	Раздел II. Стандарты в	ПК 1.1	Знает -	Собеседование	

	гостиничной индустрии Тема 1. Стандарты в гостиничной индустрии Тема 2. Нормативно – правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в РФ		стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.	(УО-1) Тест (ПР-1)	Вопросы к зачету 27 - 46 Тест 14 - 30
		ПК 1.2	Умеет - разрабатывать стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания	Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)	
		ПК 1.3	Владеет - основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями	Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)	
2.	Раздел II. Стандарты в гостиничной индустрии Тема 2. Нормативно – правовая база обеспечения качества гостиничных услуг в РФ	ПК 6.1	Знает - цели риска, т. е. результат, который можно получить.	Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)	Вопросы к зачету 27 – 46 Тест 14 - 30
		ПК 6.2	Умеет - анализировать информацию о внешней и внутренней среде предприятия для выявления рискообразующих факторов и оценки степени риска и его последствий.	Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)	
		ПК 6.3	Владеет - информацией о внешней и внутренней среде предприятия для выявления рискообразующих	Собеседование (УО-1) Тест (ПР-1)	Вопросы к зачету 47 – 56 Тест 31 - 40

			х факторов и оценки степени риска и его последствий.		
--	--	--	--	--	--

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		критерии	показатели
УК-3 - Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	знает (пороговый уровень)	- содержание технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; - нормативно-правовую базу по управлению качеством в гостиницах..	Отсутствие знаний	Пороговый
			Фрагментарные знания	
			Неполные знания	Базовый
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	
			Сформированные и систематические знания	Высокий
	умеет (продвинутый)	- работать с Системой классификации гостиниц и других средств размещения, Квалификационными требованиями к работникам туристской индустрии и др.	Отсутствие умений	Пороговый
			Частично освоенное умение	
			В целом успешное, но не систематическое умение	Базовый
			В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение	
			Успешное и систематическое умение	Высокий
	владеет (высокий)	- основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями	Не владеет	Пороговый
			Фрагментарное владение	
В целом успешное, но не систематическое владение			Базовый	
В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками владение				
Успешное и систематическое владение			Высокий	
ПК-1 - Владеть стратегическими и тактическими методами	знает (пороговый уровень)	- стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии.	Отсутствие знаний	Пороговый
			Фрагментарные знания	
			Неполные знания	Базовый
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	
			Сформированные и систематические знания	Высокий
	умеет	- разрабатывать	Отсутствие умений	Пороговый
			Частично освоенное	

управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов	(продвинутый)	стандарты качества и нормы безопасности комплексного обслуживания	умение	Базовый
			В целом успешное, но не систематическое умение	
			В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение	
	владеет (высокий)	- основами менеджмента качества в гостиничном бизнесе и сопряжёнными с ними управленческими решениями	Успешное и систематическое умение	Высокий
			Не владеет	Пороговый
			Фрагментарное владение	
владеет (высокий)		В целом успешное, но не систематическое владение	Базовый	
		В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками владение		
		Успешное и систематическое владение	Высокий	
ПК-6 - знает основы риск-менеджмента и антикризисного управления	знает (пороговый уровень)	- цели риска, т. е. результат, который можно получить.	Отсутствие знаний	Пороговый
			Фрагментарные знания	
			Неполные знания	Базовый
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	
			Сформированные и систематические знания	
	умеет (продвинутый)	- анализировать информацию о внешней и внутренней среде предприятия для выявления рискообразующих факторов и оценки степени риска и его последствий.	Отсутствие умений	Пороговый
			Частично освоенное умение	
			В целом успешное, но не систематическое умение	Базовый
			В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение	
			Успешное и систематическое умение	
	владеет (высокий)	- информацией о внешней и внутренней среде предприятия для выявления	Не владеет	Пороговый
			Фрагментарное владение	
			В целом успешное, но не систематическое владение	Базовый
			В целом успешное, но сопровождающееся отдельными ошибками владение	
Успешное и систематическое владение			Высокий	

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Стандарты гостиничного сервиса» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Стандарты гостиничного сервиса» проводится в форме контрольных мероприятий (тесты, практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам контрольных работ, практических занятий, ответов на тесты);

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Стандарты гостиничного сервиса» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Вид промежуточной аттестации – зачет (7 семестр), состоящий из устного опроса (ответы на вопросы экзаменационных билетов)

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения лекций, практических занятий, семинаров и круглых столов студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к экзамену. В ходе промежуточной аттестации студент готовит ответы на вопросы.

Критерии выставления оценки:

1. Студент уверенно отвечает, владеет тематическо-смысловым полем, оперирует терминами по курсу «Стандарты гостиничного сервиса», способен отвечать на уточняющие вопросы преподавателя – оценка «отлично».
2. Студент в основном владеет тематическо-смысловым полем, знает базовые термины по курсу «Стандарты гостиничного сервиса», может допускать незначительные ошибки, отвечает на большинство уточняющих вопросов преподавателя – оценка «хорошо».
3. Студент слабо владеет тематико-смысловым полем. Оперировать только базовыми терминами, практически не может отвечать на уточняющие вопросы преподавателя – оценка «удовлетворительно».
4. Студент не владеет тематико –смысловым полем, не оперирует базовым терминами, не отвечает на вопросы преподавателя – оценка «неудовлетворительно».

Вопросы к зачету

1. Понятие и определение качества в гостиничной индустрии.
2. Технология качества гостиничных услуг.
3. Значение повышения качества для гостиничных предприятий.
4. Эволюция философии качества.
5. Этапы развития теории управления качеством.
6. Служба управляющего по качеству в гостинице
7. Методы оценки качества в гостинице.
8. Типология механизма зависимого влияния.
9. Система мотивации персонала, психологические и социальные аспекты управления персоналом.
10. Методы кадрового планирования, методы и приемы комплексной оценки труда работников гостиничных предприятий.
11. TQM (система всеобщего менеджмента качества).
12. Этапы внедрения системы качества в гостиницу.
13. Системный подход к управлению качеством.
14. Документация системы качества в гостинице.
15. Этапы внедрения системы качества в гостиницу.
16. Международные премии в области менеджмента качества
17. Структура затрат, связанных с организацией системы качества.
18. Функциональное качество гостиничной услуги.
19. Современные стратегии обеспечения качества.
20. Специфика товарного продукта «гостиничное обслуживание».
21. Значение повышения качества. Факторы, влияющие на качество гостиничных услуг.
22. Материальные и нематериальные аспекты гостиничного обслуживания.
23. Показатели качества, выбор номенклатуры показателей качества.
24. Разделение понятий качества у потребителя и исполнителя.
25. Система «Just in time» в управлении качеством.
26. Концепция управления качеством Джурана.

27. Роль руководителя в обеспечении качества гостиничных услуг.
28. Основные принципы государственной системы классификации гостиниц и других средств размещения в РФ
29. Порядок проведения работ по классификации гостиничных предприятий в РФ .
31. Экономические методы управления качеством.
32. Система управления качеством КАНАРСПИ
33. Причины неудовлетворенности клиентов предоставляемыми услугами.
34. Восприятие и оценка гостем качества обслуживания.
35. Структурирование функций качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена.
36. Инструменты контроля качества К. Исикавы.
37. Петля качества и ее применение в гостиницах.
38. 14 принципов Деминга всеобщего управления качеством.
39. Материально-техническое обеспечение качества.
40. Социально-психологические методы управления качеством.
41. Комплексная система управления качеством продукции (КСУКП).
42. Механизмы повышения качества предоставляемых услуг в гостинице.
43. Инженерно-технологические методы управления качеством.
44. Контрольные карты.
45. Оценка качества гостиницы по методу «домик качества».
46. Диаграмма «Паретто»
47. Модель управления качеством обслуживания в гостинице.
48. Международные стандарты и системы категоризации гостиниц.
49. Качество как социально-экономическая категория.
50. Стандарты обслуживания гостиничных корпораций.
51. Теоретико-методологические аспекты управления качеством.
52. Стандарты средств размещения и сертификация в Российской Федерации.

53. Меры по созданию гостеприимства в гостинице, как неотъемлемый элемент качественного обслуживания.

54. Особенности качества услуг в гостинице.

55. Организационно-распорядительные методы управления качеством.

56. Методы оценки качества гостиничной услуги.

Зачет по дисциплине проводится в 7 семестре.

Тестовые задания

Тест №1

1. Аккредитация – это:

- а) договор с организацией, занимающейся выдачей разрешений;
- б) официальное признание правомочности совершать определённые действия;
- в) знак, выданный в соответствии с правилами системы сертификации.

2. Гостиничная услуга – это:

- а) товарная продукция гостиничного предприятия, представляющая собой комплекс, неразрывное в восприятии потребителя единство предоставляемых благ;
- б) способ обслуживания;
- в) гостиничный тариф.

3. ИСО – это:

- а) система качества;
- б) стандарты качества;
- в) концепция качества.

4. МЗВ включает:

- а) аддитивные положительные элементы обслуживания;
- б) аддитивные негативные элементы обслуживания;
- в) мультипликативные элементы обслуживания;
- г) среднестатистические элементы обслуживания.

5. Надзор за качеством означает:

- а) способ обеспечения качества;
- б) описание работы системы качества;

в) непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, а также анализ протоколов в целях установления того, что установленные требования выполняются.

6. Ответственный исполнитель услуги – это:

- а) любой работник предприятия;
- б) лицо (физическое или юридическое), в установленном порядке принявшее обязательство перед потребителем по оказанию ему услуги и несущее ответственность по принятому обязательству;
- в) работник высокой квалификации.

7. Восприятие означает:

- а) чувственный образ объекта восприятия;
- б) метод оценки;
- в) способ сравнения.

8. Нормативный документ представляет:

- а) стратегический план действий;
- б) документ, устанавливающий правила, руководящие принципы или характеристики различных видов деятельности или их результатов;
- в) отчет о проделанной работе.

9. Важными требованиями качества услуг в индустрии гостеприимства являются требования:

- а) безопасности;
- б) точности и своевременности исполнения;
- в) типичности для данной конкретной территории.

10. Государственные органы устанавливают следующие стандарты в сфере гостиничного бизнеса:

- а) национальные классификации;
- б) корпоративные стандарты;
- в) независимые оценки.

Правильные ответы: 1.б; 2.а; 3.б; 4.б; 5.в; 6.б; 7.а; 8.б; 9.а; 10.а

Тест №2

1. Стандарт – это:

а) документ, содержащий правила, общие принципы, характеристики, касающиеся определенных видов деятельности, в том числе гостиничной, и доступный широкому кругу потребителей;

б) документ, описывающий технологию производственного процесса;

в) знак, который вручают производителю изделия.

2. Система категоризации средств размещения в РФ включает:

а) систему «звезд» от категории «без звезды» до «5 звезд»;

б) систему букв – А,В,С,Д;

в) систему «корон»;

г) систему «ключей»;

д) систему «яблок».

3. Стандартизация должна распространяться на следующие элементы услуг и обслуживания: выделите несколько ответов

а) термины и определения в гостиничной индустрии, необходимые для взаимопонимания и однозначности восприятия понятий, описывающих услуги, условия их оказания; договорные отношения, безопасность;

б) договорные отношения и безопасность;

в) классификацию типов средств размещения и их услуг;

г) категоризацию средств размещения.

4. Работами в области классификации гостиниц в Российской Федерации руководит:

а) Федеральное агентство по стандартизации;

б) Федеральное агентство по туризму;

в) генеральный директор предприятия.

5. Понятие «политика 100%- ного качества» предполагает:

а) участие каждого работника в мероприятиях по совершенствованию качества;

б) вся продукция, предлагаемая потребителю должна быть качественной;

в) внедрение нормативов труда.

6. Задачи сертификации услуг в индустрии гостеприимства – это:

а) сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с утвержденными стандартами;

б) сопоставление параметров реальных услуг и условий обслуживания с запросами (ожиданиями) потребителей.

7. Оптимальный уровень качества определяется:

а) точкой безубыточности вложений в совершенствование управления;

б) объемом выпускаемой продукции;

в) рациональными показателями качества.

8. Административный подход к управлению качеством – это:

а) достижение 100%-ного качества любой ценой;

б) 100%-ного участие работников в совершенствовании управленческого процесса;

в) использование авторитета администрации в управлении производством.

9. Экономический подход к управлению качеством – это:

а) всемерная экономия производственных ресурсов;

б) обеспечения оптимального уровня качества;

в) руководитель – экономист во главе управления предприятием.

10. Обучение в сфере управления качеством руководства высшего звена включает изучение:

а) взаимосвязей смежных функциональных подразделений;

б) концепций, методов, а также управленческих процедур, обеспечивающих качество;

в) навыки практического управления.

Правильные ответы: 1. а; 2. а; 3. а,б,в; 4. б; 5. в; 6. а; 7. в; 8. б; 9. а; 10. б.

Оценочные средства для текущей аттестации

Итоговое тестирование

1. Автором принципа «Стандарт качества – ноль дефектов» являются:

а. Исикава;

б. Деминг;

с. Кросби;

d. ни один из упомянутых.

2. Гистограмма показывает наглядным образом:

a. частоту, с которой определенная величина или группа величин появляется;

b. наиболее прибыльные товары или услуги;

c. маркетинговую информацию;

d. прогулы персонала.

3. Ожидания гостя при потреблении гостиничной услуги базируются на:

a. личных стандартах;

b. прошлом опыте;

c. воспоминаниях;

d. все вышеперечисленное верно.

4. Заключительный этап в цикле Деминга:

a. контроль исполнения;

b. обратная связь с клиентом;

c. корректирующее действие;

d. рапорт менеджеру.

5. Какая система категоризации средств размещения используется в России:

a. система букв – А, В, С ;

b. система «корон»;

c. система «звезд»;

d. система «бриллиантов».

6. Домик качества представляет собой:

a. учреждение, занимающееся координацией работ по управлению качеством;

b. предприятие, награжденное премией Деминга;

c. матрицу в деятельности планирования, проектирования, изготовления продукции/услуги;

d. предприятие, прошедшее сертификацию в соответствии со стандартами ISO 9000.

7. В какой стране впервые разработали концепцию «кружков качества» и стали их масштабно использовать:

- a. Россия;
- b. Япония;
- c. СССР;
- d. США.

8. Элементы, вызывающие положительное восприятие услуги гостем, связанное с исполнением его ожиданий называют:

- a. негативные аддитивные элементы;
- b. положительные аддитивные элементы;
- c. нейтральные элементы;
- d. мультипликативные элементы.

9. С чем сравниваются в процессе проверки качества производимой продукции изделия:

- a. аналогичной продукцией других предприятий;
- b. проектными данными;
- c. стандартами предприятия;
- d. эталоном (стандартом).

10. TQM это:

- a. технические методы мониторинга;
- b. всеобщий менеджмент качества;
- c. технология качественного мониторинга;
- d. теория методов качества.

11. Качество является понятием, отражающим эффективность всех сторон деятельности фирмы:

- a. комплексным;
- b. единичным;
- c. глобальным;
- d. множественным.

12. Формирование качества продукции начинается на стадии:

- a. проектирования продукции;
- b. опытных испытаний;
- c. промышленных испытаний;
- d. эксплуатации.

13. Методология всеобщего управления качеством (TQM) – это:

- a. система обеспечения качества продукции;
- b. экспертиза продукции предприятия;
- c. совокупность методов управления предприятием, ориентированных на постоянное улучшение качества.
- d. система контроля продукции.

14. Менеджмент качества связан:

- a. только с производственными подразделениями компании;
- b. со всей системой управления компании;
- c. с внешними поставщиками компании;
- d. с подразделениями сбыта продукции.

15. Дефект это:

- a. несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией,
- b. отдельное несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией,
- c. несоответствие продукции требованиям, установленным ГОСТ,
- d. несоответствие продукции требованиям, установленным потребителем.

16. Брак это:

- a. несоответствие продукции требованиям, установленным нормативно-технической документацией,
- b. дефектная единица продукции,
- c. несоответствие продукции требованиям, установленным ГОСТ,
- d. несоответствие продукции требованиям, установленным потребителем.

17. Цикл Деминга состоит из следующих этапов:

- a. планирование, действие (выполнение работ), контроль, корректирующее действие,
- b. прогнозирование, планирование, осуществление, контроль,
- c. прогнозирование, планирование, осуществление, управление воздействием,
- d. осуществление, управление воздействием, контроль, прогнозирование.

18. Система Тейлора:

- a. была направлена на предотвращение появления брака,
- b. определяет математический аппарат качества,
- c. устанавливала верхний и нижний пределы качества и вводила использование измерительных шаблонов,
- d. исследует управление качеством.

19. Вальтер Шухарт:

- a. использовал статистические методы в системе качества;
- b. разработал карты качества;
- c. целью системы качества видел «предупреждение появления брака»;
- d. все вышеперечисленное верно.

20. В какой стране была разработана система качества КАНАРСПИ:

- a. Япония;
- b. СССР;
- c. США;
- d. Ю. Корея.

21. Гостиничное обслуживание—это:

- a. товарная продукция гостиничного предприятия, представляющая собой комплекс, неразрывное в восприятии потребителя единство предоставляемых услуг;
- b. способ обслуживания;
- c. профессию работника.

22. Качество—это:

- a. характеристика дорогого товара или услуги;

b. совокупность свойств и характеристик продукции, которые придают ей способность удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности;

c. товарный знак приобретаемого товара.

23. Обеспечение качества предполагает:

a. внедрение отраслевых стандартов;

b. работу по профессиональной подготовке работников предприятия;

c. совокупность планируемых и систематически осуществляемых процессов, процедур, операций и отдельных мероприятий, необходимых для создания убежденности в том, что продукция удовлетворяет определенным требованиям к качеству.

24. Органолептический метод оценки качества предполагает:

a. использование органов чувств человека (зрение, осязание, обоняние, слух) для оценки качества;

b. использование информации, опыта и интуиции эксперта;

c. использование специальных приборов.

25. «Петля качества» означает:

a. способ создания системы качества на предприятии;

b. последовательная реализация всех функций управления предприятием (в соответствии с международными стандартами ИСО);

c. улучшение взаимоотношений с клиентами во время предоставления обслуживания.

26. Техническое качество предполагает:

a. соответствие определенной категории звездности гостиницы;

b. качество в номера в гостинце, интерьера, уровень освещения, и тд;

c. состав технологического оборудования.

27. Управление качеством означает:

a. описание производственных процессов;

b. методы и виды деятельности оперативного характера, используемые для выполнения требований к качеству;

c. контроль над выполнением стандартов.

28. Функциональное качество гостиничных услуг предполагает:

- a. процесс взаимодействия со служащими в гостинице при предоставлении услуг;
- b. удовлетворение от качества номера в гостинице, приятного освещения, интерьера, блюд в ресторане и т.д;
- c. соответствие определенной категории звездности гостиницы.

29. Основной смысл принципа «точно вовремя» («just in time») в управлении качеством заключается в:

- a. управлении производственными запасами, поставками и отгрузкой;
- b. принятии необходимого управленческого решения вовремя;
- c. поставке необходимого ассортимента продукции в соответствии с утвержденным технологическим процессом.

30. В группу организационно-распорядительных методов управления качеством включают:

- a. приказы, распоряжения, постановления, должностные инструкции;
- b. статистический контроль, заполнение контрольных карт, статистический анализ;
- c. метод рангов, бальный метод, метод сопоставлений;
- d. все вышеперечисленное.

31. К основным методам управления качеством относятся:

- a. административные методы;
- b. инженерно – технологические методы;
- c. экономические методы;
- d. социально-психологические методы;
- e. все вышеперечисленное.

32. «Базой качества» гостиницы (в соответствии с концепцией «петля качества») является:

- a. материальная база и персонал;
- b. руководство;
- c. должностные инструкции;
- d. система совершенствования качества.

33. При дифференцированном подходе качество оценивается:

- a. по комплексу показателей;
- b. основываясь на мнении потребителей;
- c. по единичному ведущему показателю.

34. Критическими элементами обслуживания в гостинице являются:

- a. безопасность проживания и чистота в номерах;
- b. наличие униформы у персонала и цветов в холле;
- c. наличие в номере спичек и цветов.

35. Довольно слабое влияние на степень удовлетворения потребителя оказывают:

- a. критические элементы;
- b. нейтральные элементы;
- c. элементы, приносящие удовлетворение;
- d. элементы, приносящие разочарование.

36. К нейтральным элементам обслуживания в гостинице можно отнести:

- a. безопасность проживания;
- b. чистоту в номере;
- c. цветовое решение фасада здания;
- d. своевременность выполнения услуг.

37. Информация о технических характеристиках гостиницы, соответствии отраслевому стандарту классификации и сроках проведения ремонтных работ, содержится следующем документе:

- a. «паспорт гостиницы»;
- b. «политика в области качества»;
- c. «руководство по качеству»;
- d. «должностные инструкции».

38. Что из нижеперечисленного является показателем высокого качества обслуживания клиентов в гостинице:

- a. Индивидуальный подход к каждому гостю;
- b. Конфиденциальность;

- c. Наличие клиентской базы данных;
- d. Все вышеперечисленное.

39. Показателем лояльности клиента является:

- a. Нейтральное отношение гостя к гостинице и ее персоналу;
- b. Чувствительность к действиям конкурентов;
- c. Устойчивое предпочтение данной гостиницы и ее бренду все остальным;
- d. Жесткая рациональность в выборе гостиницы.

40. Поведенческая лояльность (лояльность без приверженности) отличается тем что, данный тип лояльности:

- a. предполагает эмоциональную вовлеченность и привязанность потребителя к бренду;
- b. проявляется, когда потребитель вынужден приобретать этот бренд из-за отсутствия выбора на рынке;
- c. формируется, когда потребитель испытывает глубокую удовлетворенность от полученной услуги;
- d. соответствует абсолютной лояльности.

Правильные ответы: 1-b;2-a;3-d;4-c;5-c;6-c;7-b;8-d;9-b;10-a;11-a;12-c;13-b;14-b;15-b;16-a;17-c;18-b;19-c;20-b;21-b;22-b;23-a;24-a;25-e;26-a;27-c;28-a;29-c; 30d;

Оценочные средства для текущей аттестации

(типовые ОС по текущей аттестации и критерии оценки по каждому виду аттестации по дисциплине «Стандарты гостиничного сервиса»)

Типовые оценочные средства по текущей аттестации по дисциплине «Стандарты гостиничного сервиса» размещены в разделе рабочей учебной программы дисциплины «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся».

Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

Критерии оценки Аннотации статьи

Количество баллов	Критерий
86-100 баллов (отлично)	– точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис). Аккуратность оформления текста.
76-85 баллов (хорошо)	– точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис).

	Присутствуют недостатки в оформлении текста.
61-75 баллов (удовлетворительно)	– недостаточно точно переданы основные проблемы, ограничена терминологическая лексика. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.
50-60 баллов (неудовлетворительно)	– проблема не раскрыта, отсутствуют знания терминологической лексики. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.

Критерии оценки (устный ответ)

Количество баллов	Критерий
86-100 баллов (отлично)	- если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.
76-85 баллов (хорошо)	- ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.
61-75 баллов (удовлетворительно)	- оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.
50-60 баллов (неудовлетворительно)	- ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
« 14 » июня 2019 г. (Ф.И.О. рук. ОП)

УТВЕРЖДАЮ

Директор
Академического департамента
(название кафедры)

(подпись) Колбина Е.О.
« 14 » июня 2019 г. (Ф.И.О. зав. каф.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Skills for Study in Economics and Management

(Академические навыки в области экономики и менеджмента)

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

Международное гостеприимство

Форма подготовки очная

курс 1 семестр 1-2
практические занятия 72 час.
в том числе с использованием МАО пр. 72 час.
всего часов аудиторной нагрузки 72 час.
в том числе с использованием МАО 72 час.
самостоятельная работа 72 час.
в том числе на подготовку к экзамену 36 час.
зачет 1 семестр
экзамен 2 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании Академического департамента,
протокол № ____ от « ____ » _____ 2019г

Директор департамента: канд.экон.наук, Колбина Е.О.

Составитель (ли): канд. филол.наук Суворова Е.А.

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « _____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « _____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

ABSTRACT

Master's degree in 43.04.03 Hotel Business

Course title: Skills for Study in Economics and Management

Core unit of Block 1, 6 credits

Instructors: Natalia A. Glushko, Senior Instructor; Alina A. Karelina, Candidate of Philology, Associate Professor; Elena A. Suvorova, Candidate of Philology, Associate Professor.

At the beginning of the course a student is supposed to:

- speak and write in the Russian and foreign languages in order to ensure interpersonal and cross-cultural interaction;
- display self-discipline and independent learning

Learning outcomes:

- the ability to creatively adapt the achievements of foreign science, technology and education to domestic practice, a high degree of professional mobility;
- willingness to show leadership qualities and organize the work of a team, to master effective technologies for solving professional problems;
- the ability to hold a scholarly discussion, familiarity with the norms of the scientific style of the modern Russian language;
- abstract thinking, analysis, synthesis;
- willingness to personal growth, self-fulfillment, and creativity.

Course description:

The course in Skills for Study in Economics and Management aims at forming and developing oral and written communicative skills in situations of intercultural communication in the academic environment. It also broadens the discursive competence (the ability to build holistic, cohesive and logical utterances of different functional styles in oral and written communication). The course can help deepen the understanding of communicative behavior in various situations in academic environment and improve the ability to use verbal and non-verbal strategies to compensate for gaps related to inadequate language proficiency, thus

forming the system of concepts and notions associated with professional activity in the field of economics and management.

Basic literature:

1. Angliisky yazyk dlya academicheskikh tseley. English for academic purposes / T.A. Baranovskaya, A.V. Zakharova, T.B. Pospelova, Yu. A. Suvorova. – M. : Izdatelstvo Uralt, 2017. – 198 p. – Retrieved from : www.biblio-online.ru/book/F9CC72D1-7EC2-40A7-9772-9ABD7C109B07
2. Angliisky yazyk dlya magistrantov y aspirantov. English for Graduate and Postgraduate Students. / A.V. Vdovichev, N.G. Olovnikova – M. : FLINTA, 2015. – Retrieved from: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976522473.html>
3. Kovalyova, A.G. How to write essays (English for Academic Purposes) / A.G. Kovalyova. – Yekaterinburg : URFU, 2014. – 136 p. – Retrieved from: <https://e.lanbook.com/book/98821>
4. Ot academicheskogo pis'ma – k nauchnomu vystupleniyu. Angliisky yazyk / Fyodorova M.A. – M.: FLINTA, 2016. – Retrieved from: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976522169.html>
5. Utchimsya pisat' po-angliisky / Minyar-Belorucheveva A.P. – M: FLINTA, 2017. – Retrieved from: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976509030.html>

Form of summative control: exam.

Аннотация к рабочей программе дисциплины
«Skills for study in Economics and Management
(Академические навыки в области экономики и менеджмента)»

Учебный курс «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)» предназначен для студентов магистратуры первого курса, направления 43.04.03 Гостиничное дело.

Дисциплина «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)» включена в состав базовой части блока «Дисциплины (модули)».

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 6 зачетных единиц, 216 часов. Учебным планом предусмотрены практические занятия (72 часа, в том числе МАО 72 часа), самостоятельная работа студентов (144 часа, в том числе на подготовку к экзамену 36 часов). Дисциплина реализуется на 1 курсе, в 1 и 2 семестрах.

Дисциплина «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)» основывается на знаниях, умениях и навыках, полученных в результате изучения дисциплины «Иностранный язык», и позволяет подготовить студентов к освоению ряда таких дисциплин, как «Критическое мышление и исследования», «Глобальная научная коммуникация», «Научно-исследовательский семинар».

Содержание дисциплины охватывает широкий круг вопросов: навыки презентации, академическая корреспонденция, подготовка к выступлению на конференции, подготовка заявки на грант, чтение и написание аннотаций к статьям, написание эссе, навыки активного слушания и ведения дискуссии, навыки межкультурного взаимодействия в иноязычной академической среде.

Цель – формирование и развитие у магистрантов академических умений и навыков, необходимых для научно-исследовательской и учебной работы в российском и зарубежном контексте и для осуществления межкультурной коммуникации в интернациональных академических сообществах.

Задачи:

- формирование иноязычного терминологического аппарата обучающихся (в академической среде);
- развитие навыков устной и письменной речи в ситуациях межкультурного общения в академической среде;
- развитие дискурсивной компетенции (дальнейшее развитие навыков построения целостных, связных и логичных высказываний (дискурсов) разных функциональных стилей в устной и письменной коммуникации);
- формирование у магистрантов представления о коммуникативном поведении в различных ситуациях общения (в академической среде);
- развитие социальной компетенции (совершенствование умения использовать вербальные и невербальные стратегии для компенсации пробелов, связанных с недостаточным владением языком);
- формирование у обучающихся системы понятий и реалий, связанных с профессиональной деятельностью в области экономики и менеджмента.

Для успешного изучения дисциплины «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;
- способность к самоорганизации и самообразованию.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общекультурные компетенции (элементы компетенций).

Код и формулировка	Этапы формирования компетенции
---------------------------	---------------------------------------

КОМПЕТЕНЦИИ		
<p>ОК-2 Готовность проявлять качества лидера и организовать работу коллектива, владеть эффективными технологиями решения профессиональных проблем</p>	Знает	принципы командной работы; основные методы и приемы принятия решений; способы привлечения со-учащихся к осмысленным задачам в рамках совместной работы
	Умеет	организовать работу команды для решения проблем, достижения понимания, ответа на вопросы, принятия решений в рамках конкретной учебной задачи; разделять труд и ответственность в команде в качестве члена команды или ее лидера
	Владеет	организационными стратегиями и технологиями решения профессиональных проблем, в том числе, в иноязычной академической среде
<p>ОК-7 способность к свободной научной и профессиональной коммуникации в иноязычной среде</p>	Знает	общенаучные термины в объеме достаточном для работы с оригинальными научными текстами и текстами профессионального характера
	Умеет	лексически правильно и грамотно, логично и последовательно порождать устные и письменные высказывания в ситуациях межкультурного профессионального общения
	Владеет	навыками подготовленной и неподготовленной устной и письменной речи в ситуациях межкультурного профессионального общения в пределах изученного языкового материала
<p>ОПК-1 готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности</p>	Знает	нормы устной и письменной речи на русском и иностранном языках; основы выстраивания логически правильных рассуждений, правила подготовки и произнесения публичных речей, принципы ведения дискуссии и полемики; правила делового этикета; интонационного оформления высказываний разного типа; грамматические правила и модели, позволяющие понимать достаточно сложные тексты и грамотно строить собственную речь в разнообразных видовременных формах и в различной модальности
	Умеет	составить текст публичного выступления и произнести его, аргументированно и доказательно вести полемику; использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности; составлять аннотации и рефераты на иностранном языке
	Владеет	приемами эффективной речевой коммуникации; навыками делового этикета; навыками реферирования и аннотирования текстов на иностранном языке; навыками ведения беседы на иностранном языке на общекультурные и общенаучные темы

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)» применяются следующие методы активного/ интерактивного обучения: дискуссия, мозговой штурм, метод кейсов.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

**Практические занятия (72 часа, в том числе, 72 часа использованием
методов активного обучения)**

Занятие 1. International academic conferences (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Ice breaking; Think/pair/share;
Peer feedback; Rotating discussion

1. Conference announcements.
2. Scanning conference programs for relevant information.
3. Vocabulary of conference announcements.
4. Face-to-face vs. online interaction.

Занятие 2. Calls for papers (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Odd one out; Unscramble;
Jigsaw

1. Guessing the meaning from unknown words from the context.
2. Key words to search online for a conference related to Ss' research area.
3. Conference-related collocations

Занятие 3. Academic and professional events (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Jigsaw; Memory game;
Crossword puzzle

1. Face-to-face vs. online interaction.
2. Types of professional events.
3. Different session types.

Занятие 4. Attending a conference. Arrival (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Unscramble; Role play

1. Asking for information and giving information.
2. Solving problems at arrival.
3. Hotel facilities.
4. Ролевая игра "Solving problems at arrival".

Занятие 5. Solving problems and asking for technical help (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Role-play; Fish bowl

1. Room service.
2. Problems with equipment.
3. Asking for help.

Занятие 6. Interactivity and new technologies (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Odd one out; Rotating discussion

1. Embracing new technologies.
2. Small and complicated problems before and during a presentation.
3. A person in charge.
4. Дискуссия на тему “Embracing new technologies”.

Занятие 7. Socializing at the conference (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Bingo; Role play

1. Conference announcements.
2. Greetings and introductions.
3. Ролевая игра “Introducing yourselves and others in formal and informal situations”.

Занятие 8. Showing interest and reacting to news (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Snowball; Role play

1. Starting and keeping a conversation going.
2. Developing a conversation.
3. Echo-questions, responses and follow-up questions.

Занятие 9. An International conference at your university (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Jeopardy; Hot seating

1. Inviting colleagues.
2. Entertainment for visitors.
3. Paying and receiving compliments.

Занятие 10. Conversations between people at a conference (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Role play, Carousel

1. Ролевая игра “Have we met before?”
2. Short conversations while networking.

3. Saying thank you, sorry and goodbye.

Занятие 11. Opinions about a conference (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Clustering

1. Why do people like and dislike conference events?
2. Initiating conversations and contact exchange at a conference.
3. Creating personal networks.

Занятие 12. What makes a good presentation (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Mind mapping; Rotating discussion

1. Дискуссия “Why can a presentation be evaluated as successful?”
2. Presentation criteria.
3. Presentation structure.

Занятие 13. Developing presentation skills (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Case-study; Write/pair/share

1. Case-study: Agreement and disagreement with a speaker.
2. A good title is half the battle.
3. Starting a presentation.

Занятие 14. Stages of presentation (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Brainstorming; Mind mapping

1. Beginning to work at your presentation.
2. Supporting your ideas.
3. Concluding a presentation.

Занятие 15. Working with visuals (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Peer feedback; Rotating discussion

1. *Dos* and *don'ts* for an effective slide-based presentation.
2. About a presentation slide.
3. Creating slides.

Занятие 16. Your presentation skills (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Six thinking heads; Round table

1. Academic culture.
2. Cultural differences in presenting material.
3. Круглый стол на тему “Assessing colleagues’ presentations”.

Занятие 17. In the audience (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Debriefing; Impromptu Speeches

1. The difference between a lecture and a presentation.
2. While delivering a presentation.
3. Presentation overview.

Занятие 18. Research ethics (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Bingo; Role play

1. Research ethics on all levels in any field of research.
2. Ролевая игра «Reasons for and examples of unethical behavior in research».
3. An ethical dilemma in research.

Занятие 19. Can we talk politely? (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Round table

1. Politeness is an international concept.
2. Finding the right solution to the problem
3. Круглый стол «What science is».

Занятие 20. Teaching and learning at higher education institutions (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Peer assessment; Fishbone

1. Блиц-опрос «Why an article or a book is worth reading».
2. Interpretation of the article titles.
3. Functions of a text.

Занятие 21. Virtual learning environments (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Crossword; SWOT

1. Introduction to an article.
2. Different educational platforms.
3. Advantages and disadvantages of distant learning.

Занятие 22. University research (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Walking debates; Role play

1. A website focusing on the academic work.
2. Групповые презентации Research areas
3. Key words in the prospectus.

Занятие 23. Academic publications (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Bumper stickers; Pro and con

1. Search for publications.
2. Target readership of academic texts.
3. Similarities and differences between texts.

Занятие 24. Publishing matters (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Bingo; One sentence summary

1. The structure of abstracts and popular science articles.
2. Key words from the abstracts.
3. What makes a good summary?

Занятие 25. Popular science articles (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Aquarium

1. Групповые презентации Sections of an article.
2. Expressions describing the stage of research.
3. Summarizing the contents of an article.

Занятие 26. Research reports (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Brainstorming; Role play

1. Research report elements.
2. Stages of research report preparation.
3. Конкурс “Tips and recommendations on writing a research report”.

Занятие 27. International cooperation programs (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Think/share/pair; Case study

1. Forms of international academic cooperation.
2. What a text focuses on.
3. Case-study “Information from a text in a form of a table”.

Занятие 28. Academic correspondence (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Brainstorming; Clustering

1. Rules of formal email etiquette.

2. A letter of reference.
3. Adjectives to describe a person.

Занятие 29. Proposal for partnership (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Bingo; Snowflake

1. Elements in a proposal.
2. Collocations in a proposal.
3. Topic sentences.

Занятие 30. Grants (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Bingo; Jigsaw

1. Activities supported by a grant.
2. Functions of texts about grants.
3. Abstract nouns in a grant proposal.

Занятие 31. (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: hot seating; Press conference with celebrity

1. Дискуссия Reasons for choosing a grant.
2. Writing a cover letter for a grant proposal.
3. Including all important information in a covering letter.

Занятие 32. An executive summary of a grant proposal. (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Write/ pair/share; Clustering

1. Characteristics of an executive summary.
2. General guidelines for writing in a formal style.
3. A problem statement.

Занятие 33. Polishing an executive summary (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Mind mapping

1. Project summary.
2. Elements of a project summary.
3. Expected results of a project.

Занятие 34. Writing an abstract (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Components game; Peer feedback

1. Дискуссия “How to make an abstract cohesive”.
2. Structure of an abstract.
3. Linking words to write an abstract.

Занятие 35. Abstracts from different fields of study (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Peer assessment; Fishbone

1. What the abstract includes.
2. Particular features of abstracts from different fields of study.
3. Editing partner’s abstracts.

Занятие 36. Describing visual data (2 часа)

Методы активного / интерактивного обучения: Crossword; Round table

1. Types of visuals.
2. Key words used in a description of visual information.
3. Круглый стол «Writing about trends».

I. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

II. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п / п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежу точная аттестаци я
1	Attending a conference	ОК-7	знает	ПЗ 1-2, собеседование (УО-1), деловая игра (ПР-10)	Вопросы к зачету 1-3
			умеет	ПЗ 1-2, собеседование (УО-1), деловая игра (ПР-10)	Вопросы к зачету 1-3
			владеет	ПЗ 1-2, собеседование (УО-1), деловая игра (ПР-10)	Вопросы к зачету 1-3
2	An international conference at your university	ОПК-1	знает	Деловые игры (ПР-10), Доклады / сообщения (УО-3), обсуждение писем (ПР-3)	Вопросы к зачету 4-6
			умеет	Деловые игры (ПР-10), Доклады / сообщения (УО-3), обсуждение писем (ПР-3)	Вопросы к зачету 4-6

			владеет	Деловые игры (ПР-10), Доклады / сообщения (УО-3), обсуждение писем (ПР-3)	Вопросы к зачету 4-6
3.	Developing presentation skills	ОК-7	знает	Дискуссия (УО-4), Деловые игры (ПР-10), Презентации (ПЗ-9), обсуждения подготовленных выступлений	Вопросы к зачету 7-8
			умеет	Дискуссия (УО-4), Деловые игры (ПР-10), Презентации (ПЗ-9), обсуждения подготовленных выступлений	Вопросы к зачету 7-8
			владеет	Дискуссия (УО-4), Деловые игры (ПР-10), Презентации (ПЗ-9), обсуждения подготовленных выступлений	Вопросы к зачету 7-8
4.	Academic publications	ОК-7	знает	Дискуссия (УО-4), составление научной статьи, обсуждение статей (ПР-3)	Вопросы к экзамену 1-3
			умеет	Дискуссия (УО-4), составление научной статьи, обсуждение статей (ПР-3)	Вопросы к экзамену 1-3

			владеет	Дискуссия (УО-4), составление научной статьи, обсуждение статей (ПР-3)	Вопросы к экзамену 1-3
5.	Grants	ОК-2	знает	Доклад/сообщение (УО-1), дискуссия (УО-4), деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 4-6
			умеет	Доклад/сообщение (УО-1), дискуссия (УО-4), деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 4-6
			владеет	Доклад/сообщение (УО-1), дискуссия (УО-4), деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 4-6

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

III. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Английский язык для академических целей. English for academic purposes : учеб. пособие для бакалавриата и магистратуры / Т. А. Барановская, А. В. Захарова, Т. Б. Поспелова, Ю. А. Суворова ; под ред. Т. А. Барановской. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 198 с. —

- (Серия : Бакалавр и магистр. Академический курс). — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/F9CC72D1-7EC2-40A7-9772-9ABD7C109B07
2. Английский язык для магистрантов и аспирантов. English for Graduate and Postgraduate Students [Электронный ресурс] / А.В. Вдовичев, Н.Г. Оловникова - М. : ФЛИНТА, 2015. – Режим доступа : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976522473.html>
 3. Ковалева, А.Г. How to write essays (English for Academic Purposes) [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.Г. Ковалева. — Электрон. дан. — Екатеринбург : УрФУ, 2014. — 136 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/98821>
 4. От академического письма - к научному выступлению. Английский язык [Электронный ресурс] / Федорова М.А. - М. : ФЛИНТА, 2016. – Режим доступа : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976522169.html>
 5. Учимся писать по-английски [Электронный ресурс] / Миньяр-Белоручева А.П. - М. : ФЛИНТА, 2017. – Режим доступа : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976509030.html>

Дополнительная литература
(печатные и электронные издания)

1. English for Academic Purposes (EAP) in Asia [Electronic resource] / Indika Liyanage, Tony Walker. SensePublishers, 2014. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:861248&theme=FEFU>
2. English for academics. Book 1 : A communication skills course for tutors, lecturers and PhD students Olga Bezzabotnova, Svetlana Bogolepova, Vasiliy Gorbachev [et al.] Cambridge University Press, 2014. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:792142&theme=FEFU>
3. English for academics. Book 2 : A communication skills course for tutors, lecturers and PhD students / Svetlana Bogolepova, Vasiliy Gorbachev, Olga Groza et al. Cambridge University Press, 2015. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:792159&theme=FEFU>

4. McCarthy M., O'Dell F. Academic Vocabulary in Use with Answers. – Cambridge University press, 2015. – 176p. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:763151&theme=FEFU>
5. Академическое "письмо". Теоретические и прикладные аспекты [Электронный ресурс] / Базылев В.Н. - М. : ФЛИНТА, 2016. - <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976526143.html>
6. Вельчинская В.А. Грамматика английского языка [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / В.А. Вельчинская. - 4-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА, 2016. – 232 с. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=Geotar:Geotar-ISBN9785976506794&theme=FEFU>
7. Научная речь на английском языке: Руководство по научному изложению. Словарь оборотов и сочетаемости общенаучной лексики. Новый словарь-справочник активного типа [Электронный ресурс] / Рябцева Н.К. - М. : ФЛИНТА, 2013. – Режим доступа : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785893491678.html>
8. Wallwork, A. English for Academic Research: Vocabulary Exercises. – Switzerland: Springer, 2013. – Режим доступа : <https://link.springer.com/book/10.1007/978-1-4614-4268-4>
DOI: <https://doi.org/10.1007/978-1-4614-4268-4>
9. Wallwork, A. English for Presentations at International Conferences. – Switzerland: Springer, 2016. – Режим доступа: <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-319-26330-4>
DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-319-26330-4>
10. Wallwork, A. English for Writing Research Papers. – Switzerland: Springer, 2013. – Режим доступа : <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-319-26094-5>
DOI: <https://doi.org/10.1007/978-3-319-26094-5>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Сайт для изучающих английский язык с Cambridge University Press
<http://www.cambridgeenglish.org/>
2. Материалы для изучения делового английского языка: учебники, образцы писем, разговорные фразы, примеры резюме, словари:
<http://www.delo-angl.ru>
3. Сайт для изучающих английский язык, студентов, преподавателей вузов и переводчиков: <http://study-english.info>
4. Электронный журнал о вопросах межкультурной коммуникации.
<http://www.international.gc.ca/cil-cai/magazine/index.aspx?lang=eng>
5. Grammar.htm - английская грамматика на HomeEnglish.ru:
<http://www.homeenglish.ru>
6. Английская грамматика на MyStudy.ru: <http://www.mystudy.ru>
7. Ресурс для изучающих английский язык:
<http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish>
8. Приветствия на английском языке
http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/radio/specials/1142_greeting/index.shtml
9. Облачный ресурс для развития навыков говорения, самопрезентации с получением обратной связи: <https://voicethread.com/>
10. О межкультурных различиях:
<https://ru.englishcentral.com/video/15612/michael%E2%80%99s-better-business-english%3A-how-to-pay-and-receive-compliments/module/default/controller/static/action/terms>
11. Ресурс для развития навыков говорения:
<http://www.eslgold.com/speaking/phrases.html>
12. Ресурс для создания интеллект-карт: <https://www.mindmeister.com/ru>
13. Мозговой штурм: <https://bubbl.us/>

14. Статья Оливии Митчелл «Как придумать «манкое» название для вашей презентации» <https://speakingaboutpresenting.com/content/presentation-title/>
15. Советы по презентации (специальные фразы и выражения): <http://www.bbc.co.uk/worldservice/learningenglish/business/talkingbusiness/unit3presentations/expert.shtml>
16. Словарь единиц измерений: <http://www.unc.edu/~rowlett/units/>
17. Ресурсы для создания графиков: <http://www.diychart.com/> ; <http://onlinecharttool.com/>
18. Как делать презентацию: <http://www.britishcouncil.org/professionals-studyacademic-presentations-intro.htm> ; <https://www.llas.ac.uk/video/6097>
19. Различия официального и неофициального стиля: <http://www.youtube.com/watch?v=sdDBY2-Wmis>
20. Как писать рекомендательное письмо: <http://www.dailywritingtips.com/writing-a-referenceletter-with-examples/>
21. Слова-связки в английском языке: https://www.dlsweb.rmit.edu.au/lsu/content/4_writingskills/writing_tuts/linking_LL/linking3.html
22. Как писать краткое изложение (summary): <http://depts.washington.edu/owrc/Handouts/How%20to%20Write%20a%20Summary.pdf>
23. Как писать аннотацию: <http://writingcenter.unc.edu/handouts/abstracts>
24. Виды аннотаций (интерактивный ресурс): http://www.adelaide.edu.au/writingcentre/learning_guides/learningGuide_writingAnAbstract.pdf
25. Правила заполнения заявки на грант: <http://www.content-professionals.com/How-to-Write-a-Grant-Proposal.php>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

Операционная система Windows – пакет Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint).

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)» предусматривает следующие виды учебной работы: практические занятия, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами занятий, подготовкой и выполнением всех текущих устных и письменных работ с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)» является экзамен, который проводится в виде письменного и устного тестирования.

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)» для аттестации на экзамене следующие: 86-100% – «отлично», 76-85% – «хорошо», 61-75% – «удовлетворительно», 60 и менее процентов – «неудовлетворительно».

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Планирование – важнейшая черта человеческой деятельности, один из характерных, обязательных признаков человеческого труда. Для организации сложной учебной деятельности очень эффективным является использование средств, напоминающих о стоящих перед нами задачах, их последовательности выполнения. Такими средствами могут быть мобильный телефон, имеющий программу органайзера, включающего будильник, календарь и список дел; таймеры, напоминающие о выполнении заданий по дисциплине; компьютерные программы составления списка дел, выделяющие срочные и важные дела.

Составление списка дел – первый шаг к организации времени. Список имеет то преимущество, что позволяет видеть всю картину в целом. Упорядочение, классификация дел в списке – второй шаг к организации времени.

Регулярность – первое условие поисков более эффективных способов работы. Рекомендуется выбрать один день недели для регулярной подготовки по дисциплине. Регулярность не просто позволяет подготовиться к делу, она создает настрой на это дело, позволяет выработать правила выполнения дела (например, сначала проработка материала учебника, чтение первоисточника, затем выделение и фиксирование основных идей в тетради).

Чтобы облегчить выполнение заданий, необходимо определить временные рамки. Еженедельная подготовка по дисциплине «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и

менеджмента)» требует временных затрат. Четкое фиксирование по времени регулярных дел, закрепление за ними одних и тех же часов – важный шаг к организации времени. При учете времени надо помнить об основной цели рационализации – получить наибольший эффект с наименьшими затратами. Учет – лишь средство для решения основной задачи: сэкономить время.

По мнению специалистов по психологии, важность планирования и выполнения дел обуславливается также тем, что у нас накапливаются дела, задачи или идеи, которые мы не реализуем, откладываем на потом – все это негативно сказывается на нашем внутреннем состоянии в целом.

Важная роль в организации учебной деятельности отводится программе дисциплины, дающая представление не только о тематической последовательности изучения курса, но и о затратах времени, отводимом на изучение курса. Успешность освоения дисциплины во многом зависит от правильно спланированного времени при самостоятельной подготовке (в зависимости от специальности от 2 – 3 до 5 часов в неделю).

Описание последовательности действий обучающихся (алгоритм изучения дисциплины)

Начиная изучение дисциплины «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)», студенту необходимо:

- ознакомиться с программой, изучить список рекомендуемой литературы; к программе курса необходимо будет возвращаться постоянно, по мере усвоения каждой темы в отдельности, для того чтобы понять: достаточно ли полно изучены все вопросы;
- внимательно разобраться в структуре дисциплины «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)», в системе распределения учебного материала по видам занятий, формам контроля, чтобы иметь представление о курсе в целом;

- переписать в тетрадь (на отдельной странице) и прикрепить к внутренней стороне обложки темы практических занятий;
- завести отдельную тетрадь (или подготовить специальный раздел в тетради) для составления глоссария терминов по разным темам курса.

Указания по изучению отдельных тем

При изучении темы “**International academic conferences**” обратите внимание на следующее:

1. Научная конференция - это форма организации научной деятельности, при которой исследователи (не обязательно учёные или студенты) представляют и обсуждают свои работы. Обычно заранее (в информационном письме либо стендовом объявлении) сообщается о теме, времени и месте проведения конференции. Затем начинается сбор тезисов докладов, а иногда оргвзнос. По своему статусу научная конференция занимает промежуточное положение между семинаром и конгрессом.
2. Структура научной конференции включает регистрацию участников с раздачей программы конференции (с указанием очередности выступлений); открытие и пленарное заседание с выступлением организаторов конференции; работа по секциям или круглым столам с заслушиванием докладов и последующим обсуждением; кофе-брейк в середине работы конференции и фуршет или банкет по её окончанию; культурные программы (экскурсии) для иногородних гостей; публикация сборника научных трудов.
3. Существуют различные виды научных конференций: научно-теоретическая конференция; научно-практическая конференция; научно-техническая конференция.
4. Иные академические мероприятия: вебинар, онлайн-конференция, форум, летняя школа.

Навыки и умения, развиваемые в рамках данной темы:

- В области чтения: бегло просматривать программы конференции для поиска соответствующей информации; идентифицировать важную информацию в текстах конференции; угадывать значения незнакомых слов из контекста; понимать и использовать соответствующий вокабуляр

- В области аудирования: предугадывать языковые конструкции и содержание образцов аудирования; извлекать подробную информацию из коротких разговоров в зале прибытия аэропорта и на стойке регистрации отеля; различать интонационные модели.

- В области говорения: представлять себя и других собеседнику в формальном и неформальном контексте; начинать и поддерживать разговор; проявлять интерес и реагировать на новости; приглашать людей, принимать или отклонять приглашения; извиняться, прощаться.

- В области письма: соблюдать правила формального этикета в электронной переписке; различать различные типы официального письма; упорядочивать и структурировать письмо.

Рекомендуется использовать интернет-ресурсы для дополнительной тренировки навыков всех четырех видов деятельности.

Тема “**Developing presentation skills**” предусматривает:

1. понимание различных видов презентаций, цели их создания и возможности их использования;
2. значение термина «презентация» и случаи его применения;
3. отличие презентации от презентационных материалов;
4. основные принципы слайдовых презентаций, структуру презентации;
5. требования к оформлению слайдов и к созданию текста слайдов; особенности выступления, сопровождаемого показом слайдов;
6. соблюдение структуры и логики презентации;
7. умение создавать текст в презентационных материалах, владеть навыками оформления презентационных материалов и навыками работы с презентацией.

Вот некоторые идеи по работе с презентацией:

- Начинайте планирование презентации с того, как бы её можно было интересно рассказать. Если бы вы хотели, чтобы ваш слушатель вынес из презентации только одну идею, то что это за идея? Донесите до слушателя эту идею максимально ясно, повторите её как минимум дважды за время разговора или выступления.
- Исключите пустые слова и профессиональный жаргон, чтобы улучшить ясность вашего сообщения. Для каждого из ключевых пунктов подготовьте риторические приемы, усиливающие воздействие. Это могут быть личные истории, факты, примеры, аналогии, метафоры, свидетельства третьих сторон.
- Сделайте слайды легкими для восприятия: избегайте списков с пунктами.
- Используйте данные для поддержки главной темы вашего выступления. При этом тщательно отбирайте те цифры, которые хотите представить – их должно быть не очень много. Используйте аналогии, чтобы сделать цифры более наглядными.
- Обратите внимание на язык вашего тела. Сохраняйте визуальный контакт, открытую позу и используйте жестикуляцию.
- Подготовьтесь к тому, что вам будут задавать вопросы. Достаточно заранее выделить их и подготовить по одному развернутому ответу на каждую тему.

Навыки и умения, развиваемые в рамках данной темы:

- В области чтения: понимать основную информацию в академических текстах на слайдах; предугадывать содержание; отличать основные идеи от вспомогательных деталей; догадываться о значении новых слов / выражений из контекста.
- В области аудирования: использовать различные техники аудирования, такие как извлечение значения неизвестных слов из объяснений и примеров, различение фраз, которые звучат одинаково, с использованием множества подсказок; использование маркеров дискурса и подсказок

контента для идентификации конкретной информации; извлечение информации, представленной различными способами.

- В области говорения: определение свои сильных и слабых сторон в качестве презентатора; использование специальных фраз для презентаций; эффективное использование графических инструментов для представления данных; планирование, структура и подача эффективной 10-минутной презентации на английском языке.

При изучении темы “**Academic Publications**” следует знать, что лица, желающие получить ученую степень, обязаны отразить результаты своих научных исследований в научных публикациях.

Существует несколько видов научных публикаций – это тезисы, научные статьи, монографии, методические разработки и учебные пособия и др.

Тезисы докладов и выступлений – один из самых популярных видов научных публикаций. Тезисы представляют собой кратко сформулированные основные научные идеи по теме исследования.

Научная статья – это произведение, посвященное тематике диссертационного труда, имеющее цельный и законченный вид. Используется для отражения более значимых научных результатов, требующих развернутой аргументации.

Приступая к написанию научной публикации, ученый должен соблюдать ряд правил, которые позволят избежать появления некачественной работы и обеспечат высокую вероятность того, что статья будет принята в конкретном научном издании и в дальнейшем будет востребована – читаема и цитируема – среди научной общественности.

Навыки и умения, развиваемые в рамках данной темы:

- В области чтения: определять целевую аудиторию, тип и назначение академических текстов; изучить особенности академических текстов; понимать сходства и различия между текстами; понимать отношения между частями текста; понимать структуру тезисов и научных статей.

- В области письма: структурировать аннотацию; связывать части аннотации с использованием связующих слов; учитывать особенности аннотаций из разных областей исследования; писать аннотацию к статье.

Рекомендации по подготовке к экзамену (зачету)

Итоговым контролем при изучении дисциплины «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)» является экзамен. Примерный перечень вопросов к экзамену содержится в Приложении. Указанные вопросы по дисциплине обновляются на начало учебного года. Непосредственно перед сессией вопросы могут обновляться. Обновленный перечень вопросов к экзамену выдается студентам перед началом экзаменационной сессии. Цель экзамена – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных познаний по учебной дисциплине. Оценке подлежит также и правильность речи студента. Дополнительной целью итогового контроля в виде экзамена является формирование у студента таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, самостоятельность. Таким образом, экзамен по дисциплине проверяет сложившуюся у студента систему знаний и академических навыков.

При подготовке к экзамену студент должен правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть качественно и на высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Рекомендуемые учебники и специальная литература при изучении курса, имеются в списке литературы в рабочей программе по данному курсу, также их называет студентам преподаватель на первом занятии.

V. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)» необходимы:

1. Аудитория для практических занятий:

- мультимедийный проектор Optima EX542I – 1 шт;
- аудио усилитель QVC RMX 850 – 1 шт;

- ноутбук, настенный экран
2. Основная и дополнительная литература
 3. Интернет-материалы

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ
РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

**по дисциплине «Skills for Study in Economics and Management
(Академические навыки в области экономики и менеджмента)»**

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

Форма подготовки очная

Владивосток

2017

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	4 - 5 неделя 1 семестра	Подготовка к сообщению в ролевой игре «Solving problems at arrival» по теме «Attending a conference»	8 часов	текущий контроль
2	8 - 11 неделя 1 семестра	Подготовка к сообщению в ролевой игре «Have we met before?» по теме «An International conference at your university»	8 часов	текущий контроль
3	12 - 18 неделя 1 семестра	Разработка кейса «Agreement and disagreement with a speaker» по теме «Developing presentation skills»	10 часов	текущий контроль
4	В течение семестра	Подготовка к тестированию по темам	10 часов	Текущий контроль
5	4 – 9 неделя 2 семестра	Подготовка к сообщению на конкурсе «Tips and recommendations on writing a research report» по теме «Academic publications»	8 часов	текущий контроль
6	10 – 18 неделя 2 семестра	Подготовка к сообщению на круглом столе «Writing about trends» по теме «Grants»	8 часов	текущий контроль
7	10-18 неделя	Подготовка к написанию краткого	10 часов	Текущий контроль

	2 семестра	изложения		
8	В течение семестра	Подготовка к тестированию по темам	10 часов	Текущий контроль
Итого:			72 час	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Задачами самостоятельной работы магистрантов являются углубленное усвоение теоретических языковых знаний; закрепление практических речевых умений; формирование навыков исследовательской работы; развитие творческой инициативы и самодисциплины, планирование деятельности.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)» предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовку устных сообщений, написания письменных работ, подготовку к тестированию и промежуточной аттестации – экзамену.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторных работ и сдаче экзамена студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Методические указания к подготовке доклада, сообщения/ презентаций

Для подготовки устных сообщений или презентаций желательны иллюстративные (фото- и видео-) материалы, статистические диаграммы и таблицы.

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- первый слайд– это титульный слайд, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора;

- обязательным требованием к оформлению презентации является использование фирменного стиля университета.

Тест для самоконтроля № 1 по теме “Attending a conference”

1. What type of conferences do you know?
A training and tutorials
B sessions and committees
C scientific, theoretic and practical
2. What do you send to conference when you want to take part in it?
A letter of application, resume
B registration form, theses
C CV, report, abstract
3. Registration fee is money for
A submission
B participating
C registration
4. A place where people share their experience with each other is
A webinar
B summer school
C forum
5. The man who is the main person at the conference is called
A moderator
B chairperson
C head of the conference
6. What is not included in the structure of scientific conference?
A registration of the participants
B excursions
C publications
7. What kind of scientific conferences can there be?
A annual
B monthly

C daily

Тест для самоконтроля № 2 по теме An International conference at your university

1. The information about the forthcoming conference should be posted

- A in audit records
- B in a local newspaper
- C on a Website

2. Extra activities for conference participants include

- A visiting places of common interest in the hosting area
- B open sessions and seminars on various topics
- C creating joint educational programs

3. Ways of collaboration to find at the conference include

- A competition in enhancing educational attractiveness for students
- B decentralized trade of educational products
- C exchange of educational products

4. Organizing committee of the conference consists of

- A all conference participants
- B rectors of the universities taking part in the event
- C hosting university staff responsible for coordinating work

5. The best form to arrange the work is

- A working in parallel sections
- B plenary meetings in conference halls holding all participants
- C to let all participants spread over sections at random

6. The organizing committee prepares the issue of

- A. leaflets
- B. scientific journal
- C. the program book

7. For the hosting university the conference ends with

- A. departure of the last participant
- B. making a report about the conference
- C. presentation of the last keynote speaker

Тест для самоконтроля № 3 по теме **Developing presentation skills**

1. What are the main presentation skills?
 - A attention, leadership, persistence
 - B attractiveness, curiosity, patience
 - C brilliant speaking, charisma
2. Press conference is
 - A the act of showing someone how to do something
 - B a meeting where information is given to someone just before they do something
 - C a meeting at which person or organization makes a public statement and reporters can ask questions
3. The most valuable knowledge in a paper presentation or talk comes from
 - A handouts and visual aids
 - B lengthy opinion exchange
 - C the speaker's experience
4. Put the stages of a presentation in a logical order
 - A thank the audience, thank the organizers, handle questions, present the main body of the talk
 - B present the main body of the talk, thank the audience, thank the organizers, handle questions
 - C present the main body of the talk, thank the audience, handle questions, thank the organizers
5. What is the best way of starting presentation?
 - A rhetorical question
 - B joke
 - C overview the situation
6. What are the visual effects of presentation?
 - A blackboard
 - B slides
 - C colleagues
7. What are the criteria of good presentation?

- A voice, interaction with the audience, time management
- B title, activity, creativity
- C comments, lecture, positiveness

Тест для самоконтроля № 4 по теме Academic publications

1. What is the right structure of scientific article?

- A introduction, methods, results, discussions, conclusions, recommendation
- B introduction, methods, discussions, conclusions, results, recommendation
- C introduction, methods, discussions, results, conclusions, recommendation

2. What is hypothesis?

- A suggestion
- B proposal
- C guess

3. The abstract includes

- A aims, results
- B aims, approach, conclusion
- C aims, approach, results, conclusion

4. Abstract is written

- A in the passive voice
- B in the first person singular

5. What is research?

- A searching new knowledge
- B projecting activity
- C analyzing and synthetizing things

6. Summary of scientific article is

- A a short comment
- B a brief review
- C restatement

7. Introduction of scientific article includes

- A aim
- B resume

C main points

Тест для самоконтроля № 5 по теме Grants

1. Which of the following may be supported by grants?

- A research project
- B visit abroad
- C organizing a seminar

2. What is grant?

- A prize
- B non-repayable funds
- C repayable funds

3. How are grants often called?

- A “gift aid”
- B “financial present”
- C “assistance”

4. What to do if you are seeking funding for research in a particular area?

- A search for funding and organizations
- B get valuable insight into the process
- C require for access

5. What are resources for possible research funding?

- A development agencies
- B international schools
- C local parties

6. What is a grant agreement?

- A standard document about the basic project
- B standard contract defining the basic conditions for the project financing
- C conditions for the project financing

7. Who are the participants of scientific grant?

- A researchers
- B contractors
- C applicants

Критерии оценки (устного доклада, сообщения, в том числе выполненных в форме презентаций):

100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

85-76 - баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся различные данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы.

60-50 баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без собственных комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценки выполнения самостоятельной работы:

Оценка	50-60 баллов неудовлетворительно	61-75 баллов удовлетворительно	76-85 баллов хорошо	86-100 баллов отлично
---------------	---	---	--------------------------------	----------------------------------

Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полные	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

Приложение 2



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

**«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)**

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине «Skills for Study in Economics and Management
(Академические навыки в области экономики и менеджмента)»
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

Форма подготовки очная

Владивосток
2017

**Паспорт
фонда оценочных средств
по дисциплине «Skills for Study in Economics and Management
(Академические навыки в области экономики и менеджмента)»**

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
<p>ОК-2 Готовность проявлять качества лидера и организовать работу коллектива, владеть эффективными технологиями решения профессиональных проблем</p>	Знает	принципы командной работы; основные методы и приемы принятия решений; способы привлечения со-учащихся к осмысленным задачам в рамках совместной работы
	Умеет	организовать работу команды для решения проблем, достижения понимания, ответа на вопросы, принятия решений в рамках конкретной учебной задачи; разделять труд и ответственность в команде в качестве члена команды или ее лидера
	Владеет	организационными стратегиями и технологиями решения профессиональных проблем, в том числе, в иноязычной академической среде
<p>ОК-7 способность к свободной научной и профессиональной коммуникации в иноязычной среде</p>	Знает	общенаучные термины в объеме достаточном для работы с оригинальными научными текстами и текстами профессионального характера
	Умеет	лексически правильно и грамотно, логично и последовательно порождать устные и письменные высказывания в ситуациях межкультурного профессионального общения
	Владеет	навыками подготовленной и неподготовленной устной и письменной речи в ситуациях межкультурного профессионального общения в пределах изученного языкового материала
<p>ОПК-1 готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности</p>	Знает	нормы устной и письменной речи на русском и иностранном языках; основы выстраивания логически правильных рассуждений, правила подготовки и произнесения публичных речей, принципы ведения дискуссии и полемики; правила делового этикета; интонационного оформления высказываний разного типа; грамматические правила и модели, позволяющие понимать достаточно сложные тексты и грамотно строить собственную речь в разнообразных видовременных формах и в различной модальности
	Умеет	составить текст публичного выступления и произнести его, аргументированно и доказательно вести полемику; использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности; составлять

		аннотации и рефераты на иностранном языке
	Владеет	приемами эффективной речевой коммуникации; навыками делового этикета; навыками реферирования и аннотирования текстов на иностранном языке; навыками ведения беседы на иностранном языке на общекультурные и общенаучные темы

№ п / п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежу точная аттестаци я
1	Attending a conference	ОК-7	знает	ПЗ 1-2, собеседование (УО-1), деловая игра (ПР-10)	Вопросы к зачету 1-3
			умеет	ПЗ 1-2, собеседование (УО-1), деловая игра (ПР-10)	Вопросы к зачету 1-3
			владеет	ПЗ 1-2, собеседование (УО-1), деловая игра (ПР-10)	Вопросы к зачету 1-3
2	An international conference at your university	ОПК-1	знает	Деловые игры (ПР-10), Доклады / сообщения (УО-3), обсуждение писем (ПР-3)	Вопросы к зачету 4-6

			умеет	Деловые игры (ПР-10), Доклады / сообщения (УО-3), обсуждение писем (ПР-3)	Вопросы к зачету 4-6
			владеет	Деловые игры (ПР-10), Доклады / сообщения (УО-3), обсуждение писем (ПР-3)	Вопросы к зачету 4-6
3.	Developing presentation skills	ОК-7	знает	Дискуссия (УО-4), Деловые игры (ПР-10), Презентации (ПЗ-9), обсуждения подготовленных выступлений	Вопросы к зачету 7-8
			умеет	Дискуссия (УО-4), Деловые игры (ПР-10), Презентации (ПЗ-9), обсуждения подготовленных выступлений	Вопросы к зачету 7-8
			владеет	Дискуссия (УО-4), Деловые игры (ПР-10), Презентации (ПЗ-9), обсуждения подготовленных выступлений	Вопросы к зачету 7-8
4	Academic publications	ОК-7	знает	Дискуссия (УО-4), составление научной статьи, обсуждение статей (ПР-3)	Вопросы к экзамену 1-3

			умеет	Дискуссия (УО-4), составление научной статьи, обсуждение статей (ПР-3)	Вопросы к экзамену 1-3
			владеет	Дискуссия (УО-4), составление научной статьи, обсуждение статей (ПР-3)	Вопросы к экзамену 1-3
5.	Grants	ОК-2	знает	Доклад/сообщение (УО-1), дискуссия (УО-4), деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 4-6
			умеет	Доклад/сообщение (УО-1), дискуссия (УО-4), деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 4-6
			владеет	Доклад/сообщение (УО-1), дискуссия (УО-4), деловая игра (ПР-10)	Вопросы к экзамену 4-6

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		Критерии	Показатели
<p style="text-align: center;">ОПК-1 готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>знает (пороговый уровень)</p>	<p>Нормы устной и письменной речи на русском и иностранном языках; основы выстраивания логически правильных рассуждений, правила подготовки и произнесения публичных речей, принципы ведения дискуссии и полемики; правила делового этикета; интонационного оформления высказываний разного типа; грамматические правила и модели, позволяющие понимать достаточно сложные тексты и грамотно строить собственную речь в разнообразных видовременных формах и в различной модальности</p>	<p>знание норм письменной и устной речи на русском и иностранном языках; знание правил построения логически правильных рассуждений; знание правил публичных выступлений и ведения дискуссии; знание правил речевого этикета; знание принципов интонационного оформления высказываний разного типа на русском и иностранном языках; знание грамматических правил и моделей для понимания и воспроизведения текстов различной степени сложности</p>	<p>Способность перечислить нормы устной и письменной речи монологического и диалогического характера на русском и иностранном языках; Способность сформулировать основные правила построения связного текста на русском и иностранном языках; Способность назвать правила речевого этикета; Способность воспроизвести грамматические правила и модели различного рода текстов на русском и иностранном языках</p>
	<p>умеет (продвинутый)</p>	<p>Составить текст публичного выступления и произнести его, аргументированно и доказательно вести полемику; использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессионально</p>	<p>Умение составлять и предъявлять текст публичного выступления на русском и иностранном языках; Умение использовать разновидности официально-делового стиля русской и иноязычной речи в процессе составления и редактирования документов в</p>	<p>Способность составить текст публичного выступления; способность вести полемику в академической среде на русском и иностранном языке; Способность использовать возможности официально-делового стиля при составлении документов; Способность составлять аннотации и реферировать академические тексты</p>

		й деятельности; составлять аннотации и рефераты на иностранном языке	профессиональной деятельности; умение аннотировать и реферировать тексты на русском и иностранном языках	
	владеет (высокий)	Приемами эффективной речевой коммуникации; навыками делового этикета; навыками реферирования и аннотирования текстов на английском языке; навыками ведения дискуссии на английском языке на общекультурные и общенаучные темы	Владение навыками делового речевого этикета; Владение навыками ведения научной дискуссии на русском и иностранном языке; Владение навыками аннотирования и реферирования академического текста	способность самостоятельно интерпретировать информацию, используя приемы научно-делового стиля; способность вести дискуссию на русском и иностранном языке на общекультурные и общенаучные темы; способность вести полемику на русском и иностранном языке в своей профессиональной области
ОК-7 способность к свободной научной и профессиональн ой коммуникации в иноязычной среде	знает (поро- говый уровень)	общенаучные термины в объеме достаточном для работы с оригинальными научными текстами и текстами профессиональн ого характера	Знание общенаучных терминов; знание правил ведения научной и профессиональной коммуникации в иноязычной академической среде; знание принципов работы с иноязычными академическими текстами	– Способность дать дефиниции изученных общенаучных терминов; Способность применять правила ведения научной и профессиональной коммуникации в академической среде на иностранном языке в соответствии с коммуникативной задачей
	умеет (продви- нутый)	лексически правильно и грамотно, логично и последовательно порождать устные и письменные высказывания в ситуациях межкультурного	Умение использовать языковые и речевые средства иностранного языка адекватные коммуникативной задаче; Умение порождать грамотно	– Способность использовать соответствующие коммуникативной задаче языковые и речевые средства иностранного языка; Способность порождать логически последовательные

		профессионально го общения	оформленные устные и письменные высказывания в ситуациях межкультурной коммуникации	устные и письменные высказывания;
	владеет (высокий)	навыками подготовленной и неподготовленно й устной и письменной речи в ситуациях межкультурного профессионально го общения в пределах изученного языкового материала	Владение навыками подготовленной и неподготовленной устной и письменной речи в ситуациях межкультурного профессионально го общения в пределах изученного языкового материала	– Способность воспринимать на слух и с листа устные и письменные академические тексты в рамках изученного языкового материала; Способность порождать устные и письменные тексты, используя весь спектр изученных лексических и грамматических средств, в ситуациях научной и профессиональной коммуникации в иноязычной академической среде
ОК-2 Готовность проявлять качества лидера и организовать работу коллектива, владеть эффективными технологиями решения профессиональн ых проблем	знает (поро- говый уровень)	принципы командной работы; основные методы и приемы принятия решений; способы привлечения со- учащихся к осмысленным задачам в рамках совместной работы	знание принципов командной работы и правил принятия решений	– Способность охарактеризовать основные принципы командной работы; Способность понимать лидерские задачи
	умеет (продви- нутый)	организовать работу команды для решения проблем, достижения понимания, ответа на вопросы, принятия решений в рамках конкретной учебной задачи; разделять труд и ответственность в команде в качестве члена команды или ее лидера	Умение организовать работу команды при взаимодействии в академической среде; умение разделять ответственность в команде	Способность проявлять лидерские качества; готовность нести ответственность за решение конкретной задачи
	владеет (высокий)	Организационны ми стратегиями и технологиями решения	Владение организационным и стратегиями и технологиями	– Способность брать на себя роль лидера в командной работе; способность грамотно

		профессиональных проблем, в том числе, в иноязычной академической среде	решения профессиональных проблем в академической среде	использовать адекватные организационные стратегии; способность привлекать со-учащихся к осмысленным задачам в рамках совместной работы
--	--	---	--	--

Зачетно-экзаменационные материалы

(оценочные средства по промежуточной аттестации и критерии оценки)

Вопросы к зачету

1. Виды научных мероприятий и их роль в профессиональной деятельности ученого.
2. Написать письмо-запрос информации о регистрации, встречи в аэропорту, размещении и т.д. участника научной конференции.
3. Написать письмо–благодарность организаторам конференции за предоставленную информацию.
4. Научное сотрудничество и его роль в карьере ученого. Представить область своего исследования, сферу научных интересов и учебное заведение с целью поиска дальнейшего научного сотрудничества.
5. Выбрать и составить анонс конференции.
6. Написать письмо–приглашение для участия в конференции.
7. Основные характеристики хорошей презентации.
8. Подготовка презентации, комментариев к слайдам и доклада в соответствии с собственной научной тематикой.

Вопросы к экзамену

1. Виды научных публикаций. Структура и основные характеристики научной статьи.
2. Написать Abstract для участия в международной научной конференции.
3. Составить Summary научной статьи.

4. Роль грантовых исследований в научной деятельности.
5. Составить информационный лист о деятельности отдела/кафедры учебного учреждения.
6. Составить пояснительную записку к заявке на грант.

Оценочные средства для текущей аттестации

Текущая аттестация по курсу проводится в форме контрольных мероприятий (тестирование, доклады, презентации, участие в дискуссии, выступление на «круглом столе», эссе по заданной теме). При этом рейтинговая система позволяет студентам получить зачет по итогам текущих контрольных мероприятий.

Объектами оценивания выступают:

- ✓ степень усвоения теоретических знаний;
- ✓ уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;
- ✓ результаты самостоятельной работы.

Критерии оценки (письменного/устного доклада, реферата, сообщения, эссе, в том числе выполненных в форме презентаций):

✓ 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

✓ 85-76 - баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

✓ 75-61 балл - студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы/

✓ 60-50 баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Критерии оценки презентации доклада:

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы

Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

Критерии оценки (письменный ответ)

✓ 100-86 баллов - если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

✓ 85-76 - баллов - знание узловых проблем программы и основного содержания лекционного курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

✓ 75-61 - балл - фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определено и последовательно изложить ответ.

✓ 60-50 баллов - незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Критерии оценки (устный ответ)

✓ 100-85 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

✓ 85-76 - баллов - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

✓ 75-61 - балл - оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся

недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

✓ 60-50 баллов - ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

**Методические рекомендации,
определяющие процедуры оценивания результатов освоения
дисциплины**

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)» проводится в форме контрольных мероприятий (тесты, практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам контрольных работ, практических занятий, ответов на тесты);
- результаты самостоятельной работы (задания и критерии оценки размещены в Приложении 1).

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Skills for Study in Economics and Management (Академические навыки в области экономики и менеджмента)» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Вид промежуточной аттестации – экзамен (2 семестр), состоящий из устного опроса в форме собеседования и письменного тестового задания.

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения занятий, семинаров и круглых столов студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к зачету, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное творческое зачетное задание (индивидуальное творческое зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на зачете представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации представлены в структурном элементе ФОС V.

**Критерии оценки студента на зачете/экзамене по дисциплине
(промежуточная аттестация – зачете/экзамене)**

Баллы (рейтингов ой оценки)	Оценка зачета/ экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«зачтено»/ «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
76-85	«зачтено»/ «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, 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.
75-61	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, 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 ответах на дополнительные вопросы.
менее 61	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

Овчаренко Н.П.
(подпись) (Ф.И.О. рук. ОП)

« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

Овчаренко Н.П.
(подпись) (Ф.И.О. зав. каф.)

« 18 » декабря 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

«Международное гостеприимство»

Форма подготовки очная

курс 1 семестр 1

лекции 14 час.

практические занятия 34 час.

лабораторные работы не предусмотрены

в том числе с использованием МАО лек. 0 /пр. 0 /лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 48 час.

в том числе с использованием МАО 0 час.

самостоятельная работа 60 час.

в том числе на подготовку к экзамену 45 час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет не предусмотрен

экзамен 1 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.

Составитель(ли): старший преподаватель Гатауллина С.Ю.

Владивосток

2020

Оборотная сторона титульного листа РПД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

Цель и задачи освоения дисциплины:

Цель: формирование у студентов общепрофессиональных и профессиональных компетенций, связанных с обеспечением устойчивого развития туризма и гостеприимства.

Задачи:

- ознакомление с основными понятиями в экономике туризма и гостеприимства;
- изучение отраслевых и региональных особенностей функционирования рынка туристских и гостиничных услуг;
- изучение требований к ценообразованию в туризме и гостеприимстве;
- овладение основами проведения экономического анализа функционирования туристско-гостиничного комплекса региона.

Совокупность запланированных результатов обучения по дисциплине «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика» обеспечивает формирование у выпускника следующей общепрофессиональной компетенции и индикаторов ее достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Организационно-управленческий	ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1 Умеет проводить экономический анализ развития регионального / национального гостиничного комплекса и сферы общественного питания.
		ОПК-2.2 Выявляет ключевые направления повышения эффективности функционирования регионального / национального гостиничного комплекса и сферы общественного питания.
		ОПК-2.3 Организует работу команды по разработке проектов, направленных на повышение роли сферы гостеприимства и общественного питания в социально-экономическом развитии

Профессиональная компетенция выпускников и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к выпускникам)
--------------------------------------	----------------------------	---	---	---

Проектный	Предприятия гостиничного комплекса	ПК-3 Способен проводить организационную диагностику и проектирование организационной структуры гостиничного комплекса	ПК-3.1 Проводит организационную диагностику работы гостиничных комплексов	Знание основ проведения организационной диагностики предприятий гостиничного комплекса и умение организовывать проектирование их организационной структуры
			ПК-3.2 Проводит анализ и разработку перспективных направлений развития гостиничных комплексов	
			ПК-3.3 Разрабатывает проекты по развитию гостиничных комплексов	

Тип задач профессиональной деятельности: аналитическая и проектная деятельность в сфере гостиничной деятельности.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел 1. Индустрия туризма и гостеприимства как объекты научного исследования (10 час.)

Тема 1. Современное состояние научно-методического обеспечения туристской деятельности в Российской Федерации (4 час.)

Туризм как объект научного исследования. Основные понятия в сфере туризма. Несовершенство дефиниций основных категорий туризма: международная и российская практика. Классификация туристских организаций. Роль туризма в социально-экономическом развитии территорий. Всемирная туристская организация: цели и задачи работы, этапы становления, основные нормативно-правовые акты.

Тема 2. Организация туристской деятельности в РФ (2 час.)

Понятие регионального туристского комплекса. Схема организации туристской деятельности в РФ. Органы регулирования туристской деятельности в РФ: структура органов государственного регулирования, цели и задачи государственного регулирования развития туризма.

Тема 3. Научно-методическое обеспечение организации гостеприимства в Российской Федерации (4 час.)

Гостеприимство как объект научного исследования. Основные понятия в сфере гостеприимства. Несовершенство дефиниций основных категорий сферы гостеприимства: международная и российская практика. Роль индустрии гостеприимства в социально-экономическом развитии субъектов РФ. Классификация предприятий сферы гостеприимства. Государственное регулирование работы коллективных средств размещения в РФ.

Раздел 2. Анализ эффективности развития индустрии гостеприимства и туризма (4 час.)

Тема 4. Оценка результатов функционирования предприятий индустрии гостеприимства и туризма (2 час.)

Проблемы организации измерения результатов деятельности предприятий индустрии гостеприимства и туризма. Основные показатели оценки работы

предприятий индустрии гостеприимства и туризма. Организация статистических исследований в сфере гостеприимства и туризма в РФ.

Тема 5. Основные направления совершенствования научно-методического обеспечения функционирования предприятий индустрии гостеприимства и туризма и повышения эффективности государственного регулирования этой сферы (2 час.)

Основные требования к государственному регулированию экономики: понятие и цель государственного регулирования экономики, основные задачи и формы государственного регулирования экономики. Опыт государственного регулирования предприятий индустрии гостеприимства и туризма в мире. Направления совершенствования государственного регулирования сферы гостеприимства и туризма в РФ.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Занятие 1. Понятийный аппарат в сфере туризма (4 час.)

1. Анализ содержания основных понятий сферы туризма в нормативно-правовой базе РФ.
2. Анализ содержания основных понятий сферы туризма в нормативно-правовой базе Всемирной туристской организации (ЮН ВТО).
3. ЮН ВТО: цели и задачи работы, этапы становления, основные нормативно-правовые акты.

Занятие 2. Организация туристской деятельности в РФ (4 час.)

1. Виды, классификация туристских предприятий.
2. Роль туризма в социально-экономическом развитии региона.
3. Структура органов государственной власти, осуществляющих регулирование туризма в РФ.
4. Цель, задачи, показатели эффективности государственного регулирования развития туризма.

Занятие 3. Схема организации туристской деятельности в РФ (4 час.)

1. Алгоритм (схема) организации туристской деятельности в регионе.

2. Роль туризма в социально-экономическом развитии региона.

Занятие 4. Опыт организации государственного регулирования туризма в мире (4 час.)

1. Анализ опыта государственного регулирования туризма в странах Европы.
2. Анализ опыта государственного регулирования туризма в странах АТР.
3. Анализ опыта государственного регулирования туризма в США.

Занятие 5. Понятийный аппарат в сфере гостеприимства (4 час.)

1. Анализ содержания основных понятий сферы гостеприимства в нормативно-правовой базе РФ.
2. Виды, классификация предприятий гостеприимства.
3. Понятие и классификация коллективных средств размещения.
4. Роль коллективных средств размещения в социально-экономическом развитии региона.

Занятие 6. Опыт организации государственного регулирования индустрии гостеприимства в мире (4 час.)

1. Анализ опыта государственного регулирования сферы гостеприимства в странах Европы.
2. Анализ опыта государственного регулирования сферы гостеприимства в странах АТР.
3. Анализ опыта государственного регулирования сферы гостеприимства в США.

Занятие 7. Измерение результатов функционирования предприятий индустрии гостеприимства и туризма (4 часа)

1. Организация статистических исследований в туризме в РФ.
2. Организация статистических исследований в гостеприимстве в РФ.

Занятие 8. Государственное регулирование экономики в РФ (4 час.)

1. Цель, задачи, направления государственного регулирования экономики.
2. Отраслевые и региональные особенности регулирования туризма.

3. Отраслевые и региональные особенности регулирования предприятий гостеприимства в РФ.

Занятие 9. Направления совершенствования научно-методического обеспечения функционирования предприятий индустрии гостеприимства и туризма и повышения эффективности государственного регулирования этой сферы (2 час.)

1. Основные направления совершенствования научно-методического обеспечения сферы туризма и гостеприимства в РФ.

2. Направления повышения эффективности государственного регулирования сферы туризма и гостеприимства в РФ.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

Дата / сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
В течение семестра	Подготовка к практическим занятиям по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы и задания	15	Устный и письменный опрос. Проверка заданий
В течение семестра	Подготовка к экзамену	45	Устный опрос
ИТОГО		60	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика» предусматривает:

1. Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы.
2. Подготовка презентации с использованием мультимедийного оборудования.
3. Подготовка (составления) глоссария.
4. Подготовка к практическим занятиям по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы и задания.
5. Подготовка к выполнению теста.
6. Подготовка к экзамену.

Рекомендации по работе с литературой

Предпочтительна последовательность в работе с литературой и нормативно-правовыми актами. Ее можно представить в виде следующего примерного алгоритма:

- ознакомление с рабочей учебной программой;
- изучение основной учебной литературы;
- проработка дополнительной (учебной и научной) литературы и иных информационных источников.

В ходе чтения полезно, делать краткие заметки, выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю. По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки.

Необходимо вести систематическую каждодневную работу над литературными источниками. Следует воспитывать в себе установку на

прочность, долговременность усвоения знаний по курсу. Надо помнить, что они потребуются не только и не столько в ходе экзамена, но, что особенно важно, в последующей профессиональной деятельности.

Литература имеется в библиотеке ДВФУ, методическом кабинете кафедры сервиса и туризма.

При работе с учебной и научной литературой принципиально важно принимать во внимание то, что курс «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика» постоянно развивается и совершенствуется. Необходимо учитывать и тот факт, что эта деятельность регламентируется нормативно-правовыми актами.

Студент обязан знать не только рекомендуемую литературу, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после его публикации.

Методические рекомендации по подготовке презентации

Разработка презентации предусматривает следующий порядок самостоятельной работы. Студенты знакомятся с мировым и национальным опытом развития индустрия гостеприимства и туризма. С этой целью используются монографические исследования, материалы зарубежной периодической печати, данные всемирной сети интернет (преимущественно англоязычных ресурсов). Собранные источники и их аннотации анализируются с точки зрения возможной адаптации методов и технологий к развитию этой деятельности России.

В заключительной части самостоятельной работы студенты оформляют презентацию в формате Prezi (пошаговая инструкция представлена в методических рекомендациях и на сайте: <http://prezi-narusskom.ru/>).

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора;

– следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации; желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание;

– дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста;

– последними слайдами презентации должны быть глоссарий и список литературы.

Подготовленная презентация записывается на электронный носитель и хранится в методическом кабинете кафедры сервиса и туризма на жестком диске персонального компьютера.

Представление презентации осуществляется на практическом занятии, в ходе которого бакалавры на основе полученной информации обсуждают проблемы связанные с внедрением проекта.

Критерии оценки:

– 100-86 баллов выставляется, если студент отразил в презентации свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив содержание и составляющие затронутых вопросов. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация географического характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа отечественной практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

– 85-76 баллов – презентация студента характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

– 75-61 балл – проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и

теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы

– менее 61 балла – презентация представляет собой заимствованный исходный текст и заимствование иллюстраций, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Студенты готовят доклады по темам, указанным в заданиях для самостоятельной работы по темам дисциплины. Подготовка доклада обязательна и может осуществлять каждым студентом либо группой студентов (2-3 чел.). Доклад содержит краткую информацию по изучаемой теме. Доклад состоит из титульного листа, основного текста, материала для презентации. Доклады студентов заслушивается на практическом или семинарском занятии по данной теме, доклады остальных студентов сдаются в письменном виде на проверку преподавателю.

Критерии оценки

– 100-86 баллов – если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

– 85-76 баллов – знание узловых проблем программы и основного содержания курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание

важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

– 75-61 балл – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

– 60 баллов и ниже – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Методические указания к составлению глоссария

Глоссарий охватывает все узкоспециализированные термины, встречающиеся в тексте. Глоссарий должен содержать не менее 10 терминов, они должны быть перечислены в алфавитном порядке, соблюдена нумерация. Глоссарий должен быть оформлен по принципу реферативной работы, в обязательном порядке присутствует титульный лист и нумерация страниц. Объем работы должен составлять 5-10 страниц. Тщательно проработанный глоссарий помогает избежать разночтений и улучшить в целом качество всей документации. В глоссарии включаются самые частотные термины и фразы, а также все ключевые термины с толкованием их смысла. Глоссарии могут содержать отдельные слова, фразы, аббревиатуры, слоганы и даже целые предложения.

Задания к практическим занятиям

Задание 1. Определение основных понятий в сфере туризма.

1. Проанализировать основные понятия в сфере туризма, содержащиеся в нормативно-правовых актах в РФ. Сравнить их с понятийной базой в мировой практике.

2. Составить глоссарий.

3. Проанализировать, как существующий понятийный аппарат в сфере туризма в России идентифицирует туризм как объект научного познания и управления.

Задание 2. Определение основных понятий в сфере гостеприимства.

1. Проанализировать основные понятия в сфере гостеприимства, содержащиеся в нормативно-правовых актах в РФ. Сравнить их с понятийной базой в мировой практике.

2. Составить глоссарий.

3. Проанализировать, как существующий понятийный аппарат в сфере гостеприимства в России идентифицирует эту деятельность как объект научного познания и управления.

Задание 3. Анализ мирового опыта государственного регулирования туризма.

1. Разработать алгоритм проведения анализа опыта государственного регулирования туризма в странах мира.

2. Проанализировать опыт государственного регулирования туризма в странах Азии, Европы и в США.

3. Проанализировать опыт государственного регулирования туризма в России.

Задание 4. Анализ мирового опыта государственного регулирования сферы гостеприимства.

1. Разработать алгоритм проведения анализа опыта государственного регулирования сферы гостеприимства в странах мира.

2. Проанализировать опыт государственного регулирования сферы гостеприимства в странах Азии, Европы и в США.

3. Проанализировать опыт государственного регулирования сферы гостеприимства в России.

Задание 5. Исследование роли крупных негосударственных структур по регулированию сферы гостеприимства и туризма в мире и в России.

1. Проанализировать роль ЮН ВТО в развитии туризма в мире.

2. Подготовить доклад о роли крупных негосударственных структур по регулированию сферы туризма в России.

3. Подготовить доклад о роли крупных негосударственных структур по регулированию сферы гостеприимства в России и в мире.

Задание 6. Анализ роли гостеприимства и туризма в социально-экономическом развитии территорий (российский и международный опыт).

1. Подготовить доклад о российском и международном опыте оценки роли гостеприимства и туризма в социально-экономическом развитии территорий.

Задание 7. Анализ состояния статистических исследований в сфере гостеприимства и туризма в России.

1. Проанализировать состояние информационной базы Росстата о развитии туризма в регионах РФ.

2. Проанализировать состояние информационной базы Росстата о развитии коллективных средств размещения в регионах РФ.

Задание 8. Разработка мер по повышению эффективности государственного регулирования сферы гостеприимства и туризма в России.

1. Разработать меры по повышению эффективности государственного регулирования сферы гостеприимства в России.

2. Разработать меры по повышению эффективности государственного регулирования сферы туризма в России.

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом теоретического материала, подготовки к практическим занятиям и сдаче экзамена.

1. Что вы знаете об основных понятиях в сфере туризма в нормативно-правовой базе РФ?

2. Соответствуют ли дефиниции основных понятий в сфере туризма нормативно-правовой базы РФ нормативным актам ЮН ВТО?
3. Что вы знаете об основных понятиях в сфере гостеприимства в нормативно-правовой базе РФ?
4. Соответствуют ли дефиниции основных понятий в сфере гостеприимства нормативно-правовой базы РФ международным нормативным актам?
5. Каковы цели и задачи работы, этапы становления, основные нормативно-правовые акты ЮН ВТО?
6. Что вам известно об опыте работы и роль крупных негосударственных структур в развитии туризма в России?
7. Что вам известно об опыте работы крупных негосударственных структур в развитии гостеприимства в России?
8. Каковы цель, задачи, основные направления государственного регулирования туризма в России?
9. Каковы цель, задачи, основные направления и проблемы государственного регулирования сферы гостеприимства в России?
10. Изложите схему организации туристской деятельности в регионе, укажите дефиниции всех приведенных в схеме понятий, обоснуйте роль сферы туризма и гостеприимства в социально-экономическом развитии региона.
11. Каковы основные показатели оценки работы предприятий индустрии гостеприимства и их значение для проведения анализа функционирования этой сферы?
12. Каковы основные показатели оценки работы предприятий индустрии туризма и их значение для проведения анализа функционирования этой сферы?
13. Что вам известно об организации статистических исследований в сфере гостеприимства и туризма в РФ?
14. Каков порядок проведения статистического анализа сферы гостеприимства?
15. Каков порядок проведения статистического анализа развития туризма?

16. Приведите определение государственного регулирования экономики, цели, задачи, принципы. Приведите отраслевые и региональные особенности государственного регулирования туризма и гостеприимства.

17. В чем заключаются основные направления совершенствования научно-методического обеспечения функционирования предприятий индустрии гостеприимства и туризма?

18. В чем заключаются пути повышения эффективности государственного регулирования предприятий индустрии гостеприимства и туризма?

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Изложите содержание основных понятий в сфере туризма в нормативно-правовой базе РФ. Проанализируйте их соответствие нормативным актам ЮН ВТО.

2. Изложите содержание основных понятий в сфере гостеприимства в нормативно-правовой базе РФ. Проанализируйте их соответствие международным нормативным актам.

3. Изложите цели и задачи работы, этапы становления, основные нормативно-правовые акты ЮН ВТО.

4. Изложите опыт работы и роль крупных негосударственных структур в развитии туризма в России.

5. Изложите опыт работы и роль крупных негосударственных структур в развитии гостеприимства в России.

6. Изложите цель, задачи, основные направления государственного регулирования туризма в России.

7. Изложите цель, задачи, основные направления и проблемы государственного регулирования сферы гостеприимства в России.

8. Изложите схему организации туристской деятельности в регионе, укажите дефиниции всех приведенных в схеме понятий, обоснуйте роль сферы туризма и гостеприимства в социально-экономическом развитии региона.

9. Перечислите основные показатели оценки работы предприятий индустрии гостеприимства, обоснуйте их значение для проведения анализа функционирования этой сферы.

10. Перечислите основные показатели оценки работы предприятий индустрии туризма, обоснуйте их значение для проведения анализа функционирования этой сферы.

11. Опишите организацию статистических исследований в сфере гостеприимства и туризма в РФ: проблемы и пути совершенствования.

12. Изложите порядок проведения статистического анализа сферы гостеприимства (на основе статистического сборника).

13. Изложите порядок проведения статистического анализа развития туризма (на основе статистического сборника).

14. Приведите определение государственного регулирования экономики, цели, задачи, принципы. Приведите отраслевые и региональные особенности государственного регулирования туризма и гостеприимства.

15. Сформулируйте основные направления совершенствования научно-методического обеспечения функционирования предприятий индустрии гостеприимства и туризма и пути повышения эффективности государственного регулирования этой сферы.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Коды и наименование индикатора достижения		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Раздел № 1 Индустрия туризма и гостеприимства как объекты научного исследования Темы 1-3	ПК-3.1	Знает: основы проведения экономического анализа.	устный опрос (УО); собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену
		ОПК-2.1 ОПК-2.2	Умеет: анализировать развитие регионального / национального туристско-гостиничного комплекса Российской	собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену

			Федерации.		
2.	Раздел №2 Анализ эффективности развития индустрии гостеприимства и туризма Темы 4-5	ПК-3.2 ПК-3.3	Знает: ключевые направления повышения эффективности функционирова ния регионального / национального туристско- гостиничного комплекса.	собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену
		ОПК-2.3	Умеет: формировать и организовывать работу команды по разработке и реализации путей повышения эффективности функционирова ния регионального / национального туристско- гостиничного комплекса.	собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные издания)

1. Безопасность туризма: учебник / А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 263 с.
Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919720>.

2. Елфимова, Ю.М. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ю.М. Елфимова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016.— 75 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>.

3. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 366 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/774289>.

4. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.А. Казакевич— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2015.— 186 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30207.html>.

5. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. Учебное пособие : учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2019. — 198 с. — <https://www.book.ru/book/931225>.

Дополнительная литература

(электронные издания)

1. Организация транспортного обслуживания в туризме: учебное пособие / Докторов А.В., Мышкина О.Е. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. – 208 с. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=Znanium:Znanium-243782&theme=FEFU>.

2. Потребности в туристических услугах и маркетинг в туризме: становление и развитие / Важенина И.С., Волков.С.К. – Маркетинг в России и за рубежом, 2016. - № 4. – С.3-12. - Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:817509&theme=FEFU>.

3. Правовое обеспечение туризма: учебник / А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 329 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919714>.

4. Реклама в туризме и отдыхе / Найджел Морган - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 495 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71244.html>.

5. Стандартизация и сертификация в туризме: практикум / Л. В. Баумгартен. — М : Дашков и К°, 2013. — 301 с. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:695024&theme=FEFU>.

6. Хамидуллина, Г.Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма [Электронный ресурс]: монография / Хамидуллина Г.Р., Зинурова Р.И., Фролова И.А.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский

национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 116 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63977.html>.

7. 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. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 290 с. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919723>.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»

1. Библиотека ГОСТов и нормативных документов. Режим доступа: <http://libgost.ru/>.

2. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии - [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: http://ratanews.ru/rubricator/rubric_794.stm.

3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/>.

4. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

5. Справочно-правовая система «Гарант». Режим доступа: www.garant.ru.

6. Федеральное агентство по туризму: [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>.

7. Электронная библиотека и базы данных ДВФУ. Режим доступа: <http://dvfu.ru/web/library/elib>.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением заданий всех практических занятий с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика» является экзамен, который проводится в виде устного ответа студентов на вопросы (весовой коэффициент контрольного мероприятия 0,5).

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (весовой коэффициент 0,1);
- успешно выполнить аудиторные контрольные задания в виде практических заданий и тестов (весовой коэффициент 0,1);
- своевременно и успешно подготовить и защитить доклад (весовой коэффициент 0,3).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика» при условии выполнения всех видов текущего и промежуточного контроля, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика» для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – «отлично», 75-85 баллов – «хорошо», 61- 75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям

На практических занятиях студент получает возможность более глубокого изучения темы, уточнения теоретических и получения практических знаний, формирования профессиональных навыков. Формы проведения практических занятий многообразны и выбираются преподавателем в зависимости от изучаемой темы и особенностей подготовки студентов. На

практических занятиях применяются методы и формы как индивидуальной, так и коллективной работы студентов связанной с проектной деятельностью, руководство этой деятельности осуществляет преподаватель. Студенты сами формируют проектные команды, которые должны разрабатывать проекты, размер команды: 2-3 человека. Поддержка осуществляется преподавателем в ходе консультирования каждой команды, когда им определяются необходимые для выполнения проекта задачи, и осуществляется разбор полученных результатов. Преподаватель предоставляет проектным командам темы, понятийный аппарат и инструменты, которые используются в ходе подготовки проекта (практического задания).

На практическом занятии каждый студент (команда) должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание полученные на практике, факты, собственный опыт связанный с экскурсионной деятельностью.

В случае пропуска практических занятий студент должен по согласованию с преподавателем подготовить и сдать соответствующий материал.

Рекомендации по подготовке к экзамену

Итоговым контролем при изучении дисциплины «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика» является экзамен. Перечень вопросов к экзамену содержится в Рабочей программе дисциплины (РПД), размещенной на сайте ДВФУ. Вопросы по дисциплине ежегодно обновляются.

Цель экзамена – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве дефиниций и категорий.

В процессе проведения экзамена оценке подлежит речевая культура обучающегося. Дополнительной целью итогового контроля в виде экзамена является формирование у студента таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, самостоятельность.

При подготовке к экзамену студент должен правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть качественно и на высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время целенаправленной подготовки к экзамену у студентов происходит процесс систематизации знаний, которые они приобрели при изучении тем дисциплины. Это позволяет им уяснить логическую структуру курса, объединить отдельные темы в единую систему. Рекомендуемые учебники и специальная литература при изучении курса, имеются в рекомендованном списке литературы в рабочей программе по данному курсу.

Студент в целях получения качественных и системных знаний должен начинать подготовку к экзамену с первоначальных тем лекционного курса.

Самостоятельная работа по подготовке к экзамену во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на экзамен и дней, отведенных на подготовку к экзамену. При этом необходимо, чтобы последний день или часть его, был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить уровень усвоения материала.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС).

Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе студентов с лекционным материалом, поиске и анализе учебной литературы и электронных источников информации по изучаемым темам дисциплины;
- выполнении домашних индивидуальных и коллективных (командных) заданий;
- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку, активное участие в их обсуждении на занятиях;
- изучении теоретического материала, тем практических занятий, подготовке презентаций и файлов с текстовым описанием каждого слайда;
- поиске правовых актов, комментариев специалистов в справочно-правовой системе по темам занятий, индивидуальных и коллективных заданий;
- подготовке к экзамену.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения лекций и практических занятий по дисциплине «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика» Школа экономики и менеджмента (корпус G) располагает кабинетами (учебная аудитория, компьютерный класс), для самостоятельной работы используется читальный зал (корпус А).

34 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi. Ноутбук Acer ExtensaE2511-30VO. Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска Компьютерный класс, моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD

7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

Читальный зал каб. А 1002, помещение для самостоятельной работы естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки, Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт. ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft.

В читальном зале Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.

VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств по дисциплине «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика» включают в себя перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенции в ходе освоения дисциплины.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Контрольные вопросы для экзамена

1. Изложите содержание основных понятий в сфере туризма в нормативно-правовой базе РФ. Проанализируйте их соответствие нормативным актам ЮН ВТО.

2. Изложите содержание основных понятий в сфере гостеприимства в нормативно-правовой базе РФ. Проанализируйте их соответствие международным нормативным актам.

3. Изложите цели и задачи работы, этапы становления, основные нормативно-правовые акты ЮН ВТО.

4. Изложите опыт работы и роль крупных негосударственных структур в развитии туризма в России.

5. Изложите опыт работы и роль крупных негосударственных структур в развитии гостеприимства в России.

6. Изложите цель, задачи, основные направления государственного регулирования туризма в России.

7. Изложите цель, задачи, основные направления и проблемы государственного регулирования сферы гостеприимства в России.

8. Изложите схему организации туристской деятельности в регионе, укажите дефиниции всех приведенных в схеме понятий, обоснуйте роль сферы туризма и гостеприимства в социально-экономическом развитии региона.

9. Перечислите основные показатели оценки работы предприятий индустрии гостеприимства, обоснуйте их значение для проведения анализа функционирования этой сферы.

10. Перечислите основные показатели оценки работы предприятий индустрии туризма, обоснуйте их значение для проведения анализа функционирования этой сферы.

11. Опишите организацию статистических исследований в сфере гостеприимства и туризма в РФ: проблемы и пути совершенствования.

12. Изложите порядок проведения статистического анализа сферы гостеприимства (на основе статистического сборника).

13. Изложите порядок проведения статистического анализа развития туризма (на основе статистического сборника).

14. Приведите определение государственного регулирования экономики, цели, задачи, принципы. Приведите отраслевые и региональные особенности государственного регулирования туризма и гостеприимства.

15. Сформулируйте основные направления совершенствования научно-методического обеспечения функционирования предприятий индустрии гостеприимства и туризма и пути повышения эффективности государственного регулирования этой сферы.

Тестовые задания

Тест 1

Вопрос 1. К особенностям рынка услуг индустрии гостеприимства и туризма относятся:

- а) высокие темпы развития рынка;
- б) стабильность размеров рынка и потребительского спроса;
- в) высокие темпы развития рынка и динамичное изменение характера потребительского спроса;
- г) изменчивость потребительского спроса.

Вопрос 2. На размер и структуру спроса на услуги индустрии гостеприимства и туризма влияют:

- а) регулируемые и не регулируемые факторы внутрирегиональной и внешней по отношению к региону среды;
- б) деятельность организаций, предоставляющих сопутствующие услуги;
- в) регулируемые факторы внутрирегиональной среды и деятельность организаций, предоставляющих сопутствующие услуги;
- г) «а» и «б».

Вопрос 3. Роль индустрия гостеприимства и туризма в экономическом развитии региона заключается в:

- а) увеличении объема импорта услуг;
- б) увеличении объема экспорта услуг;
- в) развитию дополнительной трудовой занятости населения;
- г) снижении стоимости услуг.

Вопрос 4. Индустрия гостеприимства и туризма это:

- а) сфера научной деятельности;
- б) психологическая функция;
- в) сфера экономики;
- г) гуманитарная сфера.

Вопрос 5. Государственное регулирование экономики с развитием рыночных отношений:

- а) полностью утрачивает свою роль;
- б) не утрачивает свою роль;
- в) повышается;
- г) снижается.

Вопрос 6. В основе государственного регулирования экономики лежат принципы:

- а) целенаправленности;
- б) эффективности;
- в) информативности;
- г) непрерывности.

Вопрос 7. Отраслевыми особенностями туристской деятельности являются:

- а) комплексность, сезонность, не совпадение места производства и приобретения туруслуги, несохраняемость качества, рост индустриальности;
- б) инновационность, рост цен, не совпадение места производства и приобретения туруслуги, повышение качества;

в) высокая стоимость транспортных услуг, не совпадение места производства и приобретения туруслуги, рост профессионального мастерства работников;

г) высокая стоимость основных фондов в стоимости туруслуги, рост зарплаты работников, высокая доля в ВРП.

Вопрос 8. Классификация турорганизаций это:

а) разделение всех предприятий по оказанию туристских услуг по объемам продаж;

б) объединение всех предприятий, оказывающих туристские услуги;

в) разделение всех предприятий, оказывающих туристские услуги по отношению к праву формирования турпродукта;

г) объединение одинаковых по направлению деятельности турорганизаций.

Вопрос 9. Отраслевыми особенностями деятельности гостиниц являются:

а) комплексность услуги, высокая стоимость основных фондов, не сохраняемость качества, ненакапливаемость;

б) комплексность услуги, высокая стоимость услуги, высокое влияние сезонности, ненакапливаемость;

в) высокая стоимость основных фондов, профессионализм работников, ненакапливаемость услуги;

г) экологичность, инновационность, индустриальность, ненакапливаемость.

Вопрос 10. В состав турпродукта по Федеральному закону № 132 обязательно входят:

а) транспорт, проживание;

б) транспорт, проживание, питание;

в) транспорт, проживание, питание, экскурсии;

г) транспорт, проживание, питание, информационное обслуживание.

Вопрос 1. Государственное регулирование туризма в России осуществляет:

- а) Ростуризм;
- б) Российский союз туриндустрии;
- в) Министерства культуры РФ;
- г) Министерство иностранных дел РФ.

Вопрос 2. Государственное регулирование развития гостиниц в Приморском крае осуществляет:

- а) департамент туризма Приморского края;
- б) департамент жилищно-коммунального хозяйства Приморского края;
- в) департамент внутренней политики Приморского края;
- г) департамент экономики Приморского края.

Вопрос 3. Укажите, какие из показателей туристской деятельности отсутствуют в статистических сборниках Приморскстата:

- а) количество турорганизаций;
- б) объем туристских расходов;
- в) объем международного турпотока;
- г) объем внутреннего турпотока.

Вопрос 4. Укажите, какие из показателей коллективных средств размещения отсутствуют в статистических сборниках Приморскстата:

- а) количество размещенных лиц по гражданству;
- б) доход коллективных средств размещения;
- в) коэффициент загрузки номерного фонда коллективных средств размещения по квартирам;
- г) распределение коллективных средств размещения по муниципальным образованиям Приморского края.

Вопрос 5. Укажите долю туристских услуг во внутреннем валовом продукте России:

- а) 10%;
- б) 1-3%;
- в) 0,1%.

г) 5%.

Вопрос 6. Гостиничный и туристский продукты по российскому законодательству:

- а) вообще не связаны между собой;
- б) гостиничный продукт является частью туристского продукта;
- в) туристский продукт является частью гостиничного продукта;
- г) оба являются частью регионального продукта.

Вопрос 7. Оцените состояние научно-методического обеспечения развития индустрии гостеприимства и туризма в РФ:

- а) высокое;
- б) недостаточное;
- в) крайне низкое;
- г) вообще отсутствует.

Вопрос 8. Туризм и гостеприимство в Приморском крае являются:

- а) стратегическими направлениями развития региона;
- б) инвестиционно привлекательными сферами;
- в) субсидируемыми сферами экономики;
- г) инновационными сферами экономики.

Вопрос 9. Оцените роль кадров в обеспечении конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства и туризма:

- а) высокая;
- б) определяющая;
- в) низкая;
- г) вообще не влияет на конкурентоспособность.

Вопрос 10. Индустрия гостеприимства и туризма в Приморском крае представлена, преимущественно:

- а) микропредприятиями;
- б) средними по мощности предприятиями;
- в) крупными предприятиями;
- г) холдингами.

Критерии оценки теста

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил более чем на 85% вопросов теста;
- 85-76 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил на 75 – 85% вопросов теста;
- 75-61 балл выставляется студенту, если студент правильно ответил на 61 – 75% вопросов теста;
- менее 61 балла выставляется студенту, если студент правильно ответил менее чем на 61 % вопросов теста.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, выполнение тестов, написание проектов) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (собеседование);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (выполнение практических заданий, тестов);
- результаты самостоятельной работы (написание проектов).

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По дисциплине «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика» предусмотрен экзамен в виде собеседования.

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения лекций, практических занятий студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к экзамену, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное творческое зачетное задание (индивидуальное творческое зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на экзамене представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (устный опрос, тест) представлены в структурном элементе ФОС V.

Критерии выставления оценки студенту на экзамене по дисциплине «Индустрия гостеприимства и туризма: теория и практика»

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, 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.
75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, 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 работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)

« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)

« 18 » декабря 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Рынок гостиничных услуг стран АТР

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

«Международное гостеприимство»

Форма подготовки очная

курс 1 семестр 2

лекции 18 час.

практические занятия 18 час.

лабораторные работы не предусмотрены

в том числе с использованием МАО лек. 0 /пр. 0 /лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 36 час.

в том числе с использованием МАО 0 час.

самостоятельная работа 72 час.

в том числе на подготовку к экзамену 45 час.

контрольные работы (количество) 4

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет не предусмотрен

экзамен 2 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.
Составитель(ли): старший преподаватель Гатауллина С.Ю.

Владивосток
2020

Оборотная сторона титульного листа РПД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

Цель дисциплины – формирование универсальных и общепрофессиональных компетенций, связанных с формированием аналитических навыков исследования рынков гостиничных услуг в странах АТР.

Задачи:

- сформировать понятийный аппарат, составляющий основу региональных рыночных процессов в сфере гостиничного бизнеса;
- изучить основные методологические подходы к организации исследования рынка гостиничных услуг;
- проанализировать опыт развития рынков гостиничных услуг в странах АТР.

Для успешного изучения дисциплины «Рынок гостиничных услуг стран АТР» у студентов должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

- способность к логическому мышлению, анализу, обобщению, критическому осмыслению информации, постановке исследовательских задач и выбору путей их решения;
- способность осуществлять сбор, систематизацию, оценку и интерпретацию экономических показателей, необходимых для проведения экономического анализа;
- владение основами проектной деятельности.

В результате изучения данной дисциплины у студентов формируются следующие компетенции и индикаторы их достижения:

Код и формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК - 5.1	Умеет проводить анализ рынков гостиничных услуг
	УК - 5.2	Выявляет национальные особенности стран АТР для анализа эффективности мероприятий по развитию в них сферы гостеприимства
	УК - 5.3	Разрабатывает мероприятия и программы в сфере гостеприимства с учетом разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия

ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК -5.1	Умеет выявлять приоритетные направления совершенствования деятельности гостиничных предприятий
	ОПК - 5.2	Проводит анализ и разработку перспективных направлений развития региональных гостиничных комплексов
	ОПК - 5.3	Разрабатывает эффективные управленческие решения по развитию гостиничных предприятий

Применение в рамках дисциплины «Рынок гостиничных услуг стран АТР» методов активного/ интерактивного обучения не предусмотрено.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел 1. Основные понятия экономики рынка гостиничных услуг (10 час.).

Тема 1. Содержание основных категорий экономики гостеприимства: основной понятийный аппарат, схема организации гостиничной деятельности в регионе. Роль гостиничного комплекса в социально-экономическом развитии региона (2 час.).

Понятие, основные категории экономики гостиничной деятельности. Модель организации гостиничной деятельности в регионе. Сущность, функции, виды рынков. Элементы и функции рынка. Понятие и виды рыночной конкуренции. Роль гостиничного комплекса в социально-экономическом развитии региона.

Тема 2. Особенность функционирования рынка гостиничных услуг. (2 час.).

Особенности рынка услуг. Отраслевые и региональные особенности гостиничных услуг. Роль государственного регулирования рынка гостиничных услуг.

Тема 3. Анализ развития гостиничного комплекса Приморского края (6 час.).

Методология проведения экономического анализа регионального рынка гостиничных услуг. Анализ статистических показателей развития индустрии гостеприимства Приморского края. Сравнительный анализ развития коллективных средств размещения в субъектах Дальневосточного федерального округа.

Раздел 2. Развитие индустрии гостеприимства в АТР (8 час.)

Тема 4. Азиатско-тихоокеанский регион как один из динамично развивающихся рынков туризма и путешествий (1 час.).

Показатели развития туризма и путешествий в странах АТР. Алгоритм проведения анализа развития рынков гостиничных услуг в странах АТР. Применение методики оценки конкурентоспособности стран по развитию туризма и путешествия на основе индекса ТТСИ (Travel and Tourism Competitiveness Index).

Тема 5. Развитие гостеприимства в странах АТР (7 час.).

История и этапы развития индустрии гостеприимства в странах АТР. Тенденции развития рынков гостиничных услуг в странах АТР.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Занятие 1. Анализ роли индустрии гостеприимства в социально-экономическом развитии региона. Основные понятия рынка гостиничных услуг (2 час.).

1. Понятие регионального гостиничного комплекса. Влияние индустрии гостеприимства на социально-экономическое развитие региона.

2. Понятие рынка, основные элементы регионального рынка гостиничных услуг.

Занятие 2. Анализ развития гостиничного комплекса Приморского края (8 час.).

1. Закрепление знаний о методологии исследования в сфере гостиничной деятельности.

2. Выполнение самостоятельных заданий по анализу таблиц

статистического сборника «Индустрия гостеприимства в Приморском крае».

Занятие 3. Анализ развития гостеприимства в странах АТР (8 час.).

1. Анализ развития сферы гостеприимства в странах АТР.
2. Выполнение самостоятельного задания.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

Дата / сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
В течение семестра	Подготовка к практическим занятиям по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы и задания	27	Устный и письменный опрос. Проверка заданий
В течение семестра	Подготовка к экзамену	45	Письменный опрос
ИТОГО		72	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Рынок

гостиничных услуг стран АТР» предусматривает:

1. Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы.
2. Подготовка презентации с использованием мультимедийного оборудования.
3. Подготовка (составления) глоссария.
4. Подготовка к практическим занятиям по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы и задания.
5. Подготовка к выполнению теста.
6. Подготовка к экзамену.

Рекомендации по работе с литературой

Предпочтительна последовательность в работе с литературой и нормативно-правовыми актами. Ее можно представить в виде следующего примерного алгоритма:

- ознакомление с рабочей учебной программой;
- изучение основной учебной литературы;
- проработка дополнительной (учебной и научной) литературы и иных информационных источников.

В ходе чтения полезно, делать краткие заметки, выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю. По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки.

Необходимо вести систематическую каждодневную работу над литературными источниками. Следует воспитывать в себе установку на прочность, долговременность усвоения знаний по курсу. Надо помнить, что они потребуются не только и не столько в ходе экзамена, но – что особенно важно – в последующей профессиональной деятельности.

Литература имеется в библиотеке ДВФУ, методическом кабинете кафедры сервиса и туризма.

При работе с учебной и научной литературой принципиально важно принимать во внимание то, что курс «Рынок гостиничных услуг стран АТР» постоянно развивается и совершенствуется. Необходимо учитывать и тот факт, что эта деятельность регламентируется нормативно-правовыми актами.

Студент обязан знать не только рекомендуемую литературу, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после его публикации.

Методические рекомендации по подготовке презентации

Разработка презентации предусматривает следующий порядок самостоятельной работы. Студенты знакомятся с мировым и национальным опытом развития индустрия гостеприимства и туризма. С этой целью используются монографические исследования, материалы зарубежной периодической печати, данные всемирной сети интернет (преимущественно англоязычных ресурсов). Собранные источники и их аннотации анализируются с точки зрения возможной адаптации методов и технологий к развитию этой деятельности России.

В заключительной части самостоятельной работы студенты оформляют презентацию в формате Prezi (пошаговая инструкция представлена в методических рекомендациях и на сайте: <http://prezi-narusskom.ru/>).

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора;
- следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации; желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание;
- дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста;

– последними слайдами презентации должны быть глоссарий и список литературы.

Подготовленная презентация записывается на электронный носитель и хранится в методическом кабинете кафедры сервиса и туризма на жестком диске персонального компьютера.

Представление презентации осуществляется на практическом занятии, в ходе которого бакалавры на основе полученной информации обсуждают проблемы связанные с внедрением проекта.

Критерии оценки:

– 100-86 баллов выставляется, если студент отразил в презентации свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив содержание и составляющие затронутых вопросов. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация географического характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа отечественной практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

– 85-76 баллов – презентация студента характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

– 75-61 балл – проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы

– менее 61 балла – презентация представляет собой заимствованный исходный текст и заимствование иллюстраций, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая

темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Студенты готовят доклады по темам, указанным в заданиях для самостоятельной работы по темам дисциплины. Подготовка доклада обязательна и может осуществлять каждым студентом либо группой студентов (2-3 чел.). Доклад содержит краткую информацию по изучаемой теме. Доклад состоит из титульного листа, основного текста, материала для презентации. Доклады студентов заслушивается на практическом или семинарском занятии по данной теме, доклады остальных студентов сдаются в письменном виде на проверку преподавателю.

Критерии оценки

– 100-86 баллов – если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

– 85-76 баллов – знание узловых проблем программы и основного содержания курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

– 75-61 балл – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с

выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

– 60 баллов и ниже – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Методические указания к составлению глоссария

Глоссарий охватывает все узкоспециализированные термины, встречающиеся в тексте. Глоссарий должен содержать не менее 10 терминов, они должны быть перечислены в алфавитном порядке, соблюдена нумерация. Глоссарий должен быть оформлен по принципу реферативной работы, в обязательном порядке присутствует титульный лист и нумерация страниц. Объем работы должен составлять 5-10 страниц. Тщательно проработанный глоссарий помогает избежать разночтений и улучшить в целом качество всей документации. В глоссарии включаются самые частотные термины и фразы, а также все ключевые термины с толкованием их смысла. Глоссарии могут содержать отдельные слова, фразы, аббревиатуры, слоганы и даже целые предложения.

Задания к практическим занятиям

Задание 1. Определение основных понятий в сфере экономики гостеприимства.

1. Проанализировать основные понятия в сфере гостеприимства, содержащиеся в нормативно-правовых актах в РФ. Сравнить их с понятийной базой в мировой практике.

2. Составить глоссарий.

3. Проанализировать, как существующий понятийный аппарат в сфере гостеприимства в России идентифицирует эту деятельность как объект научного познания и управления.

Задание 2. Анализ рынка гостиничных услуг Приморского края.

1. Подготовить доклад об анализе современного состояния и тенденциях развития рынка гостиничных услуг Приморского края.
2. Провести анализ таблиц статистического сборника «Индустрия гостеприимства в Приморском крае».

Задание 3. Анализ развития рынков гостиничных услуг в странах АТР.

1. Проанализировать развитие рынка гостиничных услуг в одной из стран АТР.
2. Подготовить на основании проведенного анализа доклад и презентацию.

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом теоретического материала, подготовки к практическим занятиям и сдаче экзамена.

1. В чем заключается роль гостеприимства в социально-экономическом развитии региона?
2. В чем заключаются функции государственного регулирования сферы гостеприимства в РФ?
3. В чем заключается сущность государственного управления экономикой?
4. Проведите анализ основных результатов экономического развития сферы гостеприимства Приморского края за период 2013-2018 годов.
5. Проведите анализ состояния гостиничного комплекса Приморского края.
6. Выполните SWOT–анализ сферы гостеприимства Приморского края за 2013-2018 годы.
7. Проведите анализ развития индустрии гостеприимства в одной из стран АТР.

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Изложите понятие, основные категории экономики гостиничной деятельности.
2. Изложите сущность, функции, виды рынков, понятие и виды рыночной конкуренции.
3. Изложите роль гостиничного комплекса в социально-экономическом развитии региона.
4. Изложите особенности функционирования рынка гостиничных услуг. Опишите отраслевые и региональные особенности гостиничных услуг. Обоснуйте роль государственного регулирования рынка гостиничных услуг.
5. Проведите анализ основных результатов экономического развития сферы гостеприимства Приморского края за период 2013-2018 годов.
6. Проведите анализ этапов развития гостиничного комплекса Приморского края.
7. Выполните SWOT–анализ сферы гостеприимства Приморского края за 2013-2018 годы.
8. Проведите анализ основных проблем функционирования гостиничного комплекса Приморского края.
9. Проведите анализ развития индустрии гостеприимства в одной из стран АТР.
10. Изложите содержание методики оценки конкурентоспособности стран по развитию туризма и путешествия на основе индекса ТТСИ (Travel and Tourism Competitiveness Index). Приведите основные показатели индекса ТТСИ в странах АТР.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Коды и наименование индикатора достижения		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Раздел № 1 Основные понятия экономики рынка гостиничных услуг. Темы 1-3	УК-5.1 УК-5.2 УК-5.3	Знает: особенности национальных культур народов стран АТР.	устный опрос (УО); собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену
			Умеет:		

			разрабатывать мероприятия и программы в сфере гостеприимства с учетом разнообразия культур в процессе межкультурного взаимодействия.	1); тест (ПР-1)	экзамену
2.	Раздел №2 Развитие индустрия гостеприимства в АТР. Темы 4-5.	ОПК-5.1	Знает: приоритетные направления совершенствования деятельности гостиничных предприятий.	собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену
		ОПК-5.2 ОПК-5.3			

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные издания)

1. Гостиничный бизнес : учебник для вузов по специальностям сервиса / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А. В. Павлова]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 224 с. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:725115&theme=FEFU>.
2. Казаков С. П., Лукина А. В. Маркетинг товаров и услуг: Учебное пособие / А.В. Лукина. – 2-е изд., доп. – М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 240 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=412829>.
3. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 320 с. Режим доступа: www.dx.doi.org/10.12737/6085.

4. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. /Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 320 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>.

5. Ушаков Р. Н. Маркетинговая деятельность как фактор достижения конкурентных преимуществ на рынке гостиничных услуг (на примере города Москвы): Диссертация / Ушаков Р.Н. – М.:НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 177 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=872564>.

Дополнительная литература

(электронные издания)

1. Индустрия гостеприимства в Приморском крае. 2015: Статистический сборник/ Приморскстат, 2016. – 36 с.

2. Франчайзинг [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.grandars.ru> Шульгина М.А. Внедрение инноваций в индустрии гостеприимства: проблемы и их решения / Проблемы и перспективы современной науки. – 2016. – №12. – С. 183-187.

3. 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. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 290 с. — Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919723>.

4. Щетинина К.И. Специфика страхования гостиничного бизнеса в России и за рубежом / К.И.Щетинина. – Право и управление. XXI век. – 2015. - № 1 (34). - С. 110-115.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»

1. Библиотека ГОСТов и нормативных документов. Режим доступа: <http://libgost.ru/>.

2. Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии - [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: http://ratanews.ru/rubricator/rubric_794.stm.
3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/>.
4. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
5. Справочно-правовая система «Гарант». Режим доступа: www.garant.ru.
6. Федеральное агентство по туризму: [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>.
7. Электронная библиотека и базы данных ДВФУ. Режим доступа: <http://dvfu.ru/web/library/elib>.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Рынок гостиничных услуг стран АТР» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Рынок гостиничных услуг стран АТР» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением заданий всех практических занятий с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР» является экзамен, который проводится в виде устного ответа студентов на вопросы (весовой коэффициент контрольного мероприятия 0,5).

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (весовой коэффициент 0,1);
- успешно выполнить аудиторные контрольные задания в виде

практических заданий и тестов (весовой коэффициент 0,1);

– своевременно и успешно подготовить и защитить доклад (весовой коэффициент 0,3).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР» при условии выполнения всех видов текущего и промежуточного контроля, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР» для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – «отлично», 75-85 баллов – «хорошо», 61- 75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям

На практических занятиях студент получает возможность более глубокого изучения темы, уточнения теоретических и получения практических знаний, формирования профессиональных навыков. Формы проведения практических занятий многообразны и выбираются преподавателем в зависимости от изучаемой темы и особенностей подготовки студентов. На практических занятиях применяются методы и формы как индивидуальной, так и коллективной работы студентов связанной с проектной деятельностью, руководство этой деятельности осуществляет преподаватель. Студенты сами формируют проектные команды, которые должны разрабатывать проекты, размер команды: 2-3 человека. Поддержка осуществляется преподавателем в ходе консультирования каждой команды, когда им определяются необходимые для выполнения проекта задачи, и осуществляется разбор полученных результатов. Преподаватель предоставляет проектным командам темы, понятийный аппарат и инструменты, которые используются в ходе подготовки проекта (практического задания).

На практическом занятии каждый студент (команда) должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит,

чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание полученные на практике, факты, собственный опыт связанный с экскурсионной деятельностью.

В случае пропуска практических занятий студент должен по согласованию с преподавателем подготовить и сдать соответствующий материал.

Рекомендации по подготовке к экзамену

Итоговым контролем при изучении дисциплины «Рынок гостиничных услуг стран АТР» является экзамен. Перечень вопросов к экзамену содержится в Рабочей программе дисциплины (РПД), размещенной на сайте ДВФУ. Вопросы по дисциплине ежегодно обновляются.

Цель экзамена – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве дефиниций и категорий.

В процессе проведения экзамена оценке подлежит речевая культура обучающегося. Дополнительной целью итогового контроля в виде экзамена является формирование у студента таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, самостоятельность.

При подготовке к экзамену студент должен правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть качественно и на высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время целенаправленной подготовки к экзамену у студентов происходит процесс систематизации знаний, которые они приобрели при изучении тем дисциплины. Это позволяет им уяснить логическую структуру курса, объединить отдельные темы в единую систему. Рекомендуемые учебники и специальная литература при изучении

курса, имеются в рекомендованном списке литературы в рабочей программе по данному курсу.

Студент в целях получения качественных и системных знаний должен начинать подготовку к экзамену с первоначальных тем лекционного курса.

Самостоятельная работа по подготовке к экзамену во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на экзамен и дней, отведенных на подготовку к экзамену. При этом необходимо, чтобы последний день или часть его, был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить уровень усвоения материала.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС).

Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе студентов с лекционным материалом, поиске и анализе учебной литературы и электронных источников информации по изучаемым темам дисциплины;
- выполнении домашних индивидуальных и коллективных (командных) заданий;
- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку, активное участие в их обсуждении на занятиях;
- изучении теоретического материала, тем практических занятий, подготовке презентаций и файлов с текстовым описанием каждого слайда;
- поиске правовых актов, комментариев специалистов в справочно-правовой системе по темам занятий, индивидуальных и коллективных заданий;
- подготовке к экзамену.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения лекций и практических занятий по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР» Школа экономики и менеджмента (корпус G) располагает кабинетами (учебная аудитория, компьютерный класс), для самостоятельной работы используется читальный зал (корпус А).

34 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi. Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO. Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска Компьютерный класс, моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

Читальный зал каб. А 1002, помещение для самостоятельной работы естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки, Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт. ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft.

В читальном зале Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами

для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.

VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР а» включают в себя перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенции в ходе освоения дисциплины.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Контрольные вопросы для экзамена

1. Изложите понятие, основные категории экономики гостиничной деятельности.
2. Изложите сущность, функции, виды рынков, понятие и виды рыночной конкуренции.
3. Изложите роль гостиничного комплекса в социально-экономическом развитии региона.
4. Изложите особенности функционирования рынка гостиничных услуг. Опишите отраслевые и региональные особенности гостиничных услуг. Обоснуйте роль государственного регулирования рынка гостиничных услуг.
5. Проведите анализ основных результатов экономического развития сферы гостеприимства Приморского края за период 2013-2018 годов.
6. Проведите анализ этапов развития гостиничного комплекса Приморского края.

7. Выполните SWOT–анализ сферы гостеприимства Приморского края за 2013-2018 годы.

8. Проведите анализ основных проблем функционирования гостиничного комплекса Приморского края.

9. Проведите анализ развития индустрии гостеприимства в одной из стран АТР.

10. Изложите содержание методики оценки конкурентоспособности стран по развитию туризма и путешествия на основе индекса ТТСИ (Travel and Tourism Competitiveness Index). Приведите основные показатели индекса ТТСИ в странах АТР.

Тестовые задания

Тест 1

Вопрос 1. К особенностям рынка услуг индустрии гостеприимства относятся:

- а) высокие темпы развития рынка;
- б) стабильность размеров рынка и потребительского спроса;
- в) высокие темпы развития рынка и динамичное изменение характера потребительского спроса;
- г) изменчивость потребительского спроса.

Вопрос 2. На размер и структуру спроса на услуги индустрии гостеприимства влияют:

- а) регулируемые и не регулируемые факторы внутрирегиональной и внешней по отношению к региону среды;
- б) деятельность организаций, предоставляющих сопутствующие услуги;
- в) регулируемые факторы внутрирегиональной среды и деятельность организаций, предоставляющих сопутствующие услуги;
- г) «а» и «б».

Вопрос 3. Роль индустрия гостеприимства экономическом развитии региона заключается в:

- а) увеличении объема импорта услуг;
- б) увеличении объема экспорта услуг;
- в) развитии дополнительной трудовой занятости населения;
- г) снижении стоимости услуг.

Вопрос 4. Индустрия гостеприимства это:

- а) сфера научной деятельности;
- б) психологическая функция;
- в) сфера экономики;
- г) гуманитарная сфера.

Вопрос 5. Государственное регулирование экономики с развитием рыночных отношений:

- а) полностью утрачивает свою роль;
- б) не утрачивает свою роль;
- в) повышается;
- г) снижается.

Вопрос 6. В основе государственного регулирования экономики лежат принципы:

- а) целенаправленности;
- б) эффективности;
- в) информативности;
- г) непрерывности.

Вопрос 7. Отраслевыми особенностями гостиничной деятельности являются:

- а) комплексность, сезонность, несохраняемость качества, рост индустриальности;
- б) инновационность, рост цен, не совпадение места производства и приобретения услуги, повышение качества услуг;
- в) высокая стоимость основных производственных фондов, не совпадение места производства и приобретения услуги, рост профессионального мастерства работников;

г) высокая стоимость основных фондов в стоимости услуги, рост зарплаты работников, высокая доля гостиничной деятельности в ВРП.

Вопрос 8. Классификация гостиниц это:

а) разделение всех предприятий по объемам продаж;
б) объединение всех предприятий, оказывающих гостиничные услуги;
в) разделение всех предприятий, оказывающих гостиничные услуги по числу номеров;

г) объединение одинаковых по направлению деятельности организаций.

Вопрос 9. Отраслевыми особенностями деятельности гостиниц являются:

а) низкая загрузка номерного фонда, высокое влияние сезонности, низкое качество подготовки персонала, ненакапливаемость;

б) комплексность услуги, высокая стоимость услуги, высокое влияние сезонности, ненакапливаемость, неравномерная дислокация гостиниц в регионе;

в) высокая стоимость основных фондов, не сохраняемость качества, ненакапливаемость услуги;

г) экологичность, инновационность, индустриальность, ненакапливаемость.

Вопрос 10. В состав основных услуг гостиниц входят:

а) транспорт, проживание;

б) транспорт, проживание, питание;

в) проживание, питание;

г) транспорт, проживание, питание, информационное обслуживание.

Тест № 2

Вопрос 1. Уровень государственного регулирования работы гостиничного комплекса в России можно оценить как:

а) высокий;

б) недостаточно высокий;

в) низкий.

Вопрос 2. Государственное регулирование развития гостиничного комплекса в Приморском крае осуществляет:

- а) департамент туризма Приморского края;
- б) департамент жилищно-коммунального хозяйства Приморского края;
- в) департамент внутренней политики Приморского края;
- г) департамент экономики Приморского края.

Вопрос 3. Укажите, какие из показателей деятельности гостиниц отсутствуют в статистических сборниках Приморскстата:

- а) количество организаций;
- б) объем расходов;
- в) объем доходов;
- г) распределение числа ночующих по сезонам.

Вопрос 4. Укажите, какие из показателей коллективных средств размещения отсутствуют в статистических сборниках Приморскстата:

- а) количество размещенных лиц по гражданству;
- б) доход коллективных средств размещения;
- в) коэффициент загрузки номерного фонда коллективных средств размещения по квартирам;
- г) распределение коллективных средств размещения по муниципальным образованиям Приморского края.

Вопрос 5. Укажите долю гостиничных услуг во внутреннем валовом продукте России:

- а) 10%;
- б) 1-3%;
- в) 0,1%;
- г) такой показатель не рассчитывается.

Вопрос 6. Гостиничный и туристский продукты по российскому законодательству:

- а) вообще не связаны между собой;
- б) гостиничный продукт является частью туристского продукта;

- в) туристский продукт является частью гостиничного продукта;
- г) оба являются частью регионального продукта.

Вопрос 7. Оцените состояние научно-методического обеспечения развития индустрии гостеприимства и туризма в РФ:

- а) высокое;
- б) недостаточное;
- в) крайне низкое;
- г) вообще отсутствует.

Вопрос 8. Туризм и гостеприимство в Приморском крае являются:

- а) стратегическими направлениями развития региона;
- б) инвестиционно привлекательными сферами;
- в) субсидируемыми сферами экономики;
- г) инновационными сферами экономики.

Вопрос 9. Оцените роль кадров в обеспечении конкурентоспособности предприятий индустрии гостеприимства и туризма:

- а) высокая;
- б) определяющая;
- в) низкая;
- г) вообще не влияет на конкурентоспособность.

Вопрос 10. Индустрия гостеприимства и туризма в Приморском крае представлена, преимущественно:

- а) микропредприятиями;
- б) средними по мощности предприятиями;
- в) крупными предприятиями;
- г) холдингами.

Критерии оценки теста

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил более чем на 85% вопросов теста;
- 85-76 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил на 75 – 85% вопросов теста;

– 75-61 балл выставляется студенту, если студент правильно ответил на 61 – 75% вопросов теста;

– менее 61 балла выставляется студенту, если студент правильно ответил менее чем на 61 % вопросов теста.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, выполнение тестов, написание проектов) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний (собеседование);

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (выполнение практических заданий, тестов);

– результаты самостоятельной работы (написание проектов).

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР» предусмотрен экзамен в виде письменного опроса.

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения лекций, практических занятий студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к экзамену, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное творческое

зачетное задание (индивидуальное творческое зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на экзамене представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (устный опрос, тест) представлены в структурном элементе ФОС V.

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Рынок гостиничных услуг стран АТР»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, 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.
75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, 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 работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)

« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)

« 18 » декабря 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

«Международное гостеприимство»

Форма подготовки очная

курс 2 семестр 3

лекции 18 час.

практические занятия 18 час.

лабораторные работы не предусмотрены

в том числе с использованием МАО лек. 8 /пр. 10 /лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 36 час.

в том числе с использованием МАО 18 час.

самостоятельная работа 72 час.

в том числе на подготовку к экзамену 36 час.

контрольные работы (количество) 4

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет не предусмотрен

экзамен 3 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.

Составитель(ли): старший преподаватель Гатауллина С.Ю.

Владивосток

2020

Оборотная сторона титульного листа РПД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

Цель дисциплины – сформировать у студентов универсальные и общепрофессиональные компетенции, связанные с разработкой и реализацией стратегий развития гостиничного бизнеса.

Задачи:

- изучить основные понятия в сфере стратегического планирования;
- исследовать отраслевые и региональные особенности гостиничной деятельности при разработке стратегий развития гостеприимства;
- изучить опыт разработки стратегий развития гостиничного бизнеса в РФ;
- изучить опыт разработки стратегий развития гостиничного бизнеса в мире.

Совокупность запланированных результатов обучения по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» обеспечивает формирование у выпускника следующих универсальных компетенций и индикаторов их достижения:

Наименование категории (группы) универсальной компетенции	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Организационно-управленческий	УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1 Проводит анализ развития регионального / национального гостиничного комплекса.
		УК-1.2 Выявляет проблемные факторы функционирования регионального / национального гостиничных комплексов
		УК-1.3 Осуществляет критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывает стратегию действий по развитию сферы гостеприимства.
Организационно-управленческий	УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1 Умеет проводить экономический анализ развития регионального / национального гостиничного комплекса
		УК-3.2 Выявляет ключевые направления повышения эффективности функционирования регионального / национального гостиничного комплекса
		УК-3.3 Организует работу команды по разработке проектов, направленных на повышение роли сферы гостеприимства в социально-экономическом развитии региона

Общепрофессиональная компетенция выпускников и индикаторы ее достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональной компетенции	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Организационно-управленческий	ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1 Анализирует состояние стратегического управления деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		ОПК-2.2 Выявляет приоритеты и разрабатывает стратегические направления развития сферы гостеприимства и общественного питания
		ОПК-2.3 Организует разработку программ по развитию сферы гостеприимства и общественного питания

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел 1. Научно-методические основы организации планирования и прогнозирования гостиничного бизнеса (8 час.)

Тема 1. Понятие, основные категории экономики гостеприимства, структура национального/регионального гостиничного комплекса. Сущность, функции, принципы, виды планирования (4 час.).

Основные понятия экономики гостеприимства. Понятие гостиничного продукта. Жизненный цикл гостиничного продукта. Планирование как функция управления. Понятие, функции, принципы планирования, виды планов. Принципы планирования. Виды планов в гостеприимстве. Понятие показателя, требования к формированию индикативных показателей в программе развития гостиничного комплекса.

Тема 2. Отраслевые и региональные особенности планирования в гостеприимстве (4 час., в том числе с использованием методов активного обучения – проблемная лекция).

Роль планирования в обеспечении устойчивой работы регионального гостиничного комплекса. Учет отраслевых и региональных особенностей в планировании развития регионального гостиничного комплекса. Классификация факторов, влияющих на планирование в гостеприимстве.

Раздел 2. Анализ современного состояния планирования развития регионального гостиничного комплекса (10 час.).

Тема 3. Анализ современного состояния планирования развития гостиничного комплекса в РФ (4 час., в том числе с использованием методов активного обучения – проблемная лекция).

Нормативно-правовая база по организации стратегического планирования в РФ. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации»: цель, задачи, показатели, методы достижения программных целей. Государственная программа «Развитие туризма в Приморском крае» на 2013-2021 годы»: цель, задачи, показатели, методы достижения программных целей.

Тема 4. Анализ современного состояния планирования развития гостиничных комплексов в мире (4 час.).

Анализ программ развития гостиничных комплексов в странах Европы, АТР и США: алгоритм постановки целей, задач, формирования индикативных показателей.

Тема 5. Программа развития гостиничного комплекса как часть стратегии развития туризма в регионе (2 час.).

Понятие, цель, структура стратегии социально-экономического развития региона. Приоритеты стратегии регионального развития. Место программ развития гостиничных комплексов в стратегии социально-экономического развития региона.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Занятие 1. Понятийный аппарат в сфере экономики гостеприимства (4 час., в том числе 4 час. с использованием метода активного обучения – учебной дискуссии).

1. Анализ содержания основных понятий экономики гостеприимства в нормативно-правовой базе РФ.

2. Анализ содержания основных понятий экономики гостеприимства в нормативно-правовой базе Всемирной туристской организации (ЮН ВТО) и научных публикациях.

Занятие 2. Теоретические основы планирования (2 час., в том числе 2 час. с использованием метода активного обучения – учебной дискуссии).

1. Виды, классификация планов.
2. Принципы планирования.
3. Алгоритм стратегического планирования.
4. Плановые показатели: понятие, требования к составу и качеству.

Занятие 3. Отраслевые и региональные особенности планирования гостиничных комплексов (2 час., в том числе 2 час. с использованием метода активного обучения – учебной дискуссии).

1. Понятие и перечень отраслевых особенностей функционирования гостиничных комплексов и их влияние на разработку планов и программ развития.

2. Понятие и перечень региональных особенностей функционирования гостиничных комплексов и их влияние на разработку планов и программ развития.

Занятие 4. Анализ федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)» (2 час.).

1 Анализ структуры, цели и задач федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)».

2. Анализ индикативных показателей программы.

3. Роль КСР в достижении программных целей.

Занятие 5. Анализ государственной программы «Развитие туризма в Приморском крае» на 2013-2021 годы» (4 час. в том числе 2 час. с использованием метода активного обучения – учебной дискуссии).

1. Анализ структуры, цели и задач программы.
2. Анализ индикативных показателей программы.
3. Роль КСР в достижении программных целей.
4. Место и роль программы развития гостиничного бизнеса в стратегии развития региона.

Занятие 6. Современное состояние планирования развития гостиничных комплексов в субъектах РФ (2 час.).

1. Анализ программ развития гостиничных комплексов в федеральных округах РФ.
2. Исследование роли КСР как фактора регионального развития в РФ.

Занятие 7. Опыт организации планирования гостиничного бизнеса в мире (2 час.).

1. Анализ опыта стратегического планирования развития гостиничного бизнеса в странах Европы.
2. Анализ опыта стратегического планирования развития гостиничного бизнеса в странах АТР.
3. Анализ опыта стратегического планирования развития гостиничного бизнеса в США.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

Дата / сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
В течение семестра	Подготовка к практическим занятиям по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы и задания	36	Устный и письменный опрос. Проверка заданий
В течение семестра	Подготовка к экзамену	36	Письменный опрос
ИТОГО		72	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» предусматривает:

1. Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы.
2. Подготовка презентации с использованием мультимедийного оборудования.
3. Подготовка (составления) глоссария.
4. Подготовка к практическим занятиям по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы и задания.
5. Подготовка к выполнению теста.
6. Подготовка к экзамену.

Рекомендации по работе с литературой

Предпочтительна последовательность в работе с литературой и нормативно-правовыми актами. Ее можно представить в виде следующего примерного алгоритма:

- ознакомление с рабочей учебной программой;
- изучение основной учебной литературы;

– проработка дополнительной (учебной и научной) литературы и иных информационных источников.

В ходе чтения полезно, делать краткие заметки, выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю. По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки.

Необходимо вести систематическую каждодневную работу над литературными источниками. Следует воспитывать в себе установку на прочность, долговременность усвоения знаний по курсу. Надо помнить, что они потребуются не только и не столько в ходе экзамена, но – что особенно важно – в последующей профессиональной деятельности.

Литература имеется в библиотеке ДВФУ, методическом кабинете кафедры сервиса и туризма.

При работе с учебной и научной литературой принципиально важно принимать во внимание то, что курс «Стратегическое планирование в туризме» постоянно развивается и совершенствуется. Необходимо учитывать и тот факт, что эта деятельность регламентируется нормативно-правовыми актами.

Студент обязан знать не только рекомендуемую литературу, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после его публикации.

Методические рекомендации по подготовке презентации

Разработка презентации предусматривает следующий порядок самостоятельной работы. Студенты знакомятся с мировым и национальным опытом развития индустрия гостеприимства и туризма. С этой целью используются монографические исследования, материалы зарубежной периодической печати, данные всемирной сети интернет (преимущественно англоязычных ресурсов). Собранные источники и их аннотации анализируются с точки зрения возможной адаптации методов и технологий к развитию этой деятельности России.

В заключительной части самостоятельной работы студенты оформляют презентацию в формате Prezi (пошаговая инструкция представлена в методических рекомендациях и на сайте: <http://prezi-narusskom.ru/>).

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора;
- следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации; желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание;
- дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста;
- последними слайдами презентации должны быть глоссарий и список литературы.

Подготовленная презентация записывается на электронный носитель и хранится в методическом кабинете кафедры сервиса и туризма на жестком диске персонального компьютера.

Представление презентации осуществляется на практическом занятии, в ходе которого бакалавры на основе полученной информации обсуждают проблемы связанные с внедрением проекта.

Критерии оценки:

- 100-86 баллов выставляется, если студент отразил в презентации свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив содержание и составляющие затронутых вопросов. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация географического характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа отечественной практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет;

– 85-76 баллов – презентация студента характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет;

– 75-61 балл – проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы;

– менее 61 балла – презентация представляет собой заимствованный исходный текст и заимствование иллюстраций, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Студенты готовят доклады по темам, указанным в заданиях для самостоятельной работы по темам дисциплины. Подготовка доклада обязательна и может осуществлять каждым студентом либо группой студентов (2-3 чел.). Доклад содержит краткую информацию по изучаемой теме. Доклад состоит из титульного листа, основного текста, материала для презентации. Доклад некоторых бакалавров заслушивается на практическом или семинарском занятии по данной теме, доклады остальных студентов сдаются в письменном виде на проверку преподавателю.

Критерии оценки

– 100-86 баллов – если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а

также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа;

– 85-76 баллов – знание узловых проблем программы и основного содержания курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа;

– 75-61 балл – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ;

– 60 баллов и ниже – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Методические указания к составлению глоссария

Глоссарий охватывает все узкоспециализированные термины, встречающиеся в тексте. Глоссарий должен содержать не менее 50 терминов, они должны быть перечислены в алфавитном порядке, соблюдена нумерация. Глоссарий должен быть оформлен по принципу реферативной работы, в обязательном порядке присутствует титульный лист и нумерация страниц. Объем работы должен составлять 10-15 страниц. Тщательно проработанный глоссарий помогает избежать разночтений и улучшить в целом качество всей документации. В глоссарии включаются самые частотные термины и фразы, а также все ключевые термины с толкованием их смысла. Глоссарии могут

содержать отдельные слова, фразы, аббревиатуры, слоганы и даже целые предложения.

Задания к практическим занятиям

Задание 1. Определение основных понятий в экономике гостеприимства.

1. Проанализировать основные понятия в экономике гостеприимства, содержащиеся в нормативно-правовых актах в РФ. Сравнить их с понятийной базой в мировой практике.

2. Составить глоссарий.

3. Проанализировать, как существующий понятийный аппарат в экономике гостеприимства в России идентифицирует гостеприимство как объект научного познания и управления.

Задание 2. Анализ мирового опыта планирования и прогнозирования развития гостиничного бизнеса.

1. Разработать алгоритм проведения анализа опыта планирования и прогнозирования развития гостиничного бизнеса в странах мира.

2. Проанализировать опыт планирования и прогнозирования развития гостиничного бизнеса в странах Азии, Европы и в США.

3. Проанализировать опыт планирования и прогнозирования развития гостиничного бизнеса в России.

Задание 3. Исследование роли и места программ развития гостиничного бизнеса в стратегиях социально-экономического развития субъектах РФ.

1. Проанализировать программы развития гостиничного бизнеса в странах Европы.

2. Проанализировать программы развития гостиничного бизнеса в федеральных округах РФ.

3. Подготовить доклад о роли гостиничного бизнеса в социально-экономическом развитии субъектов РФ.

Задание 4. Планирование и прогнозирование развития гостиничного бизнеса в мире. Анализ состояния статистических исследований в сфере гостиничного бизнеса в России.

1. Проанализировать программы развития гостиничного бизнеса в странах Европы.
2. Проанализировать программы развития гостиничного бизнеса в странах АТР.

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом теоретического материала, подготовки к практическим занятиям и сдаче экзамена.

1. Что включает содержание понятия планирование?
2. Какие классификации планов вам известны?
3. Приведите известные вам виды, формы планирования.
4. Какие принципы планирования вы знаете?
5. Что включает содержание понятия система показателей?
6. Изложите классификацию, принципы формирования системы показателей в планах/стратегиях развития.
7. Какие отраслевые и региональные особенности планирования гостиничного бизнеса вы знаете?
8. Что включает структура, цели и задачи, этапы организации планирования гостиничного бизнеса в регионе?
9. Изложите структуру, цели и задачи, индикативные показатели, пути достижения целей федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)».
10. Изложите структуру, цели и задачи, индикативные показатели, пути достижения целей государственной программы «Развитие туризма в Приморском крае» на 2013-2021 годы».
11. Что вам известно об опыте работы по планированию и прогнозированию развития гостиничного бизнеса в странах Европы?

12. Что вам известно об опыте работы по планированию и прогнозированию развития гостиничного бизнеса в странах АТР?

13. Что вам известно об опыте работы по планированию и прогнозированию развития гостиничного бизнеса в США?

14. Что вам известно об опыте работы по планированию и прогнозированию развития гостиничного бизнеса в субъектах РФ?

15. Какие направления совершенствования по планированию и прогнозированию развития гостиничного бизнеса в РФ вы можете предложить?

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Изложите содержание понятия планирование. Классификация планов, виды, формы, принципы планирования.

2. Приведите понятие, классификацию, принципы формирования системы показателей в планах/стратегиях развития.

3. Изложите отраслевые и региональные особенности планирования в гостиничном бизнесе.

4. Опишите структуру, цели и задачи, этапы организации планирования туризма в регионе.

5. Изложите структуру, цели и задачи, индикативные показатели, пути достижения целей федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)». Обоснуйте роль гостиничного бизнеса в достижении цели программы.

6. Изложите структуру, цели и задачи, индикативные показатели, пути достижения целей государственной программы «Развитие туризма в Приморском крае» на 2013-2021 годы». Обоснуйте роль гостиничного бизнеса в достижении цели программы.

7. Изложите опыт работы по планированию развития гостиничного бизнеса в странах Европы.

8. Изложите опыт работы по планированию развития гостиничного бизнеса в странах АТР.

9. Изложите опыт работы по планированию развития гостиничного бизнеса в США.

10. Изложите опыт работы по планированию развития гостиничного бизнеса в субъектах РФ. Сформулируйте направления совершенствования планирования развития гостиничного бизнеса в РФ.

11. Изложите цель, задачи, основные направления государственного регулирования стратегии развития гостиничного бизнеса в России.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Коды и наименование индикатора достижения		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Раздел №1 Научно-методические основы организации планирования и прогнозирования гостиничного бизнеса. Темы 1-2.	ОПК-2.1 ОПК-2.2 ОПК-2.3	Знает: Основы планирования гостиничного бизнеса.	устный опрос (УО); собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену
			Умеет: разрабатывать планы развития гостиничного бизнеса на региональном/национальном уровнях.		
2.	Раздел №2 Анализ современного состояния планирования развития регионального гостиничного комплекса. Темы 3-5.	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3	Знает: ключевые направления формирования региональных / национальных программ развития гостиничного бизнеса.	собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену
			Умеет: формировать в рамках программ/стратегий туризма разделы по развитию гостиничного бизнеса.		

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные издания)

1. Елфимова, Ю.М. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ю.М. Елфимова [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. – 75 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>.

2. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.А. Казакевич— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2015.— 186 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30207.html>.

3. Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства. Учебное пособие : учебное пособие / А.Б. Косолапов. – Москва : КноРус, 2019. – 198 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/931225>.

4. Костюченко, Т. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.Н. Костюченко [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. – 138 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76044.html>.

5. Нуруллина, Г.Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Нуруллина Г.Н., Богданова В.И. – Электрон. текстовые данные. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. – 89 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79512.html>.

Дополнительная литература

(электронные издания)

1. Бизнес-план фирмы. Теория и практика: Учебное пособие / В.П. Буров, А.Л. Ломакин, В.А. Морошкин. – М.: НИЦ Инфра-М, 2013. – 192 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=390581>.

2. Индустрия гостеприимства в Приморском крае. 2015: Статистический сборник/ Приморскстат, 2016. – 36 с.
3. Кукукина И.Г. Методы экономической оценки устойчивости развития предприятия : монография /, С.В. Климова ; под ред. И.Г. Кукукиной. – М. : ИНФРА-М, 2018. – 202 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/912419>.
4. Муртузалиева, Т. В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма: Учебно-практическое пособие / Муртузалиева Т.В., Розанова Т.П., Тарасенко Э.В. – М : Дашков и К, 2017. – 166 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937237>.
5. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. /Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 320 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=473650>.
6. Экономика и предпринимательство в сервисе и туризме : учебник для вузов / Г. А. Гомилевская, Т. В. Терентьева, А. С. Квасов. – Москва: Риор: Инфра-М, 2018. – 189 с. – 2 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:841960&theme=FEFU>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»

1. Библиотека ГОСТов и нормативных документов. Режим доступа: <http://libgost.ru/>.
2. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии - [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: http://ratanews.ru/rubricator/rubric_794.stm.
3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/>.
4. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
5. Справочно-правовая система «Гарант». Режим доступа: www.garant.ru.

6. Федеральное агентство по туризму: [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>.

7. Электронная библиотека и базы данных ДВФУ. Режим доступа: <http://dvfu.ru/web/library/elib>.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением заданий всех практических занятий с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» является экзамен, который проводится в виде устного ответа студентов на вопросы (весовой коэффициент контрольного мероприятия 0,5).

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (весовой коэффициент 0,1);
- успешно выполнить аудиторные контрольные задания в виде практических заданий и тестов (весовой коэффициент 0,1);
- своевременно и успешно подготовить и защитить доклад (весовой коэффициент 0,3).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» при условии выполнения всех видов текущего и промежуточного контроля, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – «отлично», 75-85 баллов – «хорошо», 61-75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям

На практических занятиях студент получает возможность более глубокого изучения темы, уточнения теоретических и получения практических знаний, формирования профессиональных навыков. Формы проведения практических занятий многообразны и выбираются преподавателем в зависимости от изучаемой темы и особенностей подготовки студентов. На практических занятиях применяются методы и формы как индивидуальной, так и коллективной работы студентов связанной с проектной деятельностью, руководство этой деятельности осуществляет преподаватель. Студенты сами формируют проектные команды, которые должны разрабатывать проекты, размер команды: 2-3 человека. Поддержка осуществляется преподавателем в ходе консультирования каждой команды, когда им определяются необходимые для выполнения проекта задачи, и осуществляется разбор полученных результатов. Преподаватель предоставляет проектным командам темы, понятийный аппарат и инструменты, которые используются в ходе подготовки проекта (практического задания).

На практическом занятии каждый студент (команда) должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к

первоисточникам, использовать знание полученные на практике, факты, собственный опыт связанный с экскурсионной деятельностью.

В случае пропуска практических занятий студент должен по согласованию с преподавателем подготовить и сдать соответствующий материал.

Рекомендации по подготовке к экзамену

Итоговым контролем при изучении дисциплины «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» является экзамен. Перечень вопросов к экзамену содержится в Рабочей программе дисциплины (РПД), размещенной на сайте ДВФУ. Вопросы по дисциплине ежегодно обновляются.

Цель экзамена – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве дефиниций и категорий.

В процессе проведения экзамена оценке подлежит речевая культура обучающегося. Дополнительной целью итогового контроля в виде экзамена является формирование у студента таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, самостоятельность.

При подготовке к экзамену студент должен правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть качественно и на высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время целенаправленной подготовки к экзамену у студентов происходит процесс систематизации знаний, которые они приобрели при изучении тем дисциплины. Это позволяет им уяснить логическую структуру курса, объединить отдельные темы в единую систему. Рекомендуемые учебники и специальная литература при изучении курса, имеются в рекомендованном списке литературы в рабочей программе по данному курсу.

Студент в целях получения качественных и системных знаний должен начинать подготовку к экзамену с первоначальных тем лекционного курса.

Самостоятельная работа по подготовке к экзамену во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на экзамен и дней, отведенных на подготовку к экзамену. При этом необходимо, чтобы последний день или часть его, был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить уровень усвоения материала.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС).

Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе студентов с лекционным материалом, поиске и анализе учебной литературы и электронных источников информации по изучаемым темам дисциплины;
- выполнении домашних индивидуальных и коллективных (командных) заданий;
- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку, активное участие в их обсуждении на занятиях;
- изучении теоретического материала, тем практических занятий, подготовке презентаций и файлов с текстовым описанием каждого слайда;
- поиске правовых актов, комментариев специалистов в справочно-правовой системе по темам занятий, индивидуальных и коллективных заданий;
- подготовке к экзамену.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения лекций и практических занятий по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» Школа экономики и менеджмента (корпус G) располагает кабинетами (учебная

аудитория, компьютерный класс), для самостоятельной работы используется читальный зал (корпус А).

34 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi. Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO. Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокоммутации; Подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска Компьютерный класс, моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокоммутации; Подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

Читальный зал каб. А 1002, помещение для самостоятельной работы естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки, Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт. ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft.

В читальном зале Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами,

видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.

VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» включают в себя перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенции в ходе освоения дисциплины.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Контрольные вопросы для экзамена

1. Изложите содержание понятия планирование. Классификация планов, виды, формы, принципы планирования.
2. Приведите понятие, классификацию, принципы формирования системы показателей в планах/стратегиях развития.
3. Изложите отраслевые и региональные особенности планирования в гостиничном бизнесе.
4. Опишите структуру, цели и задачи, этапы организации планирования гостиничного бизнеса в регионе.
5. Изложите структуру, цели и задачи, индикативные показатели, пути достижения целей федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011 - 2018 годы)». Обоснуйте роль гостиничного бизнеса в достижении цели программы.
6. Изложите структуру, цели и задачи, индикативные показатели, пути достижения целей государственной программы «Развитие туризма в Приморском крае» на 2013-2021 годы». Обоснуйте роль гостиничного бизнеса в достижении цели программы.

7. Изложите опыт работы по планированию развития гостиничного бизнеса в странах Европы.

8. Изложите опыт работы по планированию развития гостиничного бизнеса в странах АТР.

9. Изложите опыт работы по планированию развития гостиничного бизнеса в США.

10. Изложите опыт работы по планированию развития гостиничного бизнеса в субъектах РФ. Сформулируйте направления совершенствования планирования развития гостиничного бизнеса в РФ.

11. Изложите цель, задачи, основные направления государственного регулирования гостиничного бизнеса в России.

Тестовые задания

Тест 1

Вопрос 1. Планирование является функцией:

- а) управления;
- б) целеполагания;
- в) информационного обеспечения;
- г) контроля.

Вопрос 2. Классификация планов это:

- а) объединение однотипных видов планов;
- б) разбивка всех видов планов по определенному признаку;
- в) объединение планов по масштабам;
- г) разбивка планов по принадлежности к разработчикам.

Вопрос 3. К видам планов не относится:

- а) диаграмма Гантта;
- б) сетевой график;
- в) циклограмма;
- г) SMART.

Вопрос 4. Директивное планирование это:

- а) планы, составляемые дирекцией предприятия;

- б) планы с четко определенными показателями;
- в) планы с вариативными показателями;
- г) такого вида планирования нет.

Вопрос 5. При разработке планов развития гостиничном бизнесе в регионе не учитываются:

- а) отраслевые особенности гостиничного бизнеса;
- б) региональные особенности гостиничного бизнеса;
- в) роль гостиничного бизнеса в регионе;
- г) профессионализм разработчиков планов.

Вопрос 6. Сформулированная в государственной программе развития туризма в Приморском крае до 2021 года цель:

- а) измерима и достижима;
- б) измерима, но не достижима;
- в) достижима, но не измерима;
- г) не измерима и не достижима.

Вопрос 7. Сформулированные в государственной программе развития туризма в Приморском крае до 2021 года задачи:

- а) измеряются индикативными показателями программы;
- б) не измеряются индикативными показателями программы;
- в) не должны измеряться индикативными показателями программы;
- г) перечень индикативных показателей программы не зависит от состава сформулированных задач.

Вопрос 8. Информационной базой для оценки запланированных в государственной программе развития туризма в Приморском крае до 2021 года индикативных показателей:

- а) являются данные статистических исследований Приморскстата;
- б) являются данные исследований Ростуризма;
- в) такой базы данных не существует;
- г) данные СМИ.

Вопрос 9. Разработчиком государственной программы развития туризма в Приморском крае до 2021 года является:

- а) Ростуризм;
- б) Росстат;
- в) Минэкономразвития;
- г) департамент туризма Приморского края.

Вопрос 10. Разработчиком федеральной целевой программы развития туризма в России является:

- а) Ростуризм;
- б) Росстат;
- в) Минэкономразвития;
- г) департамент туризма Приморского края.

Тест № 2

Вопрос 1. Программы развития гостиничного комплекса в регионе:

- а) являются частью стратегии развития региона;
- б) не являются частью стратегии развития региона;
- в) являются независимым нормативно-правовым актом.

Вопрос 2. Развитие гостиничного комплекса в Приморском крае осуществляется:

- а) департаментом туризма Приморского края;
- б) департаментом жилищно-коммунального хозяйства Приморского края;
- в) департаментом экономики Приморского края.

Вопрос 3. Методом достижения цели программы развития туризма в Приморском крае до 2021 года является:

- а) субсидирование;
- б) кластерный подход;
- в) «а» и «б».

Вопрос 4. Разработка программы развития гостиничного комплекса осуществляется в следующей последовательности:

- а) определение индикативных показателей программы, определение цели, определение задач;

б) определение цели, определение задач, определение индикативных показателей программы;

в) определение задач программы, определение цели, определение индикативных показателей программы.

Вопрос 5. Государственная программа развития туризма в Приморском крае до 2021 года содержит показатели развития коллективных средств размещения:

- а) это верное утверждение;
- б) это не верное утверждение;
- в) это утверждение спорное.

Вопрос 6. Государственная программа развития туризма в Приморском крае до 2021 года содержит раздел о развитии коллективных средств размещения:

- а) это верное утверждение;
- б) это не верное утверждение;
- в) это утверждение спорное.

Вопрос 7. Гостиничный комплекс в Приморском крае:

а) оказывает значительное влияние на социально-экономическое развитие края;

б) не оказывает значительное влияние на социально-экономическое развитие края;

в) является сектором с нереализованным потенциалом развития.

Вопрос 8. Основу материально-технической базы для развития туризма в регионе составляют средства размещения:

- а) это верное утверждение;
- б) это не верное утверждение;
- в) это утверждение спорное.

Вопрос 9. Коллективные средства размещения входят в состав предприятий туристской индустрии:

- а) это верное утверждение;
- б) это не верное утверждение;

в) это утверждение спорное.

Вопрос 10. Индустрия гостеприимства и туризма влияют на формирование имиджа региона:

а) это верное утверждение;

б) это не верное утверждение;

в) это утверждение спорное.

Критерии оценки теста

– 100-86 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил более чем на 85% вопросов теста;

– 85-76 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил на 75 – 85% вопросов теста;

– 75-61 балл выставляется студенту, если студент правильно ответил на 61 – 75% вопросов теста;

– менее 61 балла выставляется студенту, если студент правильно ответил менее чем на 61 % вопросов теста.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, выполнение тестов, написание проектов) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по

аттестуемой дисциплине);

- степень усвоения теоретических знаний (собеседование);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (выполнение практических заданий, тестов);
- результаты самостоятельной работы (написание проектов).

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование гостиничного бизнеса» предусмотрен экзамен в виде собеседования.

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения лекций, практических занятий студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к экзамену, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное творческое зачетное задание (индивидуальное творческое зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на экзамене представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (устный опрос, тест) представлены в структурном элементе ФОС V.

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Стратегическое планирование и прогнозирование
гостиничного бизнеса»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
----------------------------------	-------------------------------------	--

86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, 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.
75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, 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 работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)
« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)
« 18 » декабря 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

«Международное гостеприимство»

Форма подготовки очная

курс 2 семестр 3

лекции 0 час.

практические занятия 36 час.

лабораторные работы не предусмотрены

в том числе с использованием МАО лек. 0 /пр. 18 /лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 36 час.

в том числе с использованием МАО 18 час.

самостоятельная работа 72 час.

в том числе на подготовку к экзамену 36 час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет не предусмотрен

экзамен 3 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.

Составитель(ли): старший преподаватель Гатауллина С.Ю.

Владивосток
2020

Оборотная сторона титульного листа РПД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

Цель и задачи освоения дисциплины:

Цель: формирование у студентов универсальных и общепрофессиональных компетенций, связанных с разработкой и реализацией маркетинговых стратегий в туризме и гостеприимстве.

Задачи:

- изучение основных понятий в сфере стратегического маркетинга;
- исследование отраслевых и региональных особенностей туризма при разработке маркетинговых стратегий развития туризма;
- изучение опыта разработки маркетинговых стратегий развития туризма в РФ;
- изучение опыта разработки маркетинговых стратегий развития туризма в мире.

Совокупность запланированных результатов обучения по дисциплине «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства» обеспечивает формирование у выпускника следующей универсальной компетенции и индикаторов их достижения:

Наименование категории (группы) универсальной компетенции	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Организационно-управленческий	УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1 Проводит анализ развития регионального / национального туристского и гостиничного комплексов
		УК-1.2 Выявляет проблемные факторы функционирования регионального / национального туристского и гостиничного комплексов
		УК-1.3 Осуществляет критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывает стратегию действий по развитию туризма и гостеприимства

Общепрофессиональная компетенция выпускников и индикаторы ее достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональной компетенции	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Организационно-управленческий	ОПК-4 Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии	ОПК-4.1 Знает основы маркетинга и особенности применения маркетинговых методов в сфере гостеприимства и общественного питания

	и программы организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.2 Разрабатывает программы проведения маркетинговых исследований в сфере гостеприимства и общественного питания
		ОПК-4.3 Анализирует и обобщает результаты проведённых маркетинговых исследований

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Проведение лекционных занятий учебным планом не предусмотрено.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Занятие 1. Стратегическое сегментирование рынка туристских и гостиничных услуг (8 час.)

1. Условия успешного позиционирования предприятия на рынке.
2. Порядок проведения сегментирования рынка туристских и гостиничных услуг.

Занятие 2. Конкурентоспособность как основа стратегии маркетинга (8 час., в том числе с использованием методов активного обучения – учебная дискуссия).

1. Дискуссия «Конкурентная среда организации: условия и факторы формирования».
2. Проведение анализа конкурентной среды конкретной организации.
3. Конкурентоспособность как основа стратегии маркетинга.

Занятие 3. Маркетинговые стратегии организации (4 час.)

1. Маркетинговые стратегии: виды, принципы формирования.
2. Маркетинговые стратегии организации.

Занятие 4. Разработка маркетинговой стратегии организации (4 час., в том числе с использованием метода активного обучения – учебная дискуссия).

1. Определение сильных и слабых сторон организаций.
2. Анализ наиболее эффективных видов маркетинговых стратегий, применяемых в туристском и гостиничном комплексах Приморского края.

Занятие 5. Разработка маркетинговой стратегии региональных сервисных комплексов (6 час., в том числе с использованием метода активного обучения – учебная дискуссия).

1. Разработка маркетинговой стратегии развития туристского комплекса в одном из муниципальных образований Приморского края.

2. Разработка маркетинговой стратегии развития гостиничного комплекса в одном из муниципальных образований Приморского края.

3. Решение задач по применению маркетинговых стратегий.

Занятие 6. Анализ мирового опыта разработки маркетинговых стратегий развития туристского и гостиничного комплексов (6 час.)

1. Проведение анализа существующих маркетинговых стратегий развития туристского и гостиничного комплексов в мире.

2. Построение бизнес-модели формирования маркетинговой стратегии развития комплекса сервисных услуг в Приморском крае.

**III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

Дата / сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
В течение семестра	Подготовка к практическим занятиям по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы и задания	36	Устный и письменный опрос. Проверка заданий
В течение семестра	Подготовка к экзамену	36	Устный опрос
ИТОГО		72	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства» предусматривает:

1. Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы.
2. Подготовка презентации с использованием мультимедийного оборудования.
3. Подготовка (составления) глоссария.
4. Подготовка к практическим занятиям по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы и задания.
5. Подготовка к выполнению теста.
6. Подготовка к экзамену.

Рекомендации по работе с литературой

Предпочтительна последовательность в работе с литературой и нормативно-правовыми актами. Ее можно представить в виде следующего примерного алгоритма:

- ознакомление с рабочей учебной программой;
- изучение основной учебной литературы;
- проработка дополнительной (учебной и научной) литературы и иных информационных источников.

В ходе чтения полезно, делать краткие заметки, выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю. По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки.

Необходимо вести систематическую каждодневную работу над литературными источниками. Следует воспитывать в себе установку на

прочность, долговременность усвоения знаний по курсу. Надо помнить, что они потребуются не только и не столько в ходе экзамена, но – что особенно важно – в последующей профессиональной деятельности.

Литература имеется в библиотеке ДВФУ, методическом кабинете кафедры сервиса и туризма.

При работе с учебной и научной литературой принципиально важно принимать во внимание то, что курс «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства» постоянно развивается и совершенствуется. Необходимо учитывать и тот факт, что эта деятельность регламентируется нормативно-правовыми актами.

Студент обязан знать не только рекомендуемую литературу, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после его публикации.

Методические рекомендации по подготовке презентации

Разработка презентации предусматривает следующий порядок самостоятельной работы. Студенты знакомятся с мировым и национальным опытом развития индустрия гостеприимства и туризма. С этой целью используются монографические исследования, материалы зарубежной периодической печати, данные всемирной сети интернет (преимущественно англоязычных ресурсов). Собранные источники и их аннотации анализируются с точки зрения возможной адаптации методов и технологий к развитию этой деятельности России.

В заключительной части самостоятельной работы студенты оформляют презентацию в формате Prezi (пошаговая инструкция представлена в методических рекомендациях и на сайте: <http://prezi-narusskom.ru/>).

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора;

– следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации; желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание;

– дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста;

– последними слайдами презентации должны быть глоссарий и список литературы.

Подготовленная презентация записывается на электронный носитель и хранится в методическом кабинете кафедры сервиса и туризма на жестком диске персонального компьютера.

Представление презентации осуществляется на практическом занятии, в ходе которого бакалавры на основе полученной информации обсуждают проблемы связанные с внедрением проекта.

Критерии оценки:

– 100-86 баллов выставляется, если студент отразил в презентации свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив содержание и составляющие затронутых вопросов. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация географического характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа отечественной практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет;

– 85-76 баллов – презентация студента характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет;

– 75-61 балл – проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы;

– менее 61 балла – презентация представляет собой заимствованный исходный текст и заимствование иллюстраций, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Студенты готовят доклады по темам, указанным в заданиях для самостоятельной работы по темам дисциплины. Подготовка доклада обязательна и может осуществлять каждым студентом либо группой студентов (2-3 чел.). Доклад содержит краткую информацию по изучаемой теме. Доклад состоит из титульного листа, основного текста, материала для презентации. Доклад некоторых бакалавров заслушивается на практическом или семинарском занятии по данной теме, доклады остальных студентов сдаются в письменном виде на проверку преподавателю.

Критерии оценки

– 100-86 баллов – если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа;

– 85-76 баллов – знание узловых проблем программы и основного содержания курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа;

– 75-61 балл – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ;

– 60 баллов и ниже – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Методические указания к составлению глоссария

Глоссарий охватывает все узкоспециализированные термины, встречающиеся в тексте. Глоссарий должен содержать не менее 50 терминов, они должны быть перечислены в алфавитном порядке, соблюдена нумерация. Глоссарий должен быть оформлен по принципу реферативной работы, в обязательном порядке присутствует титульный лист и нумерация страниц. Объем работы должен составлять 10-15 страниц. Тщательно проработанный глоссарий помогает избежать разночтений и улучшить в целом качество всей документации. В глоссарии включаются самые частотные термины и фразы, а также все ключевые термины с толкованием их смысла. Глоссарии могут содержать отдельные слова, фразы, аббревиатуры, слоганы и даже целые предложения.

Задания к практическим занятиям

Задание 1. Определение основных понятий в стратегическом маркетинге.

1. Проанализировать основные понятия стратегического маркетинга, содержащиеся в научных публикациях и нормативно-правовых актах в РФ. Сравнить их с понятийной базой в мировой практике.

2. Составить глоссарий.

3. Проанализировать, как существующий понятийный аппарат в стратегическом маркетинге в России идентифицирует его как объект научного познания и практического применения.

Задание 2. Анализ мирового опыта разработки программ стратегического маркетинга в индустрии туризма и гостеприимства.

1. Сформировать алгоритм разработки программ стратегического маркетинга в индустрии туризма и гостеприимства.

2. Проанализировать опыт разработки программ стратегического маркетинга для индустрии туризма и гостеприимства в странах Азии, Европы и в США.

3. Проанализировать опыт разработки программ стратегического маркетинга в индустрии туризма и гостеприимства в России.

Задание 3. Разработка программ стратегического маркетинга в индустрии туризма и гостеприимства.

1. Проанализировать применение стратегического маркетинга при разработке программ развития гостиничного бизнеса и туризма в странах Европы.

2. Проанализировать применение стратегического маркетинга при разработке программ развития гостиничного бизнеса и туризма в федеральных округах РФ.

3. Подготовить доклад о роли стратегического маркетинга в повышении конкурентоспособности индустрии туризма и гостеприимства.

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом теоретического материала, подготовки к практическим занятиям и сдаче экзамена.

1. Опишите условия успешного позиционирования компании на рынке.
2. Изложите порядок проведения сегментирования рынка туристских и гостиничных услуг.
3. Изложите порядок оценки конкурентной среды турорганизации или гостиницы.
4. Проведите анализ конкурентной среды регионального гостиничного комплекса.
5. Изложите алгоритм формирования маркетинговой стратегии, виды, принципы формирования.
6. Приведите примеры маркетинговых стратегий организаций.
7. Определите сильные и слабые стороны конкретной турорганизации.
8. Приведите примеры наиболее эффективных видов маркетинговых стратегий, применяемых в туристском комплексе Приморского края.
9. Осуществите разработку маркетинговой стратегии развития туристского комплекса в одном из муниципальных образований Приморского края.
10. Решите предложенные задачи по применению маркетинговых стратегий.
11. Проведите анализ существующих маркетинговых стратегий развития туристского комплекса в субъектах ДФО.
12. Постройте бизнес-модель формирования маркетинговой стратегии развития туристского комплекса в Приморском крае.

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Охарактеризуйте индустрию туризма и гостеприимства как сферу социально-экономических отношений. Назовите основные категории в сфере гостеприимства.

2. Охарактеризуйте отраслевые и региональные особенности индустрии туризма и гостеприимства, влияющие на формирование стратегии маркетинга.

3. Изложите виды и формы проведения стратегического маркетинга.

4. В чем заключаются функции государственного регулирования сферой туризма и гостеприимства в РФ?

5. Опишите принципы формирования стратегического маркетинга.

6. Изложите содержание, основные цели, задачи, пути разработки стратегического маркетинга предприятия.

7. Сформулируйте роль средств размещения в повышении уровня туризма и гостеприимства в регионе.

8. Проанализируйте факторы позитивно и негативно влияющие на разработку стратегии маркетинга сферы туризма и гостеприимства на региональном уровне.

9. Назовите программные документы, определяющие концепцию разработки стратегии маркетинга туризма и гостеприимства.

10. Охарактеризуйте специфику формирования стратегии маркетинга туристских и гостиничных услуг в странах АТР.

11. Опишите стадии формирования стратегии маркетинга рынка туристских и гостиничных услуг.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Коды и наименование индикатора достижения		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Практические занятия 1-4.	ОПК-4.1	Знает: Основы маркетинга и особенности применения маркетинговых методов в сфере туризма и гостиничного бизнеса.	устный опрос (УО); собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену
		ОПК-4.2 ОПК-4.3			

			программы проведения маркетинговых исследований в сфере гостеприимства и туризма.		
2.	Практические занятия 5-6.	УК-1.1 УК-1.2 УК-1.3	Знает: алгоритм проведения анализа развития регионального / национального туристского и гостиничного комплексов.	собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену
			Умеет: осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий по развитию туризма и гостеприимства а.	собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные издания)

1. Большаник, П.В. Менеджмент в туристских организациях : учеб. пособие / П.В. Большаник. – М. : ИНФРА-М, 2018. – 193 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/916092>.

2. Гладилин, В.А. Организация и менеджмент в туризме : монография / В.А. Гладилин. – Москва: Русайнс, 2017. – 120 с. – <https://www.book.ru/book/924260>.

3. Елфимова, Ю.М. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ю.М. Елфимова

[и др.]. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2016. – 75 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76056.html>.

4. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. – 3-е изд., доп. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. – 366 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/774289>.

5. Казакевич, Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.А. Казакевич– Электрон. текстовые данные. – СПб.: Интермедия, 2015. – 186 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30207.html>.

Дополнительная литература *(печатные и электронные издания)*

1. Косолапов, А.Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства : учебное пособие / А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. –5-е изд., стер. – Москва : КноРус, 2015. – 199 с.

2. Орел, Ю. В. Предпринимательство в индустрии гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ю.В. Орел [и др.]. – Электрон. текстовые данные. – Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. – 117 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76049.html>.

3. Орловская, В.П. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. проф., засл. раб-ка высшей школы Российской Федерации Е.И. Богданова. – М. : ИНФРА-М, 2017. – 176 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/854398>.

6. Пищулов, В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ИНФРА-М, 2017. – 284 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/765602>.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»

1. Библиотека ГОСТов и нормативных документов. Режим доступа: <http://libgost.ru/>.
2. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии - [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: http://ratanews.ru/rubricator/rubric_794.stm.
3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/>.
4. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
5. Справочно-правовая система «Гарант». Режим доступа: www.garant.ru.
6. Федеральное агентство по туризму: [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>.
7. Электронная библиотека и базы данных ДВФУ. Режим доступа: <http://dvfu.ru/web/library/elib>.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением заданий всех практических занятий с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства» является экзамен, который проводится в виде устного ответа студентов на вопросы (весовой коэффициент контрольного мероприятия 0,5).

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (весовой коэффициент 0,1);
- успешно выполнить аудиторные контрольные задания в виде практических заданий и тестов (весовой коэффициент 0,1);
- своевременно и успешно подготовить и защитить доклад (весовой коэффициент 0,3).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства» при условии выполнения всех видов текущего и промежуточного контроля, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства» для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – «отлично», 75-85 баллов – «хорошо», 61-75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям

На практических занятиях студент получает возможность более глубокого изучения темы, уточнения теоретических и получения практических знаний, формирования профессиональных навыков. Формы проведения практических занятий многообразны и выбираются преподавателем в зависимости от изучаемой темы и особенностей подготовки студентов. На практических занятиях применяются методы и формы как индивидуальной, так и коллективной работы студентов связанной с проектной деятельностью, руководство этой деятельности осуществляет преподаватель. Студенты сами формируют проектные команды, которые должны разрабатывать проекты, размер команды: 2-3 человека. Поддержка осуществляется преподавателем в ходе консультирования каждой команды, когда им определяются необходимые для выполнения проекта задачи, и осуществляется разбор полученных результатов. Преподаватель предоставляет проектным командам темы,

понятийный аппарат и инструменты, которые используются в ходе подготовки проекта (практического задания).

На практическом занятии каждый студент (команда) должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание полученные на практике, факты, собственный опыт связанный с экскурсионной деятельностью.

В случае пропуска практических занятий студент должен по согласованию с преподавателем подготовить и сдать соответствующий материал.

Рекомендации по подготовке к экзамену

Итоговым контролем при изучении дисциплины «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства» является экзамен. Перечень вопросов к экзамену содержится в Рабочей программе дисциплины (РПД), размещенной на сайте ДВФУ. Вопросы по дисциплине ежегодно обновляются.

Цель экзамена – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве дефиниций и категорий.

В процессе проведения экзамена оценке подлежит речевая культура обучающегося. Дополнительной целью итогового контроля в виде экзамена является формирование у студента таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, самостоятельность.

При подготовке к экзамену студент должен правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть качественно и на высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время целенаправленной подготовки к экзамену у студентов происходит процесс систематизации знаний, которые они приобрели при изучении тем дисциплины. Это позволяет им уяснить логическую структуру курса, объединить отдельные темы в единую систему. Рекомендуемые учебники и специальная литература при изучении курса, имеются в рекомендованном списке литературы в рабочей программе по данному курсу.

Студент в целях получения качественных и системных знаний должен начинать подготовку к экзамену с первоначальных тем лекционного курса.

Самостоятельная работа по подготовке к экзамену во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на экзамен и дней, отведенных на подготовку к экзамену. При этом необходимо, чтобы последний день или часть его, был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить уровень усвоения материала.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС).

Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе студентов с лекционным материалом, поиске и анализе учебной литературы и электронных источников информации по изучаемым темам дисциплины;

- выполнении домашних индивидуальных и коллективных (командных) заданий;

- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку, активное участие в их обсуждении на занятиях;

- изучении теоретического материала, тем практических занятий, подготовке презентаций и файлов с текстовым описанием каждого слайда;
- поиске правовых актов, комментариев специалистов в справочно-правовой системе по темам занятий, индивидуальных и коллективных заданий;
- подготовке к экзамену.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения лекций и практических занятий по дисциплине «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства» Школа экономики и менеджмента (корпус G) располагает кабинетами (учебная аудитория, компьютерный класс), для самостоятельной работы используется читальный зал (корпус А).

34 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi. Ноутбук Acer ExtensaE2511-30VO. Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокоммутации; Подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска Компьютерный класс, моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокоммутации; Подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

Читальный зал каб. А 1002, помещение для самостоятельной работы естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки, Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт. ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft.

В читальном зале Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.

VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств по дисциплине «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства» включают в себя перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенции в ходе освоения дисциплины.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Контрольные вопросы для экзамена

1. Охарактеризуйте индустрию туризма и гостеприимства как сферу социально-экономических отношений. Назовите основные категории в сфере гостеприимства.

2. Охарактеризуйте отраслевые и региональные особенности индустрии туризма и гостеприимства, влияющие на формирование стратегии

маркетинга.

3. Изложите виды и формы проведения стратегического маркетинга.
4. В чем заключаются функции государственного регулирования сферой туризма и гостеприимства в РФ?
5. Опишите принципы формирования стратегического маркетинга.
6. Изложите содержание, основные цели, задачи, пути разработки стратегического маркетинга предприятия.
7. Сформулируйте роль средств размещения в повышении уровня туризма и гостеприимства в регионе.
8. Проанализируйте факторы позитивно и негативно влияющие на разработку стратегии маркетинга сферы туризма и гостеприимства на региональном уровне.
9. Назовите программные документы, определяющие концепцию разработки стратегии маркетинга туризма и гостеприимства.
10. Охарактеризуйте специфику формирования стратегии маркетинга туристских и гостиничных услуг в странах АТР.
11. Опишите стадии формирования стратегии маркетинга рынка туристских и гостиничных услуг.

Тестовые задания

Тест 1

Вопрос 1. Маркетинг является функцией:

- а) управления;
- б) целеполагания;
- в) исследования.

Вопрос 2. Самыми известными представителями американской школы маркетинга являются:

- а) Генри Ассель, Йозеф Шуипетер;
- б) Анри Файоль, Генри Форд;
- в) Филипп Котлер, Питер Друкер;

Вопрос 3. Указанной ассоциации не существует:

- а) Американская ассоциация маркетинга;
- б) Общественный институт маркетинга в Великобритании;
- в) Российская ассоциация маркетинга;
- г) существуют все.

Вопрос 4. Директивное планирование это:

- а) планы, составляемые дирекцией предприятия;
- б) планы с четко определенными показателями;
- в) планы с вариативными показателями;
- г) такого вида планирования нет.

Вопрос 5. Укажите маркетинговую стратегию, где верно приведен период ее доминирования:

- а) концепция совершенствования производства (18 в.);
- б) концепция совершенствования товара (1929 -1933 гг.);
- в) концепция коммерческих усилий (сбытовая концепция) (1900-1990 гг.);
- г) концепция чистого маркетинга (наши дни).

Вопрос 6. Комплекс «4С» в маркетинге означает:

- а) потребитель, удобство, стоимость, коммуникации;
- б) стоимость, коммуникации, ресурс, SMART;
- в) SMART, цена, коммуникации, продукт .

Вопрос 7. При разработке стратегии маркетинга отраслевые и региональные особенности туристкой и гостиничной деятельности не учитываются:

- а) это верное утверждение;
- б) это не верное утверждение;
- в) это утверждение спорное.

Вопрос 8. При разработке маркетинговых стратегий в туризме комплекс «7 Р» не используется:

- а) это верное утверждение;
- б) это не верное утверждение;
- в) это утверждение спорное.

Вопрос 9. Автором определения «стратегия маркетинга - процесс анализа возможностей фирмы, выбора целей, разработки и формулировки планов и осуществления маркетинговых мероприятий, контроля за их реализацией» является:

- а) Г.Л. Азоев;
- б) Ф. Котлер;
- в) И. Ансофф;
- г) Дж. О'Шонесси.

Вопрос 10. Утверждение, что на предприятии сначала разрабатывается корпоративная стратегия маркетинга, а затем функциональная стратегия:

- а) верное;
- б) не верное;
- в) спорное.

Тест № 2

Вопрос 1. Утверждение, что SWOT–анализ является инструментом стратегического маркетинга:

- а) верное;
- б) не верное;
- в) спорное.

Вопрос 2. Утверждение, что PEST–анализ является одним из наиболее часто применяемых инструментов стратегического маркетинга в туризме:

- а) верное;
- б) не верное;
- в) спорное.

Вопрос 3. Утверждение, что виолентная стратегия маркетинга – это вытеснение конкурентов с рынка:

- а) верное;
- б) не верное;
- в) спорное.

Вопрос 4. Утверждение, что эксплерентная стратегия маркетинга – это уклонение от конкурентов:

- а) верное;
- б) не верное;
- в) спорное.

Вопрос 5. Утверждение, что матрица Мак-Кинзи – это усовершенствованная матрица БКГ :

- а) верное;
- б) не верное;
- в) спорное.

Вопрос 6. Модель конкурентных сил (конкурентного преимущества) разработана:

- а) Ф. Котлером;
- б) М. Портером;
- в) Дж. О'Шонесси.

Вопрос 7. Утверждение, что стратегия сегментации рынка позволяет предприятию выбрать участки рынка, сегментированные по различным признакам:

- а) верное;
- б) не верное;
- в) спорное.

Вопрос 8. Утверждение, что стратегия позиционирования позволяет предприятию найти привлекательное положение продукции на выбранном сегменте рынка относительно продукции конкурентов в глазах потенциальных потребителей:

- а) верное;
- б) не верное;
- в) спорное.

Вопрос 9. Понятие «сегментирование на основе ключевых особенностей рынка»:

- а) существует;

б) не существует;

в) существует, но не относится к стратегическому маркетингу.

Вопрос 10. Утверждение, что «одним из первых стратегических решений, принимаемых организацией, должно стать определение сегмента рынка, на котором она хочет вести конкурентную борьбу»:

а) верное;

б) не верное;

в) спорное.

Критерии оценки теста

– 100-86 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил более чем на 85% вопросов теста;

– 85-76 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил на 75 – 85% вопросов теста;

– 75-61 балл выставляется студенту, если студент правильно ответил на 61 – 75% вопросов теста;

– менее 61 балла выставляется студенту, если студент правильно ответил менее чем на 61 % вопросов теста.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, выполнение тестов, написание проектов) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (собеседование);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (выполнение практических заданий, тестов);
- результаты самостоятельной работы (написание проектов).

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По дисциплине «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства» предусмотрен экзамен в виде собеседования.

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения лекций, практических занятий студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к экзамену, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное творческое зачетное задание (индивидуальное творческое зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на экзамене представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (устный опрос, тест) представлены в структурном элементе ФОС V.

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Стратегический маркетинг в индустрии туризма и
гостеприимства»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
----------------------------------	-------------------------------------	--

86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, 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.
75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, 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 работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)

« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)

« 18 » декабря 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Методы исследования

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

«Международное гостеприимство»

Форма подготовки очная

курс 1 семестр 2

лекции 9 час.

практические занятия 18 час.

лабораторные работы 27 час.

в том числе с использованием МАО лек. 6 /пр. 12 /лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 54 час.

в том числе с использованием МАО 18 час.

самостоятельная работа 54 час.

в том числе на подготовку к экзамену 36 час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет не предусмотрен

экзамен 2 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.
Составитель(ли): старший преподаватель Гатауллина С.Ю.

Владивосток
2020

Оборотная сторона титульного листа РПД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

Цель и задачи освоения дисциплины:

Цель: формирование у студентов универсальных, профессиональных и общепрофессиональных компетенций, связанных с проведением научных исследований рынков туристских и гостиничных услуг.

Задачи:

- сформировать понятийный аппарат, составляющий основу проведения научных исследований;
- изучить основные методологические подходы к организации исследования рынков туристских и гостиничных услуг;
- овладеть основными методами проведения научных исследований в сфере туризма и гостеприимства.

Совокупность запланированных результатов обучения по дисциплине «Методы исследования» обеспечивает формирование у выпускника следующей универсальной компетенции и индикаторов их достижения:

Наименование категории (группы) универсальной компетенции	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Проектный	УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1 Владеет основными понятиями в сфере проектной деятельности
		УК-2.2 Формирует команду проекта, разрабатывает проектный инструментарий
		УК-2.3 Организует работу команды по разработке проектов, направленных на повышение роли туризма в социально-экономическом развитии региона или проектов в конкретной организации

Общепрофессиональная компетенция выпускников и индикаторы ее достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональной компетенции	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Научно-исследовательский	ОПК-6 Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности	ОПК-6.1 Знает основные методы проведения научных исследований в гостеприимстве
		ОПК-6.2 Формирует программу проведения научных исследований в гостеприимстве
		ОПК-6.3 Анализирует и обобщает результаты проведенных исследований

Профессиональная компетенция выпускников и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к выпускникам)
Организационно-управленческий	Предприятия гостиничного комплекса	ПК-8 Владеет навыками работы с большим объемом информации	ПК-8.1 Знает основы обработки больших массивов информации.	Знание основ проведения анализа больших массивов информации и принятия на основе их анализа управленческих решений.
			ПК-8.2 Владеет методами анализа больших массивов информации.	
			ПК-8.3 Разрабатывает управленческие решения на основе анализа больших массивов информации.	

Тип задач профессиональной деятельности: аналитическая и управленческая деятельность в сфере гостеприимства.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Тема 1. Научное познание. Теоретические основы исследования (3 час.).

Определение науки. Основной признак и главная функция науки. Роль и значение науки в обществе. Функция и цель науки. Факторы, определяющие развитие науки. Эволюционный и революционный путь развития науки. Научно-технические революции. Классификация отраслей знаний. Научный язык. Критерии научности. Объект и предмет исследований. Проблемная ситуация. Научная проблема. Проблемы конкретной науки: теоретические, методологические, организационные. Научная тема. Разработка гипотезы и методики проведения научного исследования. Форма организации и финансирования НИР.

Тема 2. Научно-исследовательская деятельность (4 час., в том числе с использованием методов активного обучения – проблемная лекция).

Сущность и особенности научного исследования. Классификация научных исследований. Эмпирический и теоретический уровни исследования. Направления научных исследований. Основные этапы выполнения научно-исследовательской работы. Обоснование актуальности выбранной темы. Постановка цели и конкретных задач исследования. Определение объекта и предмета исследования.

Методы научных исследований: сущность, понятия, классификация. Требования к научному методу. Выбор методов проведения исследования.

Общенаучные методы исследований. Конкретно-научные (частные) методы исследования. Методы объяснения и понимания. Методы предвидения, предсказания и прогнозирования. Обсуждение результатов исследования. Формулирование выводов и оценка полученных результатов.

Тема 3. Методы исследования в туризме и гостеприимстве (2 час., в том числе с использованием методов активного обучения – проблемная лекция).

Роль научных исследований в совершенствовании социально-культурного обслуживания населения. Направления развития научных исследований в сфере туризма и гостеприимства. Социологические исследования в туризме.

Маркетинговые исследования в туризме. Специфические методы, используемые в туризме.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Практические занятия

Занятие 1. Научное познание. Функция и цель науки. Пути развития науки (4 час., в том числе с использованием методов активного обучения – учебная дискуссия).

1. Основной признак и главная функция науки.
2. Функция и цель науки. Пути развития науки.
3. Объект и предмет исследований.
4. Проблемная ситуация. Научная проблема.
5. Разработка гипотезы и методики проведения научного исследования.

Занятие 2. Использование современных информационных технологий при поиске и изучении литературных источников и обработке результатов (4 час., в том числе с использованием методов активного обучения – учебная дискуссия).

1. Поиск и работа с научной и аналитической литературой.
2. Работа с учебными и учебно-методическими материалами.
3. Анализ источников информации.
4. Виды систематизации результатов исследований и их содержание

Занятие 3. Исследование рынка туристских услуг и потребительского рынка (4 час., в том числе с использованием методов активного обучения – учебная дискуссия).

1. Разработка анкеты для исследования потребительского спроса туров различной направленности по заданной теме исследования, с использованием всех видов вопросов: закрытых, открытых, шкалирующих, ранжирующих, вопросов-меню.

Занятие 4. Маркетинговый комплекс 7P в туризме (4 час.).

1. Особенности применения маркетингового комплекса 7P в туризме и гостеприимстве.

2. Эффективные маркетинговые каналы в туризме и гостеприимстве.

Занятие 5. Проблемы организации научных исследований в туризме и гостеприимстве (2 час.).

1. Основные направления совершенствования научных исследований в туризме и гостеприимстве.

2. Оценка эффективности научных исследований в туризме.

Лабораторные занятия

Лабораторная работа 1. Проблемы организации научных исследований в туризме и гостеприимстве (4 час.).

1. Применение экономико-статистического анализа при проведении исследования рынка туристских услуг Приморского края.

Лабораторная работа 2. Виды методов научных исследований (4 час.).

1. Использование методов SWOT-анализа, PEST-анализа, матрицы БКГ при проведении исследования рынка туристских услуг.

Лабораторная работа 3. Проблемы исследования рынков туристских и гостиничных услуг (4 час.).

1. Выявление причин возникновения основных проблем исследования рынков туристских и гостиничных услуг.

Лабораторная работа 4. Алгоритм проведения научных исследований (4 час.).

1. Формирование алгоритма проведения научного исследования в сфере туризма и гостеприимства.

Лабораторная работа 5. Анализ мирового опыта проведения научных исследований в туризме (4 час.).

1. Мировой опыт проведения научных исследований в сфере туризма.

Лабораторная работа 6. Анализ российского опыта проведения научных исследований в гостиничном бизнесе (4 час.).

1. Анализ состояния работы по проведению научных исследований в гостиничном бизнесе в России.

Лабораторная работа 7. Бенчмаркинг опыта проведения научных исследований в гостиничном бизнесе (3 час.).

1. Анализ научных публикаций по проблемам развития гостиничного бизнеса (доклады студентов).

**III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Методы исследования» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

Дата / сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
В течение семестра	Подготовка к практическим занятиям по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы и задания	18	Устный и письменный опрос. Проверка заданий
В течение семестра	Подготовка к экзамену	36	Устный опрос
ИТОГО		54	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Методы

исследования» предусматривает:

1. Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы.
2. Подготовка презентации с использованием мультимедийного оборудования.
3. Подготовка (составления) глоссария.
4. Подготовка к практическим занятиям по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы и задания.
5. Подготовка к выполнению теста.
6. Подготовка к экзамену.

Рекомендации по работе с литературой

Предпочтительна последовательность в работе с литературой и нормативно-правовыми актами. Ее можно представить в виде следующего примерного алгоритма:

- ознакомление с рабочей учебной программой;
- изучение основной учебной литературы;
- проработка дополнительной (учебной и научной) литературы и иных информационных источников.

В ходе чтения полезно, делать краткие заметки, выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю. По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки.

Необходимо вести систематическую каждодневную работу над литературными источниками. Следует воспитывать в себе установку на прочность, долговременность усвоения знаний по курсу. Надо помнить, что они потребуются не только и не столько в ходе экзамена, но – что особенно важно – в последующей профессиональной деятельности.

Литература имеется в библиотеке ДВФУ, методическом кабинете кафедры сервиса и туризма.

При работе с учебной и научной литературой принципиально важно принимать во внимание то, что курс «Методы исследования» постоянно развивается и совершенствуется. Необходимо учитывать и тот факт, что эта деятельность регламентируется нормативно-правовыми актами.

Студент обязан знать не только рекомендуемую литературу, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после его публикации.

Методические рекомендации по подготовке презентации

Разработка презентации предусматривает следующий порядок самостоятельной работы. Студенты знакомятся с мировым и национальным опытом развития индустрия гостеприимства и туризма. С этой целью используются монографические исследования, материалы зарубежной периодической печати, данные всемирной сети интернет (преимущественно англоязычных ресурсов). Собранные источники и их аннотации анализируются с точки зрения возможной адаптации методов и технологий к развитию этой деятельности России.

В заключительной части самостоятельной работы студенты оформляют презентацию в формате Prezi (пошаговая инструкция представлена в методических рекомендациях и на сайте: <http://prezi-narusskom.ru/>).

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора;
- следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации; желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание;
- дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста;

– последними слайдами презентации должны быть глоссарий и список литературы.

Подготовленная презентация записывается на электронный носитель и хранится в методическом кабинете кафедры сервиса и туризма на жестком диске персонального компьютера.

Представление презентации осуществляется на практическом занятии, в ходе которого бакалавры на основе полученной информации обсуждают проблемы связанные с внедрением проекта.

Критерии оценки:

– 100-86 баллов выставляется, если студент отразил в презентации свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив содержание и составляющие затронутых вопросов. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация географического характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа отечественной практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет;

– 85-76 баллов – презентация студента характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет;

– 75-61 балл – проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы;

– менее 61 балла – презентация представляет собой заимствованный исходный текст и заимствование иллюстраций, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая

темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Студенты готовят доклады по темам, указанным в заданиях для самостоятельной работы по темам дисциплины. Подготовка доклада обязательна и может осуществлять каждым студентом либо группой студентов (2-3 чел.). Доклад содержит краткую информацию по изучаемой теме. Доклад состоит из титульного листа, основного текста, материала для презентации. Доклад некоторых бакалавров заслушивается на практическом или семинарском занятии по данной теме, доклады остальных студентов сдаются в письменном виде на проверку преподавателю.

Критерии оценки

– 100-86 баллов – если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа;

– 85-76 баллов – знание узловых проблем программы и основного содержания курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа;

– 75-61 балл – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с

выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ;

– 60 баллов и ниже – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Методические указания к составлению глоссария

Глоссарий охватывает все узкоспециализированные термины, встречающиеся в тексте. Глоссарий должен содержать не менее 50 терминов, они должны быть перечислены в алфавитном порядке, соблюдена нумерация. Глоссарий должен быть оформлен по принципу реферативной работы, в обязательном порядке присутствует титульный лист и нумерация страниц. Объем работы должен составлять 10-15 страниц. Тщательно проработанный глоссарий помогает избежать разночтений и улучшить в целом качество всей документации. В глоссарии включаются самые частотные термины и фразы, а также все ключевые термины с толкованием их смысла. Глоссарии могут содержать отдельные слова, фразы, аббревиатуры, слоганы и даже целые предложения.

Задания к практическим занятиям

Задание 1. Определение основных понятий в сфере методологии научного исследования.

1. Проанализировать основные понятия в сфере методологии научного исследования, содержащиеся в научных публикациях и нормативно-правовых актах в РФ. Сравнить их с понятийной базой в мировой практике.

2. Составить глоссарий.

Задание 2. Анализ мирового опыта в сфере методологии научного исследования гостиничного бизнеса.

1. Сформировать алгоритм разработки программ научных исследований гостиничного бизнеса.

2. Проанализировать опыт разработки программ научных исследований гостиничного бизнеса в странах Азии, Европы и в США.

3. Проанализировать опыт разработки программ научных исследований гостиничного бизнеса в России.

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом теоретического материала, подготовки к практическим занятиям и сдаче экзамена.

1. В чем заключается роль науки в современном мире?
2. Изложите содержание этапов современной научно-технической революции.
3. В чем заключаются факторы, определяющие развитие науки?
4. Приведите классификацию наук.
5. Изложите содержание понятия научного исследования и структуру исследования.
6. Перечислите уровни и особенности научного познания.
7. Что такое научная проблема?
8. Что такое обоснование темы исследования?
9. Как формируется гипотеза научного познания?
2. Изложите требования, предъявляемые к научным методам.
3. Опишите эмпирические методы получения исходных данных.
4. Опишите теоретические методы исследования.
5. Опишите общелогические методы.
6. Приведите классификацию методов научных исследований.
7. Что такое частные и специальные методы исследования?
8. Анкета как основной инструмент исследования потребительского спроса.
9. Приведите классификацию источников информации.

10. В чем заключаются основные требования к отчету по научной работе?
11. Изложите особенности современных научных исследований, влияющие на эффективность научного труда.
12. Перечислите специфические методы исследования в гостиничном бизнесе.
13. В чем заключается роль научных исследований в повышении эффективности гостиничного бизнеса.

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Роль науки в современном мире.
2. Этапы современной научно-технической революции.
3. Факторы, определяющие развитие науки.
4. Классификация наук.
5. Понятие научного исследования. Структура исследования.
6. Уровни познания. Особенности научного познания.
7. Научная проблема. Решение проблем как показатель прогресса науки.
8. Обоснование темы исследования.
9. Гипотеза как форма научного познания.
10. Метод: сущность и понятия.
11. Требования, предъявляемые к научным методам.
12. Эмпирические методы получения исходных данных.
13. Теоретические методы исследования.
14. Общелогические методы исследования.
15. Направления исследовательской деятельности.
16. Классификация методов научных исследований.
17. Частные и специальные методы исследования.
18. Основные формы предвидения в науке.
19. Методы социально-экономического и гуманитарного исследования.
20. Маркетинговые исследования.
21. Анкета как основной инструмент исследования потребительского спроса.

22. Классификация источников информации.
23. Использование современных информационных технологий при поиске и изучении источников информации и обработке результатов.
24. Основные требования к отчету по научной работе.
25. Особенности современных научных исследований, влияющие на эффективность научного труда.
26. Специфические методы исследования в гостиничном бизнесе.
27. Роль научных исследований в повышении эффективности гостиничного бизнеса.
28. Виды систематизации результатов исследований и их содержание.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Коды и наименование индикатора достижения		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Тема 1. Научное познание. Теоретические основы исследования. Тема 2. Научно-исследовательская деятельность.	ОПК-6.1	Знает:	устный опрос (УО); собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену
		ОПК-6.2 ОПК-6.3	Основные методы проведения научных исследований в туризме. Умеет: Формировать программу проведения научных исследований в туризме.		
2.	Тема 3. Методы исследования в туризме и гостеприимстве.	УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3	Знает: Основы проектной деятельности для проведения исследований регионального / национального туристского комплекса.	собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену
		ПК-8.1 ПК-8.2 ПК-8.3	Умеет: Организовать работу команды по разработке проектов, направленных на повышение роли туризма в		

			социально-экономическом развитии региона или проектов в конкретной туристской организации.		
--	--	--	--	--	--

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(печатные и электронные издания)

1. Кукукина И.Г. Методы экономической оценки устойчивости развития предприятия : монография /, С.В. Климова ; под ред. И.Г. Кукукиной. – М. : ИНФРА-М, 2018. – 202 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/912419>

2. Математические методы в современных экономических исследованиях [Электронный ресурс] : сборник научных статей. – М.: Проспект, 2014. – 146 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/534297>

3. Михалева М.Ю. Математическое моделирование и количественные методы исследований в менеджменте : учеб. пособие / М.Ю. Михалева, И.В. Орлова. – М. : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2018. – 296 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/948489>

4. Новикова С.С. Методы исследований в социальной работе: Учебное пособие / Новикова С.С., Соловьев А.В. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 381 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/488669>

5. Орехов А.М. Методы экономических исследований: Учеб. пособие / А.М. Орехов; Российский университет дружбы народов. – М.: ИНФРА-М, 2006. – 392 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/109140>

6. Пижурин А.А. Методы и средства научных исследований: Учебник/А.А.Пижурин, А.А.Пижурин (мл.), В.Е.Пятков – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 264 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/502713>

7. Понкин И.В. Цитирование как метод сопровождения и обеспечения научного исследования: монография / И.В. Понкин, А.И. Редькина. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 86 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1002818>

Дополнительная литература (печатные и электронные издания)

1. Бутко И.И. Научные направления в исследованиях туризма / Труды Ростовского государственного университета путей сообщения. – 2013. – № 3. – С. 21-25. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=21197484>.

2. Гладкий А.В. Теоретико-методические основы научных исследований в области международного туризма / Псковский регионологический журнал. – 2017. – № 3 (31). – С. 93-103. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=30281230>.

3. Колесникова И.А. Функции научных исследований в практике социально-культурного сервиса и туризма / Колесникова И.А., Толбатовская Е.Г. / Актуальные проблемы гуманитарных и социально-экономических наук. – 2016. – Т. 10. – № 2. – С. 52-54. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/item.asp?id=25903234>.

4. Родионова Н.В. Методы исследования в менеджменте. Организация исследовательской деятельности. Модуль I: Учебник для студентов вузов, обучающихся по направлению подготовки «Менеджмент» / Родионова Н.В. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 415 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/884157>.

5. Путрик Ю.С. Роль научных исследований в формировании планов и программ развития туризма в РФ / Путрик Ю.С., Первунин С.Н. / Современные проблемы сервиса и туризма. – 2013. – № 1. – С. 68-75. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/contents.asp?id=33820225>.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»

1. Библиотека ГОСТов и нормативных документов. Режим доступа: <http://libgost.ru/>.
2. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии - [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: http://ratanews.ru/rubricator/rubric_794.stm.
3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/>.
4. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.
5. Справочно-правовая система «Гарант». Режим доступа: www.garant.ru.
6. Федеральное агентство по туризму: [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>.
7. Электронная библиотека и базы данных ДВФУ. Режим доступа: <http://dvfu.ru/web/library/elib>.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Методы исследования» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Методы исследования» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением заданий всех практических занятий с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Методы исследования» является экзамен, который проводится в виде устного ответа студентов на вопросы (весовой коэффициент контрольного мероприятия 0,5).

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (весовой коэффициент 0,1);
- успешно выполнить аудиторные контрольные задания в виде практических заданий и тестов (весовой коэффициент 0,1);
- своевременно и успешно подготовить и защитить доклад (весовой коэффициент 0,3).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Методы исследования» при условии выполнения всех видов текущего и промежуточного контроля, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Методы исследования» для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – «отлично», 75-85 баллов – «хорошо», 61-75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям

На практических занятиях студент получает возможность более глубокого изучения темы, уточнения теоретических и получения практических знаний, формирования профессиональных навыков. Формы проведения практических занятий многообразны и выбираются преподавателем в зависимости от изучаемой темы и особенностей подготовки студентов. На практических занятиях применяются методы и формы как индивидуальной, так и коллективной работы студентов связанной с проектной деятельностью, руководство этой деятельности осуществляет преподаватель. Студенты сами формируют проектные команды, которые должны разрабатывать проекты, размер команды: 2-3 человека. Поддержка осуществляется преподавателем в ходе консультирования каждой команды, когда им определяются необходимые для выполнения проекта задачи, и осуществляется разбор полученных результатов. Преподаватель предоставляет проектным командам темы,

понятийный аппарат и инструменты, которые используются в ходе подготовки проекта (практического задания).

На практическом занятии каждый студент (команда) должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание полученные на практике, факты, собственный опыт связанный с экскурсионной деятельностью.

В случае пропуска практических занятий студент должен по согласованию с преподавателем подготовить и сдать соответствующий материал.

Рекомендации по подготовке к экзамену

Итоговым контролем при изучении дисциплины «Методы исследования» является экзамен. Перечень вопросов к экзамену содержится в Рабочей программе дисциплины (РПД), размещенной на сайте ДВФУ. Вопросы по дисциплине ежегодно обновляются.

Цель экзамена – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве дефиниций и категорий.

В процессе проведения экзамена оценке подлежит речевая культура обучающегося. Дополнительной целью итогового контроля в виде экзамена является формирование у студента таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, самостоятельность.

При подготовке к экзамену студент должен правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть качественно и на высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время целенаправленной подготовки к экзамену у студентов происходит процесс систематизации знаний, которые они приобрели при изучении тем дисциплины. Это позволяет им уяснить логическую структуру курса, объединить отдельные темы в единую систему. Рекомендуемые учебники и специальная литература при изучении курса, имеются в рекомендованном списке литературы в рабочей программе по данному курсу.

Студент в целях получения качественных и системных знаний должен начинать подготовку к экзамену с первоначальных тем лекционного курса.

Самостоятельная работа по подготовке к экзамену во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на экзамен и дней, отведенных на подготовку к экзамену. При этом необходимо, чтобы последний день или часть его, был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить уровень усвоения материала.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС).

Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе студентов с лекционным материалом, поиске и анализе учебной литературы и электронных источников информации по изучаемым темам дисциплины;
- выполнении домашних индивидуальных и коллективных (командных) заданий;
- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку, активное участие в их обсуждении на занятиях;

- изучении теоретического материала, тем практических занятий, подготовке презентаций и файлов с текстовым описанием каждого слайда;
- поиске правовых актов, комментариев специалистов в справочно-правовой системе по темам занятий, индивидуальных и коллективных заданий;
- подготовке к экзамену.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения лекций и практических занятий по дисциплине «Методы исследования» Школа экономики и менеджмента (корпус G) располагает кабинетами (учебная аудитория, компьютерный класс), для самостоятельной работы используется читальный зал (корпус А).

34 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi. Ноутбук Acer ExtensaE2511-30VO. Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска Компьютерный класс, моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

Читальный зал каб. А 1002, помещение для самостоятельной работы естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки, Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт. ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft.

В читальном зале Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.

VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств по дисциплине «Методы исследования» включают в себя перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенции в ходе освоения дисциплины.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Контрольные вопросы для экзамена

1. Роль науки в современном мире.
2. Этапы современной научно-технической революции.
3. Факторы, определяющие развитие науки.
4. Классификация наук.
5. Понятие научного исследования. Структура исследования.
6. Уровни познания. Особенности научного познания.
7. Научная проблема. Решение проблем как показатель прогресса науки.

8. Обоснование темы исследования.
9. Гипотеза как форма научного познания.
10. Метод: сущность и понятия.
11. Требования, предъявляемые к научным методам.
12. Эмпирические методы получения исходных данных.
13. Теоретические методы исследования.
14. Общелогические методы исследования.
15. Направления исследовательской деятельности.
16. Классификация методов научных исследований.
17. Частные и специальные методы исследования.
18. Основные формы предвидения в науке.
19. Методы социально-экономического и гуманитарного исследования.
20. Маркетинговые исследования.
21. Анкета как основной инструмент исследования потребительского спроса.
22. Классификация источников информации.
23. Использование современных информационных технологий при поиске и изучении источников информации и обработке результатов.
24. Основные требования к отчету по научной работе.
25. Особенности современных научных исследований, влияющие на эффективность научного труда.
26. Специфические методы исследования в гостиничном бизнесе.
27. Роль научных исследований в совершенствовании социально-культурного обслуживания населения.
28. Виды систематизации результатов исследований и их содержание.

Тестовые задания

Тест 1

Вопрос 1. Функциями науки являются:

- а) описание, исследование, объяснение, прогноз, созидание;
- б) изучение, определение, объяснение, прогнозирование;

в) целеполагание, управление, исследование.

Вопрос 2. Утверждение, что наука – это специфическая форма общественного сознания, основу которого составляет система знаний, является:

- а) верным;
- б) не верным;
- в) верным, но не полным.

Вопрос 3. Утверждение, что главной функцией науки является познание объективного мира, является:

- а) верным;
- б) не верным;
- в) спорным.

Вопрос 4. Разделение всех наук на теоретические, практические, поэтические принадлежит:

- а) Р. Бэкону;
- б) М. Веррону;
- в) Аристотелю.

Вопрос 5. Разделение всех наук на общественные и гуманитарные, естественные, технические принадлежит:

- а) Р. Бэкону;
- б) М. Веррону;
- в) современным ученым.

Вопрос 6. Наибольшее число научных публикаций принадлежит ученым:

- а) России;
- б) Японии;
- в) США.

Вопрос 7. Объект и предмет научного исследования соотносятся как:

- а) общее и частное;
- б) абстрактное и конкретное;
- в) объективное и субъективное.

Вопрос 8. Гипотезы научного исследования бывают:

- а) истинные и ложные;

- б) предварительные и окончательные;
- в) описательные, объяснительные, прогнозные.

Вопрос 9. Анализ, синтез, индукция, дедукция, аналогия относятся к:

- а) общелогическим методам;
- б) общелогическим методам;
- в) теоретическим методам.

Вопрос 10. Инструментарием научных исследований являются:

- а) опыт, эксперимент, модели, алгоритмы;
- б) публикации, диссертации, технологические регламенты ;
- в) технологии, новые знания, новые материалы.

Тест № 2

Вопрос 1. К количественным методам научных исследований относятся:

- а) статистические методы;
- б) библиометрические методы;
- в) глубинные интервью.

Вопрос 2. К качественным методам научных исследований относятся :

- а) статистические методы;
- б) библиометрические методы;
- в) глубинные интервью.

Вопрос 3. Научные методы опрос и анкетирование не отличаются друг от друга:

- а) это верно;
- б) это не верно;
- в) это спорное утверждение.

Вопрос 4. Утверждение, что эксплорентная стратегия маркетинга – это уклонение от конкурентов:

- а) верное;
- б) не верное;
- в) спорное.

Вопрос 5. Вопрос в анкете «Согласны ли Вы, что в ресторане XXX обслуживают быстро и готовят вкусно?»:

- а) составлен грамотно;
- б) составлен не грамотно;
- в) должен быть _____ (продолжите фразу).

Вопрос 6. Модель конкурентных сил (конкурентного преимущества) разработана:

- а) Ф. Котлером;
- б) М. Портером;
- в) Дж. О'Шонесси.

Вопрос 7. При разработке программы научных исследований в гостиничном бизнесе необходимо учитывать:

- а) отраслевые особенности;
- б) региональные особенности;
- в) состояние нормативно-правовой базы.

Вопрос 8. Категория «региональный гостиничный комплекс» как объект научного исследования в РФ:

- а) полностью идентифицирована;
- б) не полностью идентифицирована;
- в) вообще не идентифицирована.

Вопрос 9. Категория «гостеприимство» как объект научного исследования в РФ:

- а) полностью идентифицирована;
- б) не полностью идентифицирована;
- в) вообще не идентифицирована.

Вопрос 10. Категория «гостиничный продукт» как объект научного исследования:

- а) полностью идентифицирована;
- б) не полностью идентифицирована;
- в) вообще не идентифицирована.

Критерии оценки теста

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил более чем на 85% вопросов теста;
- 85-76 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил на 75 – 85% вопросов теста;
- 75-61 балл выставляется студенту, если студент правильно ответил на 61 – 75% вопросов теста;
- менее 61 балла выставляется студенту, если студент правильно ответил менее чем на 61 % вопросов теста.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Методы исследования» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Методы исследования» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, выполнение тестов, написание проектов) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (собеседование);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (выполнение практических заданий, тестов);
- результаты самостоятельной работы (написание проектов).

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Методы исследования» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По

дисциплине «Методы исследования» предусмотрен экзамен в виде собеседования.

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения лекций, практических занятий студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к экзамену, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное творческое зачетное задание (индивидуальное творческое зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на экзамене представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (устный опрос, тест) представлены в структурном элементе ФОС V.

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Методы исследования»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, 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.
75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, 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 работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с

		большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.
--	--	--



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

_____ Овчаренко Н.П.
(подпись) (Ф.И.О. рук. ОП)

« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

_____ Овчаренко Н.П.
(подпись) (Ф.И.О. зав. каф.)

« 18 » декабря 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление гостевым сервисом

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

Международное гостеприимство

Форма подготовки очная

курс 2 семестр 3
лекции 18 час.
практические занятия 18 час.
лабораторные работы 00 час.
в том числе с использованием МАО лек. /пр. /лаб. 0 час.
всего часов аудиторной нагрузки 36 час.
в том числе с использованием МАО 0 час.
самостоятельная работа 36 час.
в том числе на подготовку к экзамену - час.
контрольные работы (количество) не предусмотрены
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены
зачет 3 семестр
экзамен - семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.
Составители: к.и.н., доцент Барашок И.В.

Владивосток
2020

Оборотная сторона титульного листа РПД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: создать у студентов систему знаний о гостевом сервисе в сфере гостеприимства, услугах, формах и прогрессивных методах обслуживания в гостиничных комплексах; раскрыть содержание сервисных технологий в области гостеприимства; сформировать устойчивую потребность предоставления клиентам качественной услуги.

Задачи:

- формирование у обучающихся представления о сервисной деятельности, месте сервиса в жизнедеятельности человека, гостиничном деле;
- изучение истории и современного развития гостевого сервиса;
- изучение особенностей сервиса в гостиничных комплексах.
- изучение организации сервиса на предприятиях гостеприимства;

Универсальные компетенции выпускников и индикаторы их достижений:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Разработка и реализация проектов	УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1. Определяет цель и задачи проекта. УК-2.2. Разрабатывает стратегические решения по реализации проекта, исходя из требований нормативных правовых актов, имеющихся ресурсов и ограничений УК-2.3. Определяет виды работ и распределяет их между участниками проекта УК-2.4. Формулирует ожидаемые результаты реализации проекта и проводит мониторинг их достижения на всех этапах жизненного цикла проекта УК-2.5. Проводит презентацию бизнес-идеи и результаты реализации проекта

Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной
--	---	---

компетенций		компетенции
Качество	ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-3.1 Оценивает качество предоставляемых услуг в соответствии с требованиями потребителя ОПК-3.2. Обеспечивает оказание гостиничных услуг и услуг общественного питания в соответствии с заявленным качеством ОПК-3.3 Разрабатывает и внедряет основные положения системы менеджмента качества на основе международных и национальных стандартов

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к выпускникам)
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий				
Управление деятельностью предприятий сферы гостеприимства	Гостиницы и другие средства размещения.	ПК-3. Способен проводить организационную диагностику и проектирование организационной структуры гостиничного комплекса	ПК-3.1 Проводит диагностику лояльности персонала ПК-3.2 Проводит диагностику мотивации персонала к осуществлению сервисной деятельности ПК-3.3. Проводит диагностику корпоративной культуры и социально-психологического климата в организации. ПК-3.4 Проводит анализ существующей организационной структуры ПК-3.5 Использует технологии проектирования организационной структуры	

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел 1 Теоретические аспекты гостевого сервиса

Тема 1. Искренний сервис как конкурентное преимущество (2 час.)

Сервисная экономика. Разнообразные подходы к определению понятия «услуга». Особенности услуги как товара. Определение понятие «обслуживание». «Формула» сервиса. Искренний сервис и стандарты обслуживания.

Тема 2. Специфика гостиничной услуги (2 час.)

Определение понятий «гостиничный продукт» и «гостиничная услуга». Характеристика гостиничной услуги. Ценность гостиничной услуги – как ключевое понятие гостиничного предприятия.

Тема 3. Нормативно-законодательная база оказания услуг в сфере гостиничного бизнеса (2 час)

Роль потребителей и производителей на рынке услуг. Проблемы защиты прав потребителей. Закон РФ «О защите прав потребителей». Основные понятия, используемые в законе. Стандарты сервиса как модель предоставления услуг и обслуживания.

Раздел II Теоретические основы организации обслуживания

Тема 5. Организация сервиса на гостиничных предприятиях (4 час.)

Обслуживание как сервисная система. Система сервисных операций. Система предоставления услуг. Система маркетинга услуг. Формы и методы обслуживания. Организация обслуживания потребителей. Новые виды услуг в сфере сервиса. Качество и стандарту обслуживания на предприятиях сервиса

Тема 6. Специфика обслуживания в контактной зоне (2 час.)

Общие положения. Пространство контакта. Процесс контакта между потребителем и исполнителем услуг. Содержание контакта.

Раздел III Психология и культура сервиса

Тема 7-8. Психологические аспекты гостевого сервиса (4 час.)

Психология сервиса как отрасль современной психологической науки, ее цели и задачи. Психология процесса обслуживания. Этапы процесса обслуживания: сбор информации о клиенте, презентация услуги, завершение сделки. Типы принятия решений о покупке. Степень вовлеченности клиента. Стратегия и тактика поведения обслуживающего персонала. Специфика вербального и невербального общения. Активное слушание, наблюдение, специальные вопросы как основные приемы в работе персонала с клиентами.

Тема 9. Культура сервиса (2 час.)

Понятия «культура», «культура сервиса». Корпоративная культура как основа культуры сервиса. Служебный этикет и профессиональная этика. Эстетические аспекты гостевого сервиса

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Практические занятия

Раздел I Теоретические аспекты сервисной деятельности

Занятие 1. Сервисная деятельность: сущность, основные понятия (2 час.)

1. Определение понятий «сервис», «услуга», «обслуживание».
2. Значение сервиса в современном мире (перечислить факторы, определяющие роль сферы услуг в современном мире).
3. Факторы, влияющие на развитие сервиса.

Занятие 2. Правовые основы регулирования сервисной деятельности (2 час.)

1. Основные стандарты в сфере туристской деятельности в Российской Федерации. Дать краткую характеристику

2. Законы, регулирующие правоотношения в сфере услуг. Краткая характеристика
3. Решение практических задач

Раздел II Теоретические основы организации обслуживания

Занятие 3-4. Организация сервиса на гостиничных предприятиях (4 час.)

1. Услуга как специфический продукт
2. Ценность услуги
3. Организация обслуживания потребителя:
4. Модель обслуживания потребителей
5. Факторы, влияющие на обслуживание потребителя
6. Особенности сервисного обслуживания в туризме
7. Формы и методы обслуживания в туризме
8. Внутренний маркетинг

Занятие 5 . Специфика обслуживания в контактной зоне (2 час.)

1. Сущность понятия «контактная зона» Пространство контакта
2. Процесс контакта между клиентом и исполнителем услуг
3. Содержание контакта
4. Особенности организации пространства контакта на предприятиях туризма

Занятие 6. Качество и стандарты обслуживания на гостиничных предприятиях (2 час.)

1. Понятия и сущность качества услуг
2. Модель качества услуг
3. Показатели качества услуг

Раздел III Психология и культура сервиса

Занятие 7. Психология процесса обслуживания (2 час.)

1. Психологические аспекты сервиса
2. Общение и взаимодействие с клиентами
3. Конфликты при сервисном обслуживании

4. Работа с жалобами клиентов

Занятие 8. Культура сервиса и гостеприимства (2 час.)

1. Культура сервиса и культура обслуживания
2. Роль интерьера в культуре обслуживания
3. Гостеприимство как важнейший элемент качественного обслуживания

Занятие 9. Анализ состояния гостевого сервиса в гостиничных комплексах (2 час.)

Составление письменного отчета по предприятиям сферы гостеприимства и его защита.

II. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление гостевым сервисом» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение заданий;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС)

Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе студентов с лекционным материалом, поиске и анализе учебной литературы и электронных источников информации по изучаемым темам дисциплины;
- выполнении домашних индивидуальных и коллективных заданий;
- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку, активное участие в их обсуждении на занятиях;
- изучении теоретического материала, тем практических занятий, подготовке презентаций и файлов с текстовым описанием каждого слайда;
- поиске правовых актов, комментариев специалистов в справочно-правовой системе по темам занятий, индивидуальных и коллективных заданий,
- подготовка к экзамену.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

Дата / сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
2,3 неделя	Выполнение реферата с презентацией	10	Защита реферата
4,5 неделя			
6-7 неделя	Подготовка практических заданий Подготовка к тесту Подготовка аннотации периодической печати	16	Предоставление к проверке заданий Предоставление к проверке аннотации
В течение семестра	Подготовка к практическому занятию по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы.	10	Устный опрос
ИТОГО		36	

Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся, методические рекомендации по их выполнению

1. Подготовка реферата в соответствии с тематикой, представленной в Рабочей программе дисциплины (РПД)

2. Подготовка презентации с использованием мультимедийного оборудования.
3. Написание аннотации статьи периодической печати самостоятельно выбранной студентом

Методические указания к выполнению реферата

Подготовка реферата имеет цель:

- Закрепление, расширение и углубление теоретических знаний по изучаемой дисциплине;
- Развитие практических навыков самостоятельной работы с литературой.

Текст реферата должен включать ссылки на источники, обозначенные в списке литературы с указанием страниц.

Структура реферата:

- 1 Титульный лист
- 2 Развернутый план реферата (включая введение и заключение)
3. Текст, соответствующий пунктам плана и с краткими выводами по каждому пункту плана
4. Список литературы

Реферат должен иметь объем не менее 15 страниц формата А 4, кегель 14, интервал 1,5, верхнее и нижнее поле 2 см., правое – 1,5 см., левое – 3 см. Абзацный отступ 1,25 см. Реферат скрепляется.

Письменно выполненный реферат представляется в форме устного доклада в рамках лекционного или практического занятия. Докладчику предоставляется 5-8 минут для доклада по заявленной теме. Использование презентации Power Point приветствуется.

Докладчику предоставляется до 3-5 минут для доклада по заявленной теме. Использование презентации Power Point приветствуется.

Тематика рефератов

1. Сервисная деятельность как фактор конкурентоспособности предприятия
2. Совершенствование сервиса на предприятиях гостеприимства
3. Организация сервиса при продажах гостиничного продукта
4. Влияние национальных (региональных, природно-климатических) особенностей на организацию сервиса
5. Значение человеческого фактора в организации гостиничного сервиса
6. Организация и технология сервисной деятельности в туризме (гостиницах, транспорте, ресторанах и т.д.)
7. Особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность
8. Особенности и проблемы развития рынка услуг гостиничных предприятий в г. Владивостоке
9. Культура сервиса и этика обслуживания на предприятиях гостеприимства
10. Особенности организации сервисного обслуживания иностранных туристов в гостиничном комплексе

Методические указания к выполнению мультимедийной презентации

Мультимедийная презентация – это электронный документ особого рода, с комплексным содержанием и особыми возможностями управления воспроизведением.

Основной принцип действия – это влияние на визуальное мышление слушателей. Одновременное включение зрительного и слухового восприятия повышают эффективность восприятия информации.

Программный продукт в области подготовки электронных презентаций является MS PowerPoint

– Графики

- Таблицы
- Видео материалы
- Звуковые материалы
- Анимация представляемого материала

Информационная модель презентации:

- Текстовый материал должен быть написан достаточно крупным шрифтом (не менее 20 размера)
- На одном слайде не следует размещать много текстовой информации (не более 2 определений или не более 5 тезисных положений)
- Более воспринимаемыми сочетаниями цветов шрифта и фона являются следующие: белый на темно-синем, белый на пурпурном, черный на белом, желтый на синем

Методические указания к написанию аннотации статьи

Аннотация — это краткое, обобщенное описание (характеристика) текста книги или статьи.

План аннотации:

1. Перед текстом аннотации даются выходные данные (автор, название статьи, название журнала, год журнала).
2. Аннотация состоит из двух частей. В первой части формулируется основная тема статьи; во второй - перечисляются основные положения.
3. Субъект действия в аннотации обычно не называется (он известен из контекста), активнее употребляются пассивные конструкции (глагольные и причастные)

Пример:

В статье на основе анализа (чего?) показан (что?)...

Констатируется, что...

Говорится о...

В заключение кратко разбирается (что?)...

Рекомендуемый объем Аннотации не менее 500 слов

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
Раздел I Теоретические аспекты сервисной деятельности	ОПК-3.1; 3.2; 3.3	Знает: законодательство Российской Федерации в сфере сервисной деятельности; системы международных стандартов на системы менеджмента; концепции управления качеством	Устный опрос (УО) Тест (ПР-1) Реферат (ПР-4)	Вопросы к зачету
		Умеет: разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества; оценивать качество предоставляемых услуг гостиничными предприятиями в соответствии с установленными стандартами и с учетом мнения потребителей; внедрять системы управления качеством на гостиничный предприятиях	Устный опрос (УО) Тест (ПР-1) Практические задания	Вопросы к зачету
Раздел II Теоретические основы организации обслуживания	УК-2.1;. 2.2;. 2.3 ОПК-3.1; 3.2; 3.3 ПК 3.1;. 3.2; 3.3; 3.4; 3.5	Знает: теоретико-методологические основы проектирования; методы исследований, применяемые в других областях и адаптированные для сферы гостеприимства; техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте; системы международных стандартов на системы менеджмента; концепции управления качеством; методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса с целью осуществления сервисного обслуживания.	Устный опрос (УО) Аннотация статьи	Вопросы к зачету

		<p>Умеет: применять теоретические основы проектирования для осуществления сервисных проектов; использовать методы исследований, применяемые в других областях и адаптированные для сферы гостеприимства; техники количественной оценки, анализа и презентации информации о гостиничном продукте; разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества; оценивать качество предоставляемых услуг гостиничными предприятиями в соответствии с установленными стандартами и с учетом мнения потребителей; внедрять системы управления качеством на гостиничный предприятиях</p>	<p>Устный опрос (УО) Аннотация статьи</p>	<p>Вопросы к зачету</p>
<p>Раздел III Психология и культура сервиса</p>	<p>ПК-3.1; 3.2;. 3.3</p>	<p>Знает: методики разработки корпоративной и функциональных стратегий; методы организационной диагностики и организационного проектирования гостиничного комплекса;</p>	<p>Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4) Тест (ПР-1)</p>	<p>Вопросы к зачету</p>
		<p>Умеет: проводить диагностику лояльности персонала; проводить диагностику мотивации персонала к осуществлению сервисной деятельности; проводить диагностику корпоративной культуры и социально-психологического климата в организации.</p>	<p>Собеседование (УО-1) Реферат (ПР-4) Тест (ПР-1)</p>	<p>Вопросы к зачету</p>

III. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Даниленко Н.Н., Рубцова Н.В. Сервисология : учебное пособие / Н.Н. Даниленко, Н.В. Рубцова. — Москва : КноРус, 2017. — 219 с.
Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920197>
2. Грибов В.Д. Леонов А.Л. Экономика предприятия сервиса : учебник / В. Д. Грибов, А.Л. Леонов. — Москва : КноРус, 2015. — 276 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/915885/>
3. Менеджмент в сервисе : учебник / О.В. Каурова, А.Н. Малолетко, М.В. Виноградова, Е.В. Поворина, И.А. Сулова, И.В. Мухоморова, В.С. Шлапак, Н.А. Платонова, О.С. Юманова, А.А. Ларионова. — Москва : КноРус, 2017. — 248 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/921439>
4. Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность : учебное пособие / Г.Ю. Павлова. — Москва: КноРус, 2016. — 175 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920343>
5. Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>
6. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юнити-Дана, 2015. — 1071 с. : табл., граф., ил, схемы — (Зарубежный учебник). — Режим доступа: по подписке. — URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713> (дата обращения: 13.10.2019). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-238-01263-6. — Текст : электронный.

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

1. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие / Ю.В. Безрутченко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012. — 233 с. — 978-5-394-00458-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5999>.
2. Виноградова С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 208 с. — 978-5-394-02308-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712.html>
3. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин [и др.]. - Москва: КноРус, 2014. - 167 с. (4 экз.). Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:738303&theme=FEFU>
4. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие [для бакалавров] / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. - М.: Дашков и К°, 2017. - 175 с. Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:868083&theme=FEFU>
5. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности: Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т. Г. Неретина. - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с. - ISBN 978-5-9765-1205-4. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/406364>
6. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Руденко Л.Л.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. 208— с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>
7. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-

005710- Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/352240>

8. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : Учебное пособие / В. Г. Федцов. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 248 с. - ISBN 978-5-394-01726-1. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/query/?text>
9. Хамидуллина, Г.Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма [Электронный ресурс]: монография / Хамидуллина Г.Р., Зинурова Р.И., Фролова И.А.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 116 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63977.html>.
10. 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. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 290 с. —Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919723>
11. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. — М. : Логос, Университетская книга, 2008. — 320 с. — ISBN 978-5-98704-272-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9062.html> (дата обращения: 13.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Вестник индустрии гостеприимства. Режим доступа: <http://exhibition.pir.ru/digest/513>
2. Электронный журнал Hotels. Режим доступа: <http://www.hotelsmag.com/>

3. Новостной сайт Prohotel: Режим доступа: <http://prohotel.ru>
4. Новостной сайт Hotel News Resource. Режим доступа: <http://www.hotelnewsresource.com/>
5. Электронный журнал «Секрет фирмы». Режим доступа: <http://secretmag.ru/news/>
6. Электронная библиотека и базы данных ДВФУ. Режим доступа: <http://dvfu.ru/web/library/elib>
7. Электронно-библиотечная система «Лань» Электронно-библиотечная система «Научно-издательского центра ИНФРА-М». Режим доступа: <http://znanium.com>
8. Электронный каталог научной библиотеки ДВФУ. Режим доступа: <http://ini-fb.dvgu.ru:8000/cgi-bin/gw/chameleon>
9. Научная библиотека КиберЛенинка. Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/>
10. Ромир холдинг - исследования рынков и сфер общественной жизни. Режим доступа: <http://www.romir.ru>
11. Фонд общественного мнения. Режим доступа: <http://fom.ru/>

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Управление гостевым сервисом» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Управление гостевым сервисом» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением всех

практических заданий с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Управление гостевым сервисом» является зачет, который проводится в виде устных ответов на вопросы.

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Управление гостевым сервисом» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Управление гостевым сервисом» для аттестации на зачете следующие: 86-100 баллов – «зачет», 76-85 баллов – «зачет», 61-75 баллов – «зачет», 60 и менее баллов – «незачет».

Рекомендации по работе с литературой в процессе подготовки к дисциплине

Работа с литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на практических занятиях. Она включает проработку и изучение рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Работу с литературой следует начинать с анализа Рабочей программы, где представлена тематика, план практических занятий и рекомендуемая литература. В процессе подготовки студенту необходимо понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, а также разобраться в иллюстративном материале. При подготовке к ответу следует составить план-конспект. План-конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющий дать полный ответ по вопросу, а может быть подробным.

Конспекты научной литературы должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы.

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям

На практических занятиях студент получает возможность более глубокого изучения темы, уточнения теоретических и получения практических знаний, формирования профессиональных навыков. Формы проведения практических занятий многообразны и выбираются преподавателем в зависимости от изучаемой темы и особенностей подготовки студентов. На практических занятиях применяются методы и формы как индивидуальной, так и коллективной работы студентов. В случае пропуска практических занятий студент должен по согласованию с преподавателем подготовить и сдать соответствующий материал.

На практическом занятии каждый студент должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

V. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения лекций и практических занятий по дисциплине «Управление гостевым сервисом» Школа экономики и менеджмента (корпус G) располагает кабинетами (учебная аудитория, компьютерный класс), для самостоятельной работы используется читальный зал (корпус А).

34 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi. Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO. Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска Компьютерный класс, моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

Читальный зал каб. А 1002, помещение для самостоятельной работы естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки, Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт. ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft.

В читальном зале Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы

VI. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств по дисциплине «Управление гостевым сервисом» включают в себя перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенции в ходе освоения дисциплины.

Вопросы для подготовке к промежуточной аттестации

(оценочные средства по промежуточной аттестации и критерии оценки)

1. Определение понятий «услуга», «сервис», «обслуживание», «сервисная деятельность».
2. Задачи сервисной деятельности при удовлетворении потребностей клиента.
3. Этапы становления современной сервисной цивилизации. Понятие об индустриально-сервисной экономике.
4. Субъекты и объекты сервисной деятельности.
5. Основные тенденции и направления развития сферы услуг в развитых странах.

6. Особенности развития сферы услуг в России.
7. Факторы, влияющие на динамику развития сервисной деятельности - технологические, политико-правовые, демографические.
8. Факторы, влияющие на динамику развития сервисной деятельности - экономические, природные, культурные.
9. Международная практика защиты прав потребителей.
10. Закон РФ « О защите прав потребителей» в сфере услуг.
11. Защита прав потребителей в Законе РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
12. ГОСТ Р 54603 - 2011 «Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу»
13. ГОСТ Р 51185-2014 – Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования
14. Услуга как особый вид полезности товара. Отличительные особенности услуги от товара.
15. Основные характеристики услуги. Раскройте специфичность следующих услуг: бронирование номера в гостинице по телефону, через Интернет; заказ туристского путешествия; страховые услуги; заказ снаряжения по телефону;
16. Определение новой услуги и прогрессивные формы обслуживания.
17. Сфера услуг как третичный сектор экономики. Рыночный и нерыночный сектор сферы услуг.
18. Предприятие сферы услуг (сервиса). Специфические особенности его деятельности.
19. Предпосылки и формы организации сервиса на предприятиях сферы гостеприимства.
20. Этапы организации сервиса на гостиничных предприятиях. Основные принципы, функции и задачи сервиса.
21. Значение и функции маркетинга на рынке гостиничных услуг.
22. Маркетинговая среда предприятия (внешние и внутренние факторы).

23. Формирование правильного понимания потребителей.
24. Модель покупательского поведения. Факторы, оказывающие влияние на потребителей.
25. Мотивы поведения потребителей.
26. Потребитель как участник процесса принятия решения о покупке.
27. Понятие о культуре сервиса, культуре обслуживания, культуре труда работника гостиничного предприятия.
28. Гостеприимство – важнейший элемент качественного обслуживания.
29. Понятие о контактной зоне. Поведение работников в контактной зоне.
30. Управление качеством обслуживания в предприятиях гостеприимства
31. Психология сервиса: понятие, значение и задачи в сфере гостиничных услуг.
32. Психологические аспекты процесса обслуживания клиентов.
33. Психологические компоненты деятельности работника контактной зоны.
34. Профессиональная этика работника контактной зоны.
35. Этическая и эстетическая основы профессиональной сервисной деятельности.

Критерии оценки студента на зачете по дисциплине

«Управление гостевым сервисом»

(промежуточная аттестация –зачет)

— Высокий уровень (86-100 баллов): студент имеет комплексные систематизированные знания по дисциплине, способен свободно высказывать свою точку зрения по вопросу с достаточной аргументацией, делает самостоятельные выводы, принимает активное участие в упражнениях, тренингах на практических занятиях, выполняет творческие задания и все виды самостоятельной работы.

— Средний уровень (76-85 баллов): студент имеет знания по теме, может проанализировать материал, но не в состоянии сделать самостоятельный вывод, принимает активное участие в упражнениях, тренингах на практических занятиях. Отсутствует один вид самостоятельной работы.

— Низкий уровень (61-75 баллов): студент владеет минимумом знаний по вопросу, но не может ответить на дополнительный вопрос, привести примеры. Пассивен на практических занятиях. Не выполнена самостоятельная работа или из всех видов самостоятельной работы представлено только два.

Зачет по дисциплине проводится в 3 семестре и выставляется на основе Шкалы соответствия рейтинга по дисциплине и оценок.

Таблица 1 – Шкала соответствия рейтинга по дисциплине

Менее 61%	не зачтено
От 61% до 75%	зачет
От 76% до 85%	зачет
От 86% до 100%	зачет

Оценочные средства для текущей аттестации

Тестовые задания

Тест 1

Выберите один правильный ответ

1. Услуга – это

- а) действие, приносящее пользу, благо, помощь другому человеку
- б) осязаемое действие, направленное на товар или человека
- с) действие, направленное на получение прибыли

2. Обслуживание – это

- а) форма связи субъектов с внешним миром, источник их внутренней активности
- б) деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг
- с) результат непосредственного взаимодействия производителей

3. Какие три ключевые категории лежат в основе сервисной деятельности?

- а) опрос, профессионализм, качество
- б) услуга, спрос, специалист
- с) обслуживание, услуга, потребитель

4. Сервисная деятельность это обширное пространство хозяйственной активности, в которую вовлечены две основные стороны
- а) правительство и бизнесмены
 - б) производители и исполнители
 - в) потребители и клиенты
 - г) производители и потребители
5. Целью сервисной деятельности является:
- а) удовлетворение человеческих потребностей
 - б) исследование рынка услуг
 - в) производство услуг
6. Удовлетворенный клиент осуществляет:
- а) качественное обслуживание
 - б) поиск работы
 - в) бесплатную рекламу
7. Факторы, влияющие на динамику развития сервисной деятельности (выбрать все правильные ответы, не менее 4-х ответов)
- а) правовые
 - б) образовательные
 - в) медицинские
 - г) культурные
 - д) социальные
 - е) экономические
 - ж) технологические
8. Сервис – это
- а) потребность
 - б) обслуживание
 - в) конкуренция
9. Влияние экономических факторов на сервисную деятельность обусловлено (выбрать 1 правильный ответ)
- а) географическим положением
 - б) изменением спроса
 - в) природной средой
 - г) показателями рождаемости и смертности
10. Влияние политико-правовых факторов на сервисную деятельность обусловлено
- а) либерализацией государственного регулирования
 - б) изменением спроса
 - в) телекоммуникацией
 - г) общей динамикой ВВП

Тест 2

1. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это (выберите один правильный ответ):
- а) контактная зона;

- b) зал ожидания;
 - c) комната для посетителей.
2. Контактной зоной не является:
- a) зона ремонта бытовой техники;
 - b) рабочее место парикмахера;
 - c) рабочее место стоматолога.
3. Работнику контактной зоны следует овладеть наукой и искусством
- a) управления
 - b) оздоровления
 - c) питания
 - d) общения
 - e) обучения
4. Работнику контактной зоны следует разбираться в
- a) художественной литературе
 - b) психологии посетителей
 - c) рекламной деятельности
 - d) историческом процессе
5. Поведение работника контактной зоны должно ориентироваться на
- a) заказчика
 - b) производителя
 - c) изделие/услугу
 - d) посредника
6. Назовите состав контактной зоны (выберите все правильные ответы):
- a) пространство контакта
 - b) бэк-офис
 - c) процесс контакта
 - d) содержание контакта
7. Профессиональное поведение работника контактной зоны должно содержать следующие компоненты (выберите все правильные ответы):
- a) тактичный
 - b) обходительный
 - c) проворный
 - d) доброжелательный
 - e) неуязвимый
 - f) радушный
 - g) простодушный
8. Основные виды общения в контактной зоне (выберите все правильные ответы):
- a) косвенное
 - b) коммуникативное
 - c) дистанционное
 - d) перцептивное
 - e) целевое
 - f) интерактивное

Итоговый тест

- 1.Какая из ниже приведенных фраз наиболее точно отражает сущность современного гостеприимства
 - a) «Клиент всегда прав».
 - b) «Гость должен быть доволен обслуживанием».
 - c) «Клиент должен соблюдать правила, установленные в данной гостинице»
- 2.Услуга неотделима от производства:
 - a) да;
 - b) нет
- 3.Услуга-это:
 - a) любое мероприятие или выгода, которая одна сторона может предложить другой за определенное вознаграждение;
 - b) любое мероприятие или выгода, которая одна сторона может предложить другой и которое в основном неосвязаемы и не приводят к за владению, чем- либо;
 - c) любое мероприятие или выгода, которая одна сторона может предложить другой взамен на другую услугу
- 4.Обслуживание – это
 - d) форма связи субъектов с внешним миром, источник их внутренней активности
 - e) деятельность исполнителя услуг при непосредственном контакте с потребителем услуг
 - f) результат непосредственного взаимодействия производителей
- 5.Целью сервисной деятельности является:
 - d) удовлетворение человеческих потребностей
 - e) исследование рынка услуг
 - f) производство услуг
- 6.Услугам присущи следующие характеристики (укажите какой ответ не верный):
 - a) неосязаемость;
 - b) несохраняемость;
 - c) недоступность;
 - d) непостоянство качества
- 7.Свойство услуги, которое делает невозможным ее демонстрацию – это
 - a) отсутствие владения,
 - b) неотделимость от источника
 - c) неосязаемость
 - d) несохраняемость
- 8.Деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, обеспечивающих право потребителя на приобретение услуг надлежащего качества – это
 - a) классификация

- b) стандартизация
- c) лицензирование
- d) сертификация

9. Федеральный закон, регулирующий правовые отношения, которые возникают между теми, кто предоставляет товары/услуги, и теми, кто их потребляет:

- a) ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
- b) ФЗ «О защите прав потребителей»
- c) ФЗ «О техническом регулировании»
- d) Гражданский кодекс Российской Федерации

10. Производство и потребление услуг тесно взаимосвязаны и не может быть разорвано во времени. К какой характеристике услуги относится это утверждение:

- a) неосвязаемость;
- b) непостоянство качества;
- c) неразрывность производства и потребления услуг.

11. Удовлетворение потребителей (клиентов)

- a) не зависит от качества обслуживания и услуги
- b) зависит от качества обслуживания и услуги
- c) зависит от его настроения
- d) зависит от вида услуги

12. Что не относится к общим положениям профессиональной этики:

- a) Каждый посетитель - потенциальный клиент.
- b) Не обращайтесь внимания на претензии и возражения заказчика.
- c) Невнимательность – наибольшее зло во взаимоотношениях с заказчиком.
- d) Отвечайте на грубость выдержкой и вежливостью.

13. Контактная зона – это

- a) момент встречи потребителя (заказчика) той или иной услуги и ее исполнителя, специалиста по сервису
- b) время контакта специалиста по сервису (исполнителя обслуживания) и потребителя
- c) внешняя среда организации, где происходит встреча специалиста по сервису и потребителя
- d) пространственная среда, в которой находятся специалист по сервису и потребитель

14. Общественным документом, разделяющим услуги по различным основаниям, является «Общероссийский _____ услуг населения»:

- a) перечень;
- b) классификатор;
- c) список;
- d) регламент.

15. Культура сервиса - это:

- a) высокий квалификационный уровень сотрудника сферы сервиса;

- b) организационно-технологические условия труда сотрудника сферы сервиса;
 - c) система эталонных трудовых норм, духовных ценностей и этики поведения
16. К основным нормам профессионально-служебной этики не относится:
- a) выдержка, терпение, умение владеть собой;
 - b) хорошие манеры и культура речи;
 - c) соблюдение определенной дистанции в отношениях работник-клиент

Критерии оценки теста

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил более чем на 85% вопросов теста;
- 85-76 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил на 75 – 85% вопросов теста;
- 75-61 балл выставляется студенту, если студент правильно ответил на 61 – 75% вопросов теста;
- 60-50 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил менее чем на 61 % вопросов теста.

Методические указания к выполнению реферата

Подготовка реферата имеет цель:

- Закрепление, расширение и углубление теоретических знаний по изучаемой дисциплине;
- Развитие практических навыков самостоятельной работы с литературой.

Текст реферата должен включать ссылки на источники, обозначенные в списке литературы с указанием страниц.

Структура реферата:

1 Титульный лист

2 Развернутый план реферата (включая введение и заключение)

3. Текст, соответствующий пунктам плана и с краткими выводами по каждому пункту плана

4. Список литературы

Реферат должен иметь объем не менее 15 страниц формата А 4, кегель 14, интервал 1,5, верхнее и нижнее поле 2 см., правое – 1,5 см., левое – 3 см. Абзацный отступ 1,25 см. Реферат скрепляется.

Письменно выполненный реферат представляется в форме устного доклада в рамках лекционного или практического занятия. Докладчику предоставляется 5-8 минут для доклада по заявленной теме. Использование презентации Power Point приветствуется.

Докладчику предоставляется до 3-5 минут для доклада по заявленной теме. Использование презентации Power Point приветствуется.

Тематика рефератов

11. Сервисная деятельность как фактор конкурентоспособности предприятия
12. Совершенствование сервиса на предприятиях гостеприимства
13. Организация сервиса при продажах гостиничного продукта
14. Влияние национальных (региональных, природно-климатических) особенностей на организацию сервиса
15. Значение человеческого фактора в организации гостиничного сервиса
16. Организация и технология сервисной деятельности в туризме (гостиницах, транспорте, ресторанах и т.д.)
17. Особенности развития сервисной деятельности в России: история и современность
18. Особенности и проблемы развития рынка услуг гостиничных предприятий в г. Владивостоке
19. Культура сервиса и этика обслуживания на гостиничных предприятиях
20. Особенности организации сервисного обслуживания иностранных туристов в гостиничном комплексе

Критерии оценки реферата

– 86-100 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

– 76-85 баллов – работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Пр продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы;

– 61-75 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы;

– 50-60 баллов – если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Методические указания к выполнению мультимедийной презентации

Мультимедийная презентация – это электронный документ особого рода, с комплексным содержанием и особыми возможностями управления воспроизведением.

Основной принцип действия – это влияние на визуальное мышление слушателей. Одновременное включение зрительного и слухового восприятия повышают эффективность восприятия информации.

Программный продукт в области подготовки электронных презентаций является MS PowerPoint

- Графики
- Таблицы
- Видео материалы
- Звуковые материалы
- Анимация представляемого материала

Информационная модель презентации:

- Текстовый материал должен быть написан достаточно крупным шрифтом (не менее 20 размера)
- На одном слайде не следует размещать много текстовой информации (не более 2 определений или не более 5 тезисных положений)
- Более воспринимаемыми сочетаниями цветов шрифта и фона являются следующие: белый на темно-синем, белый на пурпурном, черный на белом, желтый на синем

Критерии оценки презентации доклада

Оценка	50-60 баллов (неудовлетворительно)	61-75 баллов (удовлетворительно)	76-85 баллов (хорошо)	86-100 баллов (отлично)
Критерии	Содержание критериев			
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта. Отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны и/или выводы не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы

Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представляемая информация не систематизирована и/или не последовательна. Использовано 1-2 профессиональных термина	Представляемая информация не систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представляемая информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов
Оформление	Не использованы технологии Power Point. Больше 4 ошибок в представляемой информации	Использованы технологии Power Point частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы технологии Power Point. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы технологии (Power Point и др.). Отсутствуют ошибки в представляемой информации
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные и/или частично полны	Ответы на вопросы полные, с приведением примеров и/или пояснений

Критерии оценки презентации

86-100 баллов (отлично) – содержание презентации полностью соответствует теме и поставленным задачам. Тема полностью раскрыта. Материал обобщен, сделаны четкие и ясные выводы. Представленные на слайдах иллюстрации информативны, высокого качества. Оформление презентации полностью соответствует предъявляемым требованиям. Работа сдана в срок.

76-85 баллов (хорошо) – содержание презентации полностью соответствует теме и поставленным задачам. Тема раскрыта, однако некоторые положения презентации изложены не слишком подробно, требуют уточнения. Материал обобщен, сделаны четкие выводы. Иллюстрации информативные, хорошего качества. Оформление презентации полностью соответствует предъявляемым требованиям. Работа сдана в срок.

61-75 баллов (удовлетворительно) – содержание презентации в основном соответствует теме и задачам, тема раскрыта недостаточно. Материал обобщен, но выводы громоздкие, не четкие. Иллюстрации недостаточно информативные. Основные требования к оформлению презентации соблюдены. Работа сдана с нарушением указанных сроков.

50-60 баллов (неудовлетворительно) – содержание презентации не полностью соответствует теме. Тема раскрыта недостаточно. Материал не обобщен, выводов нет. Иллюстрации не информативные. Не соблюдены основные требования к оформлению презентации. Работа сдана с нарушением указанных сроков.

Методические указания к написанию аннотации статьи

Аннотация — это краткое, обобщенное описание (характеристика) текста книги или статьи.

План аннотации:

4. Перед текстом аннотации даются выходные данные (автор, название статьи, название журнала, год журнала).
5. Аннотация состоит из двух частей. В первой части формулируется основная тема статьи; во второй - перечисляются основные положения.
6. Субъект действия в аннотации обычно не называется (он известен из контекста), активнее употребляются пассивные конструкции (глагольные и причастные)

Пример:

В статье на основе анализа (чего?) показан (что?)...

Констатируется, что...

Говорится о...

В заключение кратко разбирается (что?)...

Рекомендуемый объем Аннотации не менее 500 слов

Критерии оценки Аннотации статьи

86-100 баллов (отлично) – точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис). Аккуратность оформления текста.

76-85 баллов (хорошо) – точность передачи основных проблем, представленных в Аннотации. Соблюдение структуры, стиля. Правильность использования в аннотации специальной терминологической лексики. Языковая грамотность (лексика, грамматика, синтаксис). Присутствуют недостатки в оформлении текста.

61-75 баллов (удовлетворительно) – недостаточно точно переданы основные проблемы, ограничена терминологическая лексика. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.

50-60 баллов (неудовлетворительно) – проблема не раскрыта, отсутствуют знания терминологической лексики. Аннотация содержит грамматические и лексические ошибки. Присутствуют недостатки в оформлении текста.

Критерии оценки (устный ответ)

85-100 баллов (отлично) - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

76-85 баллов (хорошо) - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и

последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

61-75 баллов (удовлетворительно) - оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

50-60 баллов (неудовлетворительно) - ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Управление гостевым сервисом» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Управление гостевым сервисом» проводится в форме контрольных мероприятий (тесты, устный опрос, написание аннотации статьи, выполнение практических заданий) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется

ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам контрольных работ, практических занятий, ответов на тесты);

– результаты самостоятельной работы

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Управление гостевым сервисом» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Вид промежуточной аттестации – зачет (3 семестр), состоящий из устного опроса (ответы на вопросы экзаменационных билетов)

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения лекций, семинаров студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к экзамену, представленные в структурном элементе ФОС VII. В ходе промежуточной аттестации студент готовит ответы на экзаменационные вопросы (экзаменационные вопросы размещены в структурном элементе ФОС VII). Критерии оценки студента на экзамене представлены в структурном элементе ФОС VII. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (доклад, устный опрос, презентация, выполнение тестовых заданий, составление аннотации статьи) представлены

в структурном элементе ФОС VII.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)

« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)

« 18 » декабря 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление рисками в гостиничном бизнесе

Направление подготовки **43.04.03 Гостиничное дело**

«Международное гостеприимство»

Форма подготовки очная

курс 2 семестр 3

лекции 0 час.

практические занятия 36 час.

лабораторные работы не предусмотрены

в том числе с использованием МАО лек. 0 /пр. 18 /лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 36 час.

в том числе с использованием МАО 18 час.

самостоятельная работа 180 час.

в том числе на подготовку к экзамену 45 час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет не предусмотрен

экзамен 3 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.

Составитель(ли): старший преподаватель Гатауллина С.Ю.

Оборотная сторона титульного листа РПД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

Цель и задачи освоения дисциплины:

Цель: формирование у студентов универсальных и профессиональных компетенций, связанных с разработкой и реализацией мероприятий риск-менеджмента в сфере гостиничного бизнеса.

Задачи:

- ознакомление с основными понятиями в сфере риск-менеджмента;
- исследование отраслевых и региональных особенностей гостиничного бизнеса при разработке программ риск-менеджмента;
- изучение опыта разработки программ риск-менеджмента в сфере гостиничного бизнеса в мире;
- овладение основами проведения оценки влияния рисков на развитие гостиничного бизнеса.

Совокупность запланированных результатов обучения по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» обеспечивает формирование у выпускника следующей универсальной компетенции и индикаторов их достижения:

Наименование категории (группы) универсальной компетенции	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Организационно-управленческий	УК-1 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-1.1 Проводит анализ развития регионального/ национального гостиничного комплекса
		УК-1.2 Выявляет проблемные факторы функционирования регионального / национального гостиничного комплекса
		УК-1.3 Осуществляет критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывает стратегию действий по развитию гостиничного комплекса

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к выпускникам)
Организационно-управленческий	Предприятия гостиничного комплекса	ПК-4 Способен принимать решения в нестандартных ситуациях и условиях неопределенности	ПК-4.1 Анализирует и оценивает уровень риска при организации гостиничной деятельности	Способность принимать решения в нестандартных ситуациях и условиях неопределенности.
			ПК-4.2 Выявляет приоритеты развития и разрабатывает стратегические направления риск-менеджмента для гостиниц	
			ПК-4.3 Оценивает риски в гостиничном бизнесе	
Организационно-управленческий	Предприятия гостиничного комплекса	ПК-6 Знает основы риск-менеджмента и антикризисного управления	ПК-6.1 - Знает основные факторы риска в гостиничном бизнесе	Владение основами риск-менеджмента и антикризисного управления
			ПК-6.2 - Владеет методикой проведения анализа уровня риска при организации гостиничного бизнеса	
			ПК-6.3 - Разрабатывает мероприятия риск-менеджмента в сфере гостеприимства	

Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческая деятельность в сфере гостеприимства.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Лекционные занятия учебным планом не предусмотрены.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Раздел 1. Теоретические основы обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе.

Занятие 1. Понятийный аппарат в сфере безопасности гостиничного бизнеса (4 час.)

1. Анализ содержания основных понятий в сфере безопасности гостиничного бизнеса в нормативно-правовой базе РФ.
2. Анализ содержания основных понятий в сфере безопасности гостиничного бизнеса в нормативно-правовой базе Всемирной туристской организации (ЮН ВТО).

Занятие 2. Теоретические основы обеспечения безопасности в туризме и гостеприимстве (4 час.).

1. Существующие подходы к основным дефинициям в сфере обеспечения безопасности гостиничного бизнеса.
2. Роль гостиничного бизнеса в региональном развитии.

Занятие 3. Научно-методическое и нормативно-правовое обеспечение безопасности в туризме и гостиничном бизнесе (6 час., в том числе с использованием методов активного обучения – учебная дискуссия).

1. Закрепление знаний о научно-методическом и нормативно-правовом обеспечении безопасности туристской и гостиничной деятельности в Российской Федерации.
2. Выполнение самостоятельного задания.

Раздел 2. Практические аспекты обеспечения безопасности

гостиничного бизнеса.

Занятие 4. Особенности рисков в туризме и гостеприимстве (6 час.).

1. Анализ существующих рисков в туризме и гостеприимстве, их классификации.
2. Выполнение самостоятельного задания.

Занятие 5. Риск-менеджмент в туризме и гостеприимстве (6 час.).

1. Закрепление знаний о теории риск-менеджмента.
2. Выполнение самостоятельного задания.

Занятие 6. Методы оценки рисков в туризме и гостеприимстве.

Разработка мероприятий по снижению потерь в результате действия факторов риска в туризме и гостеприимстве (4 час. в том числе с использованием методов активного обучения – учебная дискуссия).

1. Анализ основных методов оценки рисков в туризме и гостеприимстве.
2. Выполнение самостоятельного задания.

Занятие 7. Методики оценки рисков (6 час.).

1. Проведение оценки рисков гостиничного бизнеса на региональном уровне.
2. Оценка рисков туристской деятельности конкретной гостиницы.

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

– критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

Дата / сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
В течение семестра	Подготовка к практическим занятиям по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы и задания	75	Устный и письменный опрос. Проверка заданий
В течение семестра	Подготовка докладов по темам практических занятий	60	
В течение семестра	Подготовка к экзамену	45	Устный опрос
ИТОГО		180	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» предусматривает:

1. Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы.
2. Подготовка презентации с использованием мультимедийного оборудования.
3. Подготовка (составления) глоссария.
4. Подготовка к практическим занятиям по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы и задания.
5. Подготовка к выполнению теста.
6. Подготовка к экзамену.

Рекомендации по работе с литературой

Предпочтительна последовательность в работе с литературой и нормативно-правовыми актами. Ее можно представить в виде следующего примерного алгоритма:

- ознакомление с рабочей учебной программой;
- изучение основной учебной литературы;
- проработка дополнительной (учебной и научной) литературы и иных информационных источников.

В ходе чтения полезно, делать краткие заметки, выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю. По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки.

Необходимо вести систематическую каждодневную работу над литературными источниками. Следует воспитывать в себе установку на прочность, долговременность усвоения знаний по курсу. Надо помнить, что они потребуются не только и не столько в ходе экзамена, но – что особенно важно – в последующей профессиональной деятельности.

Литература имеется в библиотеке ДВФУ, методическом кабинете кафедры сервиса и туризма.

При работе с учебной и научной литературой принципиально важно принимать во внимание то, что курс «Управление рисками в гостиничном бизнесе» постоянно развивается и совершенствуется. Необходимо учитывать и тот факт, что эта деятельность регламентируется нормативно-правовыми актами.

Студент обязан знать не только рекомендуемую литературу, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после его публикации.

Методические рекомендации по подготовке презентации

Разработка презентации предусматривает следующий порядок самостоятельной работы. Студенты знакомятся с мировым и национальным опытом развития индустрия гостеприимства и туризма. С этой целью используются монографические исследования, материалы зарубежной

периодической печати, данные всемирной сети интернет (преимущественно англоязычных ресурсов). Собранные источники и их аннотации анализируются с точки зрения возможной адаптации методов и технологий к развитию этой деятельности России.

В заключительной части самостоятельной работы студенты оформляют презентацию в формате Prezi (пошаговая инструкция представлена в методических рекомендациях и на сайте: <http://prezi-narusskom.ru/>).

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора;
- следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации; желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание;
- дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста;
- последними слайдами презентации должны быть глоссарий и список литературы.

Подготовленная презентация записывается на электронный носитель и хранится в методическом кабинете кафедры сервиса и туризма на жестком диске персонального компьютера.

Представление презентации осуществляется на практическом занятии, в ходе которого бакалавры на основе полученной информации обсуждают проблемы связанные с внедрением проекта.

Критерии оценки:

- 100-86 баллов выставляется, если студент отразил в презентации свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив содержание и составляющие затронутых вопросов. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения,

информация географического характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа отечественной практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

– 85-76 баллов – презентация студента характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

– 75-61 балл – проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы

– менее 61 балла – презентация представляет собой заимствованный исходный текст и заимствование иллюстраций, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Студенты готовят доклады по темам, указанным в заданиях для самостоятельной работы по темам дисциплины. Подготовка доклада обязательна и может осуществлять каждым студентом либо группой студентов (2-3 чел.). Доклад содержит краткую информацию по изучаемой теме. Доклад состоит из титульного листа, основного текста, материала для презентации. Доклад некоторых бакалавров заслушивается на практическом или семинарском занятии по данной теме, доклады остальных студентов сдаются в письменном виде на проверку преподавателю.

Критерии оценки

– 100-86 баллов – если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Студент демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.

– 85-76 баллов – знание узловых проблем программы и основного содержания курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.

– 75-61 балл – фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.

– ниже 61 балла – незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Методические указания к составлению глоссария

Глоссарий охватывает все узкоспециализированные термины, встречающиеся в тексте. Глоссарий должен содержать не менее 20 терминов, они должны быть перечислены в алфавитном порядке, соблюдена нумерация. Глоссарий должен быть оформлен по принципу реферативной работы, в обязательном порядке присутствует титульный лист и нумерация страниц.

Объем работы должен составлять 5-10 страниц. Тщательно проработанный глоссарий помогает избежать разночтений и улучшить в целом качество всей документации. В глоссарии включаются самые частотные термины и фразы, а также все ключевые термины с толкованием их смысла. Глоссарии могут содержать отдельные слова, фразы, аббревиатуры, слоганы и даже целые предложения.

Задания к практическим занятиям

Задание 1. Определение основных понятий в сфере безопасности гостиничного бизнеса.

1. Проанализировать основные понятия в сфере безопасности гостиничного бизнеса, содержащиеся в нормативно-правовых актах в РФ. Сравнить их с понятийной базой в мировой практике.

2. Составить глоссарий.

3. Проанализировать, как существующий понятийный аппарат в сфере безопасности гостиничного бизнеса в России идентифицирует его как объект научного познания и управления.

Задание 2. Анализ мирового опыта государственного регулирования безопасности гостиничного бизнеса.

1. Разработать алгоритм проведения анализа опыта государственного регулирования безопасности гостиничного бизнеса в странах мира.

2. Проанализировать опыт государственного регулирования безопасности гостиничного бизнеса в странах Азии, Европы и в США.

3. Проанализировать опыт государственного регулирования безопасности гостиничного бизнеса в России.

Задание 3. Анализ методов оценки рисков в гостиничном бизнесе.

1. Проанализировать существующие методы оценки безопасности гостиничного бизнеса в регионах РФ.

2. Проанализировать существующие методы оценки безопасности гостиничного бизнеса в мире.

Задание 4. Разработка мер по повышению безопасности гостиничного бизнеса в России.

1. Разработать меры по внедрению мероприятий риск-менеджмента в сферу государственного регулирования гостиничного бизнеса в России.
2. Разработать алгоритм внедрения риск-менеджмента в работу гостиниц в Приморском крае.

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом теоретического материала, подготовки к практическим занятиям и сдаче экзамена.

1. Обоснуйте, что гостиничный бизнес – сфера предпринимательства с высокими факторами риска.
2. Обоснуйте роль гостиничного бизнеса в социально-экономическом развитии региона (не менее 6-ти позиций).
3. Каковы особенности обеспечения мер безопасности в гостиничном бизнесе?
4. Перечислите основные правовые акты в сфере безопасности гостиничного бизнеса.
5. Что такое безопасность в гостиничном бизнесе?
6. Приведите классификации факторов безопасности в гостиничном бизнесе.
7. Что составляет особенности безопасности в сфере гостиничного бизнеса на современном этапе?
8. Что такое риск?
9. Приведите классификации рисков.
10. Каковы показатели риска и методы его оценки?
11. Изложите методы снижения рисков в гостиничном бизнесе.
12. Что такое риск-менеджмент?
13. Перечислите инструменты риск-менеджмента.

14. Изложите алгоритм управления рисками.
15. Каковы направления развития государственного регулирования риск-менеджмента?
16. Что такое моделирование системы управления рисками в гостиничном бизнесе?
17. Какие вы знаете методы оценки рисков в гостиничном бизнесе?

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Гостиничный бизнес – сфера предпринимательства с высокими факторами риска. Роль гостиничного бизнеса в социально-экономическом развитии региона (не менее 6-ти позиций). Особенности обеспечения мер безопасности в гостиничном бизнесе.
2. Нормативно-правовое обеспечение безопасности в гостиничном бизнесе: основные правовые акты и понятийный аппарат (не менее 10-ти базовых категорий).
3. Понятие безопасности в гостиничном бизнесе. Классификация факторов безопасности. Особенности безопасности в сфере гостиничного бизнеса на современном этапе.
4. Понятие риска. Классификации рисков (не менее 15-ти оснований классификации). Факторы и основные виды рисков в туризме и гостеприимстве.
5. Показатели риска и методы его оценки. Методы снижения рисков в гостиничном бизнесе.
6. Понятие риск-менеджмента. История становления риск-менеджмента как науки. Нормативная база риск-менеджмента.
7. Инструменты риск-менеджмента. Алгоритм управления рисками. Направления развития государственного регулирования риск-менеджмента.
8. Моделирование системы управления рисками в гостиничном бизнесе.
9. Критерии и признаки для анализа состояния государственного регулирования риск-менеджмента.

10. Методы оценки рисков в гостиничном бизнесе.

11. Методы управления рисками в гостинице.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Коды и наименование индикатора достижения		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Раздел 1. Теоретические основы обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе. Темы 1-3.	УК-1.1	Знает: проблемные факторы функционирования регионального / национального туристских комплексов.	устный опрос (УО); собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену
		УК-1.2 УК-1.3			
1.	Раздел 1. Теоретические основы обеспечения безопасности в гостиничном бизнесе. Темы 1-3.	ПК-4.1	Умеет: осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий по развитию туризма.	собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену
		ПК-4.2 ПК-4.3			
2.	Раздел 2. Практические аспекты обеспечения безопасности гостиничного бизнеса. Темы 4- 7.	ПК-4.1	Знает: методы анализа и оценки уровня риска при организации туристской деятельности.	собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену
		ПК-4.2 ПК-4.3			
2.	Раздел 2. Практические аспекты обеспечения безопасности гостиничного бизнеса. Темы 4- 7.	ПК-6.1	Умеет: выявлять приоритеты развития и разрабатывать стратегические направления риск-менеджмента для туристской организации.	собеседование (УО-1); тест (ПР-1)	Вопросы к экзамену
		ПК-6.2 ПК-6.3			

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные издания)

1. Агафонов С.М. Алгоритм внедрения системы риск-менеджмента на рынке туристских услуг / С.М. Агафонов. – Вестник Воронежского государственного университета инженерных технологий. – 2015. – № 3 (65). – С. 301-308.

2. Баскаков А.А., Жидкова А.П. Некоторые особенности хозяйственных рисков в гостиничном бизнесе / А.А.Баскаков, А.П.Жидкова. – Социально-экономические явления и процессы. – 2012. – № 11 (45). – С. 53-60.

3. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: Учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2012. – 336 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread.php?book=259833>.

4. Безопасность туризма: учебник / А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский. – Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 263 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919720>.

5. Белоусова Л.В. Индекс развития государственного регулирования риск-менеджмента и программа государственной поддержки развития риск-менеджмента / Л.В. Белоусова. – Проблемы анализа риска. – 2013. – Т. 10. – № 1. – С. 64-77.

Дополнительная литература

(электронные издания)

1. Потребности в туристических услугах и маркетинг в туризме: становление и развитие / Важенина И.С., Волков.С.К. – Маркетинг в России и за рубежом, 2016. – № 4. – С.3-12. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:817509&theme=FEFU>.

2. Правовое обеспечение туризма: учебник / А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский. – Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 329 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919714>.

3. Стандартизация и сертификация в туризме: практикум / Л. В. Баумгартен. – М : Дашков и К°, 2013. – 301 с. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:695024&theme=FEFU>.

4. Хамидуллина, Г.Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма [Электронный ресурс]: монография / Хамидуллина Г.Р., Зинурова Р.И., Фролова И.А. – Электрон. текстовые данные. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. – 116 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63977.html>.

5. Щетинина К.И. Специфика страхования гостиничного бизнеса в России и за рубежом / К.И.Щетинина. – Право и управление. XXI век. – 2015. – № 1 (34). – С. 110-115.

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет»

1. Библиотека ГОСТов и нормативных документов. Режим доступа: <http://libgost.ru/>.

2. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии - [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: http://ratanews.ru/rubricator/rubric_794.stm.

3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/>.

4. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

5. Справочно-правовая система «Гарант». Режим доступа: www.garant.ru.

6. Федеральное агентство по туризму: [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>.

7. Электронная библиотека и базы данных ДВФУ. Режим доступа:
<http://dvfu.ru/web/library/elib>.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Управление рисками в гостиничном бизнесе» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Управление рисками в гостиничном бизнесе» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением заданий всех практических занятий с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» является экзамен, который проводится в виде устного ответа студентов на вопросы (весовой коэффициент контрольного мероприятия 0,5).

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (весовой коэффициент 0,1);
- успешно выполнить аудиторные контрольные задания в виде практических заданий и тестов (весовой коэффициент 0,1);
- своевременно и успешно подготовить и защитить доклад (весовой коэффициент 0,3).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» при условии выполнения всех видов текущего и промежуточного контроля, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – «отлично», 75-85 баллов – «хорошо», 61- 75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее

баллов – «неудовлетворительно».

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям

На практических занятиях студент получает возможность более глубокого изучения темы, уточнения теоретических и получения практических знаний, формирования профессиональных навыков. Формы проведения практических занятий многообразны и выбираются преподавателем в зависимости от изучаемой темы и особенностей подготовки студентов. На практических занятиях применяются методы и формы как индивидуальной, так и коллективной работы студентов связанной с проектной деятельностью, руководство этой деятельности осуществляет преподаватель. Студенты сами формируют проектные команды, которые должны разрабатывать проекты, размер команды: 2-3 человека. Поддержка осуществляется преподавателем в ходе консультирования каждой команды, когда им определяются необходимые для выполнения проекта задачи, и осуществляется разбор полученных результатов. Преподаватель предоставляет проектным командам темы, понятийный аппарат и инструменты, которые используются в ходе подготовки проекта (практического задания).

На практическом занятии каждый студент (команда) должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание полученные на практике, факты, собственный опыт.

В случае пропуска практических занятий студент должен по согласованию с преподавателем подготовить и сдать соответствующий материал.

Рекомендации по подготовке к экзамену

Итоговым контролем при изучении дисциплины «Управление рисками в гостиничном бизнесе» является экзамен. Перечень вопросов к экзамену содержится в Рабочей программе дисциплины (РПД), размещенной на сайте ДВФУ. Вопросы по дисциплине ежегодно обновляются.

Цель экзамена – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве дефиниций и категорий.

В процессе проведения экзамена оценке подлежит речевая культура обучающегося. Дополнительной целью итогового контроля в виде экзамена является формирование у студента таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, самостоятельность.

При подготовке к экзамену студент должен правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть качественно и на высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время целенаправленной подготовки к экзамену у студентов происходит процесс систематизации знаний, которые они приобрели при изучении тем дисциплины. Это позволяет им уяснить логическую структуру курса, объединить отдельные темы в единую систему. Рекомендуемые учебники и специальная литература при изучении курса, имеются в рекомендованном списке литературы в рабочей программе по данному курсу.

Студент в целях получения качественных и системных знаний должен начинать подготовку к экзамену с первоначальных тем лекционного курса.

Самостоятельная работа по подготовке к экзамену во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на экзамен и дней, отведенных на подготовку к экзамену. При этом

необходимо, чтобы последний день или часть его, был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить уровень усвоения материала.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС).

Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе студентов с лекционным материалом, поиске и анализе учебной литературы и электронных источников информации по изучаемым темам дисциплины;
- выполнении домашних индивидуальных и коллективных (командных) заданий;
- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку, активное участие в их обсуждении на занятиях;
- изучении теоретического материала, тем практических занятий, подготовке презентаций и файлов с текстовым описанием каждого слайда;
- поиске правовых актов, комментариев специалистов в справочно-правовой системе по темам занятий, индивидуальных и коллективных заданий;
- подготовке к экзамену.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения лекций и практических занятий по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» Школа экономики и менеджмента (корпус G) располагает кабинетами (учебная аудитория, компьютерный класс), для самостоятельной работы используется читальный зал (корпус А).

34 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi. Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO. Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска Компьютерный класс, моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокмутации; Подсистема аудиокмутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

Читальный зал каб. А 1002, помещение для самостоятельной работы естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки, Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт. ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE, ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32, ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft.

В читальном зале Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенные туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.

VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» включают в себя перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенции в ходе освоения дисциплины.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Контрольные вопросы для экзамена

1. Гостиничный бизнес – сфера предпринимательства с высокими факторами риска. Роль гостиничного бизнеса в социально-экономическом развитии региона (не менее 6-ти позиций). Особенности обеспечения мер безопасности в гостиничном бизнесе.

2. Нормативно-правовое обеспечение безопасности в гостиничном бизнесе: основные правовые акты и понятийный аппарат (не менее 10-ти базовых категорий).

3. Понятие безопасности в гостиничном бизнесе. Классификация факторов безопасности. Особенности безопасности в сфере гостиничного бизнеса на современном этапе.

4. Понятие риска. Классификации рисков (не менее 15-ти оснований классификации). Факторы и основные виды рисков в туризме и гостеприимстве.

5. Показатели риска и методы его оценки. Методы снижения рисков в гостиничном бизнесе.

6. Понятие риск-менеджмента. История становления риск-

менеджмента как науки. Нормативная база риск-менеджмента.

7. Инструменты риск-менеджмента. Алгоритм управления рисками. Направления развития государственного регулирования риск-менеджмента.

8. Моделирование системы управления рисками в гостиничном бизнесе.

9. Критерии и признаки для анализа состояния государственного регулирования риск-менеджмента.

10. Методы оценки рисков в гостиничном бизнесе.

11. Методы управления рисками в гостинице.

Тестовые задания

Тест 1

Вопрос 1. К особенностям рынка гостиничных услуг относятся:

- а) высокие темпы развития рынка;
- б) стабильность размеров рынка и потребительского спроса;
- в) высокие темпы развития рынка и динамичное изменение характера потребительского спроса;
- г) изменчивость потребительского спроса.

Вопрос 2. Роль индустрия гостеприимства в экономическом развитии региона заключается в:

- а) увеличении объема импорта услуг;
- б) увеличении объема экспорта услуг;
- в) развитии дополнительной трудовой занятости населения;
- г) снижении стоимости услуг.

Вопрос 3. Сфера гостиничного бизнеса относится к:

- а) высокорисковой деятельности;
- б) деятельности с умеренными рисками;
- в) безрисковой деятельности.

Вопрос 4. Нормативно-правовое обеспечение безопасности туризма и гостеприимства содержится в:

- а) ГОСТ Р 50644-2009;
- б) ГОСТ Р 50646;
- в) ГОСТ Р 22.3.03.

Вопрос 5. Утверждение, что «к рискам в туризме и гостеприимстве относятся гидрометеорологическая опасность, радиоактивная, криминогенная, военно-политическая опасности, а также специфические риски»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 6. Утверждение, что «в процессе оказания гостиничных услуг могут проявляться следующие источники опасности: источники опасности природного характера, источники опасности техногенного характера, источники опасности социального характера, источники опасности в чрезвычайных ситуациях»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 7. Утверждение, что «уровень влияния факторов риска на сферу гостиничного бизнеса на современном этапе растет»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 8. Утверждение, что «риски это атрибутивная черта предпринимательства»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 9. Разделение всех видов рисков в гостиничном бизнесе на приемлемые, допустимые, неприемлемые:

- а) верное;

- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 10. Утверждение, что «на уровень риска в гостиничного бизнеса оказывает значительное влияние недостаточная его идентифицированность»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Тест № 2

Вопрос 1. Утверждение, что «спекулятивные риски присутствуют в гостиничной деятельности»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 2. Разработку мероприятий риск-менеджмента в гостиничном бизнесе в Приморском крае осуществляет:

- а) департамент туризма Приморского края;
- б) департамент жилищно-коммунального хозяйства Приморского края;
- в) департамент внутренней политики Приморского края;
- г) департамент экономики Приморского края.

Вопрос 3. Утверждение, что «чистые риски присутствуют в гостиничном бизнесе»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 4. К способам оценки рисков в гостиничном бизнесе относятся:

- а) программно-целевой, гипотетический, экспериментальный;
- б) эвристический, математический, вероятностный;
- в) статистический, экспертный, расчетно-аналитический.

Вопрос 5. Утверждение, что «степень риска – это произведение ожидаемого ущерба на вероятность того, что ущерб произойдет»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 6. Утверждение, что «основные способы снижения риска в гостиничном бизнесе это резервирование средств на покрытие непредвиденных расходов»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 7. Концепция безопасности туризма и гостиничного бизнеса в ФЗ-132:

- а) присутствует полностью;
- б) отсутствует;
- в) присутствует частично.

Вопрос 8. Туризм и гостеприимство в Приморском крае являются:

- а) стратегическими направлениями развития региона;
- б) инвестиционно привлекательными сферами;
- в) субсидируемыми сферами экономики;
- г) инновационными сферами экономики.

Вопрос 9. Утверждение, что «к принципам риск-менеджмента относится то, что риск-менеджмент создает и защищает ценность»:

- а) верное;
- б) частично верное;
- в) не верное.

Вопрос 10. Понятия системного и комплексного анализа рисков соотносятся как:

- а) общее и частное;
- б) объективное и субъективное;

в) синонимы;

г) антонимы.

Критерии оценки теста

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил более чем на 85% вопросов теста;
- 85-76 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил на 75 – 85% вопросов теста;
- 75-61 балл выставляется студенту, если студент правильно ответил на 61 – 75% вопросов теста;
- менее 61 балла выставляется студенту, если студент правильно ответил менее чем на 61 % вопросов теста.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, выполнение тестов, написание проектов) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (собеседование);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (выполнение практических заданий, тестов);
- результаты самостоятельной работы (написание проектов).

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе» предусмотрен экзамен в виде собеседования.

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения лекций, практических занятий студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к экзамену, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное творческое зачетное задание (индивидуальное творческое зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на экзамене представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (устный опрос, тест) представлены в структурном элементе ФОС V.

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Управление рисками в гостиничном бизнесе»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, 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.
75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, 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 работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП



(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)
« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)



(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)
« 18 » декабря 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Business Communication (Бизнес коммуникация)»

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

Международное гостеприимство

Форма подготовки очная

курс 1 семестр 2

лекции

практические занятия 72 час.

лабораторные работы – не предусмотрены.

всего часов аудиторной нагрузки 144 час.

в том числе с использованием МАО 18 час.

самостоятельная работа 54 час.

в том числе на подготовку к экзамену 36 час.

контрольные работы (количество) 18 час.

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрено

экзамен 1 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.
Составитель (ли): ст. преподаватель Макарецва Е.В.

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_6_» _____12_____2017__ г. №_10_____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

SCHOOL of ECONOMICS AND MANAGEMENT

SYLLABUS MATERIALS for

«Business Communication»

43.04.02 Tourism

International Tourism and Hospitality

Full time mode of studies

Course _1_____ term 2_____

Lectures _0_ hrs

Practical classroom activities _72___ hrs

Laboratory activities _____ hrs _

Including activities using MAO lectures _____/practical _____/lab ._____ hrs

The total number of classroom activities 144_____ hrs

Including those using MAO _36___ hrs

Independent students' work _54_____ hrs.

Including activities for exam reading __36___ hrs

Controlling tests (the number)

Credit _____ term

Exam __2___ term _

Herein Syllabus materials are made according to requirements of the educational standard which is independently set by FEFU for implementable main professional educational programs for the 43.04.02 Tourism profile, the identification number OS VO DVFU dated 7.07.2015

The Syllabus materials were discussed at Service and tourism faculty meeting, the Minutes No. _10___ dated "_6_" 12 20 17

Service and tourism department Head _____ Associate professor Ovcharenko N.P., PhD

Tutor (author) :

Senior lecturer Makarceva E.V.

Purposes and Tasks of Mastering the Discipline:

The subject of the course is cross cultural communications rules and tendencies in tourism and hospitality business.

The purpose of it is acquiring universal and general professional and communicative competence and developing business professional communication skills.

The course tasks are to enable students to :

1. communicate in English using professional tourism and hospitality vocabulary
2. use correct structures typical of professional intercourse
3. read and understand relevant authentic materials.
4. understand and compile documents used in everyday activities
5. relate the results of academic researches in writing.
6. understand professional English speakers by ear .

On completion of this course the students will acquire the knowledge of professional content of the course, the professional vocabulary of tourism and hospitality business intercourse in the scope of 3500-4000 units, knowledge of grammar rules, basic principles of arranging business sessions, tours, social and other events, presentations etc. and such practical skills and habits as: reading authentic texts, listening to and talking with English speakers , using special dictionaries and manuals, possessing writing habits allowing to understand and compile business letters, reports, academic research assignments and relevant documents in the sphere of tourism and hospitality.

Specific Competences. Master Degree students in Hospitality are expected to possess Business English communication competences that empower them to read and understand relevant documents the hotel staff encounter, to understand English and American language users` speech, to write relevant notes, explanations, letters, reports, academic research assignments and all sorts of hotel`s documents, to classify hotels and hotel departments, describe, identify and explain functions and responsibilities of the staff, systems and technologies of labour and sources of

The Code and Competence formulae		
UC-4 Ability to organize process of service of consumers or tourists	Knows	Methods and best practices of handling the staff and evaluating their activities Lexical units, phrases, speech patterns
	Is capable of	Using them in appropriate situations
	Possesses	Communication abilities in English Skills to assess the quality and results of activities in tourism and hospitality
UC-6 and CPC-7 Ability to communicate with consumers of tours or a product and ensure the process of communication taking into account requirements of consumers or tourists Ability to evaluate innovation projects in tourism and hospitality CPC-7	Knows	Different concepts of tourism and hospitality enterprises, effective strategies of moulding effective risk evaluation policy Lexical units, phrases, speech patterns
	Is capable of	Using them in appropriate situations
	Possesses	Communication abilities in English Skills of evaluating innovation projects in tourism and hospitality

The methods of learning are communicative.

Forms of activities are mainly classroom based, tutorials and independent students` work are also envisaged with no lectures whatsoever.

Technical means such as CDs, sound files, tape recordings, video courses, internet links, files, sites and films are provided as well.

To develop and consolidate the above competences within the framework of the discipline “Communication in Tourism and Hospitality” such interactive methods of teaching as business role play, simulating professional situations, problem solving activities, Case Studies etc. are regularly used.

I. THE STRUCTURE AND CONTENTS OF THE THEORETICAL PART OF THE DISCIPLINE

Theoretical part has not been envisaged for the discipline” Communication in Tourism and Hospitality ”.

II. THE STRUCTURE AND THE CONTENTS OF THE COURSE PRACTICAL PART

Materials for classroom based activities have been arranged in accordance with the Syllabus themes list.

The main themes of practical classroom activities have been distributed in the year terms as follows:

1 year (1st term -36 hrs)

Theme 1. Introduction to customer care. Customer care success. Businesses and jobs. On line services. The most successful sites. (8 hrs)

Informational material: Introductory conversation about the importance of possessing customer care skills. Jobs of the sales staff, retail managers, banking clerks and tellers, manufacturing or service sector employees, hotels and

restaurants staff, order entry clerks, receptionists and shop assistants. Features of the most successful on line services. Advertisements. Positive and negative examples of customer care. Customer care service surveys.

Vocabulary used : Names of the jobs involved, duties and functions of the personnel, priorities and problems. Internet services. Examples of the most successful sites and their services. Examples of advertisements. Personal characteristics of the staff.

Writing: Business letters, short essays about the importance of the customer care. Applications for a job. Resume.

Theme 2. Face to face with customers. Business meetings. Efficient presentations. (12 hrs)

Informational material: Pieces of advice from the websites for the customer care clerks. Language of communication. Body language. Ways to express a request to help, wait, clarify the situation. A company visit. Meeting business partners for the first time. Greetings, small talk, offers to assist in services, completing the visit. The company staff, reception, servicing and managing the staff, information services, the middle level personnel of the company.

Vocabulary: Customer care personnel service, information service, names of the company jobs, examples of the services delivered, functional duties of the managing staff, front of the house and back of the house, the system of managing the staff, description of the facilities and services.

Writing: Spelling tests, compositions, essays, letters applying for a job.

Theme 3. Dealing with customers on the phone. Rules and practices of the customer care talks. (12hrs)

Informational material: General telephoning rules. The customer care phone call. What the customer really hears. Being courteous on the phone. Making sure you understand. Making arrangements. Basic socializing language. Comparative

characteristics of the right and wrong telephone calls. Ways to show one's interest in the customer. Examples of the phone calls. Ways to receive a message, to calm down the conflict, to complete the talk in a courteous manner in a positive register.

Vocabulary: Phraseology of polite customer care communication. Names of the jobs involved, duties and functions of the personnel, priorities and problems. Internet services. Examples of the most successful sites and their services. Examples of advertisements. Personal characteristics of the staff. Nouns, verbs, adjectives expressing respectful qualities and ways of communication. Categories and types of places where communications occur. Ways to make up questions, +requests, offering services, expressing agreements and disagreements, making appointments, cancelling them, confirmation of the planned appointments.

Writing: Spelling tests, compositions, essays, letters applying for a job. Business letters, short essays about the importance of the customer care. Applications for a job. Resume.

Theme 4. Call center success. (6 hrs)

Informational material: Customer surveys. Review of customer surveys in different industries of Great Britain. Recent age ratios of satisfactory and unsatisfactory feedbacks. Ways and methods to improve the feedback about customer care call centers performance. Ways to improve the customers' impression. Examples of phone calls of customer care call centers with their clients. Examples of phone calls on particular orders, misdeliveries, erroneous charge of payments and taxes. Advice services.

Vocabulary: Taking an order. Hotline and troubleshooting. Customer-centered call centers. The first impression. Clarifying and explaining. Checking comprehension. Adjectives describing places, qualities, nature of the service and the facility. Names of the agencies, services, locations, organizational events. Adverbs describing the degree of the requirements performed.

Writing: Letters of enquiry, compositions of the descriptive character, enquiry replies.

Term 2 (36 hrs)

Theme 5. Delivering customer care through writing. (18 hrs)

Informational material: Effective letters and emails. Formal and informal writing styles. The five Cs of customer care writing (five major rules for customer care writing). A case study.

Vocabulary: Salutations and closes. Standard phrases for handling customers (connecting with the reader, taking action, etc.). Enclosures and attachments.

Writing: Letters of enquiry, compositions of the descriptive character, enquiry replies. Spelling tests, compositions, essays, letters applying for a job. Business letters, short essays about the importance of the customer care. Applications for a job. Resume. Business letters, short essays about the importance of the customer care. Applications for a job. Resume.

Theme 6. Dealing with problems and complaints. (18 hrs)

Informational material: Complaint strategies and policies. The letter of apology. Explaining company policy. Some opinions about complaints and apologies. Problem-solving situations in a hotel. The way hotel receptionist deals with the problems. Effective answers to the customers' complaints. Problem-solving charts. A typical letter of apology. Ways to respond to a complaint. Comments of the professional tourism and hotel business workers about customers' complaints and apologies.

Vocabulary: Things customers usually complain about. Things annoying the customer most. An action checklist for a meeting. Phrases used to soften bad news and to acknowledge the problem without saying who exactly made a mistake.

Writing: Emails for the staff. Customer friendly statements for positive and negative customer centered situations. An effective letter of respond to a customer's complaint. Letters of apology. Replies explaining the company policy .

III Methodical Provisions and Recommendations for Students' Independent Activities

It is a well known fact that no course can be a success unless students do their best when working on their own. Materials for students' independent work offered in the syllabus guide might help them a lot. For example, as enclosed in the following graph students can be offered to participate in the following samples of learning activities:

Enclosure 1.

The Outline Graph for doing Independent assignments of the discipline

№	Dates and Time of performance	Kinds of Independent work	Approximate time Norms for Performance	Forms of Control
1.	September – October	Preparation of the Essay. Theme 1.	2 weeks	Oral Presentation
2.	November	Independent Work Theme 2.	1 week 2 hrs	Drawing Graphs and Diagrams
3.	December	Sustainable Tourism.	2 weeks	Written Test
4.	February March	Ecotourism in practice. Preparing the Essay on Theme 4.	2 hrs	Oral Presentation
5.	April – May	Independent Work Theme 5 Business Correspondence	2 hrs	Written Test
6.				Written Tests and Assignments

Independent Students' Work might include the following kinds of learning activities:

1. Preparation for classroom activities
2. Preparation for Written assignments
3. Writing Tests and essays
4. Reading additional literature
5. Preparations of presentations
6. Writing Course assignments.

Inhere enclosed is the plan-graph for students' independent work

№	Content of the independent activities	Times and dates
	<p>Entitle texts 1,2,3,4,5of the unit devoted to Jobs in Tourism</p> <p>Write annotations to texts 1,2,3,4,5</p> <p>To prepare the report about one of the covered jobs in ex.4 of the unit</p> <p>Do ex. 5 on p. 70 (EFTH)</p> <p>Write a composition about jobs in tourism.Do exercises 9,10 on page 75,76 (EFTH)</p> <p>Prepare presentation on themes indicated in units 5 and 6 about the functions of managers , conference coordinators, business consultants on business missions.</p> <p>Write a reply to a complaint about unsatisfactory services</p> <p>Write a reply to a complaint about unsatisfactory sevicees</p> <p>Do exercise 8 on page 86 of unit 3</p> <p>Do exercise 1 of the unit « Managing tour operations»</p> <p>Answer the questionsof the fourth unit of the section « Hotel Management»</p> <p>Write a composition about functions, skills and abilities of tourism managers.</p> <p>Model content of students' additional independent activities.</p> <p>Michael L.Kasavana, Richard M Brooks. Managing Front Office Operations. Educational Institute of the American Hotel and Lodging Association. 2001 Part 1 Chapter 3.</p>	<p>The first week</p> <p>The second and third weeks</p> <p>4-6th week</p> <p>The 7th week</p> <p>8th week 9 неделя</p> <p>10,11,12th weeks</p> <p>13th week</p> <p>14th week</p> <p>15th week</p> <p>15th week</p> <p>16th week</p> <p>17th week</p>

	<p>Unit1. Chapter 3. Front office operations. Pages 91-104. Read the material, answer the questions at the end of the unit. Prepare the report.</p> <p>Margaret M. Kappa, Aleta Nitschke, Patricia B. Schappert. Housekeeping Management. Educational Institute of the American Hotel and Lodging Association. 1997.Part 1. Chapter «The Role of Housekeeping in Hospitality Operations».</p> <p>Types of Hotels. Read the information, answer the questions at the end of the unit. Prepare the report</p> <p>Amanda Stronza. Forging new ground for ecotourism and other alternatives. The article in Annual Reviews. Read and answer the questions.</p> <p>Celso Garsia. Impacts of tourism development on water demand and beach degradation on the island of Mallorca. Read the material and answer the questions. Prepare a report.</p>	
--	---	--

Model assignments to the articles for additional reading:

1. Read the article and outline its main parts.
2. Point out the outstanding factors the authors have investigated.
3. Write down all the problems the authors have tried to look into.
4. Be aware of the conclusion the authors have come to.
5. Express your own approach to the issues touched upon or studied.

It is a well known fact that no course can be a success unless students do their best when working on their own. Materials for students` independent work offered in the syllabus guide might help them a lot. For example students can be offered to participate in the following samples of learning activities:

Doing the tasks in writing
 Reading supplementary materials in English
 Preparing for and speaking at presentations

Learning for written tests

Getting ready for credit tests and exams

Answering questions

Reproducing dialogues

Learning conversational formulae

Reading the materials and entitling them

Writing dictations, essays, compositions

Writing pieces from business correspondence

Composing and dramatizing dialogues and polilogues

Controlling the way the purpose of the course is achieved

Parts, units or themes to be controlled as well as forms of the current and intermediate attestation have been indicated in the following graph of controlling activities.

Controlling activities Graph

No	Approximate Date in a plan	Approximate Date of holding	Parts, units or themes to be controlled	Form of control	Percent of relevance	Maximum rating	Minimum rating of the intermediate attestation
Main Controlling Activities							
1.	October,6	October,6	Independent work structure of accomodation market.	The Oral presentation	25%	30	18
2.	November,5	November,5	Test on the theme Managing a hotel's Teamwork and Hotel's reputation	Test on the theme	25%	40	24
3.	December,6 6	December,6 6	Independent work on the theme Front office manager.	A Case Study	25%	40	24
4.	January,13	January13	Test on the theme Human Resources of Human Resources. Selecting new staff.	Written Test	25%	40	24
5.			Credit		0%	5	3

Codes and steps of formatting competences

The Code and Competence formulae		
UC-4 Ability to organize process of service of consumers or tourists	Knows	Methods and best practices of handling the staff and evaluating their activities Lexical units, phrases, speech patterns Lexical units, phrases, speech patterns
	Is capable of	Using them in appropriate situations
	Possesses	Communication abilities in English
UC-5 and UC-6 Ability for communication with consumers of a tour or a product and ensuring process of communication taking into account requirements of consumers or tourists CPC-7 ability to perform pedagogical activities in the sphere of major professional educational syllabuses and additional professional programmes.	Knows	Different concepts of tourism and hospitality enterprises, effective strategies of moulding effective risk evaluation policy Lexical units, phrases, speech
	Is capable of	Evaluating different concepts of tourism and hospitality enterprises, effective strategies of moulding effective risk evaluation policy
	Knows	Major professional educational syllabuses and additional programmes.
	Possesses	Pedagogical methods and strategies
	Is capable of	Communicating in English

Controlling the way the purpose of the course is achieved

№	Themes and topics to be assessed	Codes and steps of forming competences	Assessment tools	
			Current control	Intermediate attestation

1	<p>Theme 1. Introduction to customer care. Customer care success. Businesses and jobs. On line services. The most successful sites</p> <p>Theme 2. Face to face with customers. Business meetings. Efficient presentations.</p> <p>Theme 3. Dealing with customers on the phone. Rules and practices of the customer care talks</p> <p>Theme 4. Call center success</p> <p>Theme 5. Delivering customer care through writing.</p>	UC4	<p>Knows: Names of hotel departments, names of services, job positions, functions and duties of clerks, managers, housekeeping staff, names of different activities and attending circumstances.</p>	Discussion participation in questionnaires	Revising questions for a review
			UC6	<p>Is capable of using: Prepared speech exercises, prepared stories about the front office services, bell service, housekeeping services, functions of chambermaids, duty managers, bellmen, front office staff, marketing department staff, internal sales, hotel promotion, external sales</p>	Written Test 2
				<p>Knows: Categories of places to eat, types of cuisines, names of dishes and beverages,</p>	A Roleplay

	<p>Theme 6. Dealing with problems and complaints.</p>	<p>CPC7</p> <p>CC5</p>	<p>names of cooks and chefs, sorts of waiters, bartenders, names of restaurant parts, different levels of services.</p> <p>Is capable of using: : Non-authentic and authentic texts, dialogues, extracts from advertisements, documents.</p> <p>Sound files of authentic dialogues, CDs</p>		
--	--	------------------------	--	--	--

IV. List of Recommended Literature

The Main List of Recommended Literature

1. Harrison L. English for international tourism : Intermediate workbook with key / L. Harrison. – England : Pearson Education Limited, 2013. – 64 p.
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:781903&theme=FEFU>
2. Professional English for Future Tourism Managers [Электронный ресурс] : учебн. пособие по профессионально-ориентированному английскому языку для студентов специальности «Туризм». – Электрон. данн. – Астана : Казахский гуманитарно-юридический ун-т, 2016. – 72 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49552.html> [ЭБС «IPRbooks»]
3. Strutt. P. English for international tourism : Intermediate coursebook / P. Strutt. – England : Pearson Education Limited, 2013. – 1238 p.
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:781932&theme=FEFU>
4. Войтик Н. В. Английский язык для туризма и сервиса. English for Tourism and Service [Электронный ресурс] : учебн. пособие / Н. В. Войтик. – М. : ФЛИНТА, 2013. – Режим доступа: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976516281.html> [ЭБС «Консультант студента»]
5. Жулидов С. Б. The Travel and Tourism Industry / С. Б. Жулидов. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 207 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/872364> [ЭБС Znanium.com]

6. Жулидов С.Б. The Travel and Tourism Industry [Электронный ресурс]: учебн. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса 10000 и туризма 10200 / С. Б. Жулидов. – Электрон. данн. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. – 204 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71242.html> [ЭБС «IPRbooks»]
7. Нуреева Д. Н. English for Service and Tourism (Английский язык. Сервис и туризм) [Электронный ресурс] : учебн.-метод. пособие / Д. Н. Нуреева. – Электрон. данн. – Казань : Казанский национальный исследовательский технологический ун-т, 2014. – 139 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/61947.html> [ЭБС «IPRbooks»]
8. Раптанова И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма [Электронный ресурс]: учебн. пособие / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Электрон. данн. – Оренбург : Оренбургский гос. ун-т, ЭБС АСВ, 2016. – 119 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/69881.html> [ЭБС «IPRbooks»]
9. Триус Л. И. Английский для международного и национального туризма. English for global and national tourism [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. И. Триус, Т. А. Ширяева. – Электрон. данн. – Пятигорск : Пятигорский гос. лингвистический ун-т, 2016. – 168 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919880/view2/1> [ЭБС Book.ru]

The Supplementary List of Literature:

1. Бисько И. А. Организация обслуживания туристов. Tourism service organization [Электронный ресурс]: учебное пособие / И. А. Бисько, В. А. Маевская, Е. А. Паксюткина. – М. : КноРус, 2014. – 189 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919285> [ЭБС Book.ru]
2. Бисько И. А. Организация обслуживания туристов. Tourism service organization [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. А. Бисько, В. А. Маевская, Е.

- А. Паксюткина. – М. : КноРус, 2017. – 209 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/920497/view2/1> [ЭБС Book.ru]
3. Большой глоссарий терминов международного туризма / Национальная академия туризма ; [под ред. М. Б. Биржакова, В. И. Никифорова]. – М. : Герда, 2002. – 698 с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:98349&theme=FEFU>
4. Дроздова Т. Ю. English Grammar. Reference and Practice [Электронный ресурс] : учебн. пособие / Т. Ю. Дроздова, А. И. Берестова., В. Г. Маилова.— Электрон. данн. – СПб. : Антология, 2013. – 464 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/42431.html> [ЭБС «IPRbooks»]
5. Захаров В. Б. Tourism as Business [Электронный ресурс] / В. Б. Захаров. – Электрон. дан. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 207 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/884200> [ЭБС Znanium.com]
6. Комарова А. И. Английский язык: туризм и сервис [Электронный ресурс] : учебник / А. И. Комарова, И. Ю. Окс. – Электрон. данн. – М. : КноРус, 2019. – 241 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/931061/view2/1> [ЭБС Book.ru]
7. Миньяр-Белоручева А. П. Английский язык для работы в туризме = Working in Tourism [Электронный ресурс] : учебник для студентов, изучающих туристический бизнес / А. П. Миньяр-Белоручева, М. Е. Покровская. – Электрон. данн. – 2-е изд. – М. : Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 192 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/535189> [ЭБС

Znanium.com]

8. Миньяр-Белоручева А. П. Английский язык для работы в туризме. Working in Tourism [Электронный ресурс] : учебник / А. П. Миньяр-Белоручева, М. Е. Покровская. – 2-е изд. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. – 192 с. – (Высшее образование: Бакалавриат). – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/958977> [ЭБС Znanium.com]
9. Нейман С. Ю. Английский язык для индустрии туризма и гостеприимства. English for Tourism and Hospitality. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебн. пособие / С. Ю. Нейман. – Электрон. данн. – Омск : Омский гос. ин-т сервиса, Омский гос. техн. ун-т, 2014. – 255 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26676.html> [ЭБС «IPRbooks»]
10. Семёнова М. Ю. Английский язык: туризм и сервис [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. Ю. Семёнова. – Электрон. данн. – М. : КноРус, 2018. – 260 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/927711> [ЭБС Book.ru]
11. Сербиновская А. М. Английский язык в сфере туризма и сервиса [Электронный ресурс] : учебник / А. М. Сербиновская. – Электрон. данн. – М. : КноРус, 2019. – 400 с. – Режим доступа: <https://www.book.ru/book/931741/view2/1> [ЭБС Book.ru]
12. Сербиновская А. М. Английский язык в сфере туризма и сервиса : учебник для вузов / А. М. Сербиновская. – М. : КноРус, 2016. – 400 с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:823025&theme=FEFU>
13. Cowper A. English for international tourism : Upper

intermediate workbook / A. Cowper. – England : Pearson Education Limited, 2013. – 64 p.
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:781867&theme=FEFU>

14. Harrison L. English for international tourism : Intermediate workbook with key / L. Harrison. – England : Pearson Education Limited, 2013. 64 p.
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:781903&theme=FEFU>

15. Jacob M. English for International Tourism : course book / M. Jacob, P. Strutt. – England : Addison Wesley Longman Limited, 2009. – 127 p.
<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:665072&theme=FEFU>

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:341742&theme=FEFU> (изд. 2005 г.)

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:341714&theme=FEFU> (изд. 2004 г.)

16. Jacob M. English for international tourism : workbook / M. Jacob. – Harlow : Longman, 2009. – 96 p.

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:665072&theme=FEFU>

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:665055&theme=FEFU> (изд. 2006 г.)

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:341741&theme=FEFU> (изд. 2005 г.)

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:341718&theme=FEFU> (изд. 2004 г.)

17. Robbins S. First insights into business : students' book / S. Robbins. England : Pearson Education Limited, 2007. – 175 p.

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:665079&theme=FEFU>

18. Strutt. P. English for international tourism : Intermediate

coursebook / P. Strutt. – England : Pearson Education Limited, 2013. – 1238 p.

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:781932&theme=FEFU>

19. Tourism Glossary [Electronic recourse]. – URL: <http://www.gdrc.org/uem/eco-tour/t-glossary.htm/>

20. Travel & tourism glossary for tour and activity providers [Electronic recourse]. – URL: <https://www.trekksoft.com/en/tourism-glossary/>

21. Understanding Tourism: Basic Glossary [Electronic recourse] – URL: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/glossaryenv.pdf>

V. TEACHING MATERIALS AND METHODOLOGICAL RECOMMENDATIONS FOR CLASSROOM BASED ACTIVITIES

Classroom based activities are major blocks for mastering “Communication in Tourism and Hospitality» for Master Degree students.

They help to increase the knowledge and confidence of students enhancing their future job and training prospects.

The choice of learning materials has been made having in mind modern business English language norms and “from easy to complex” principle.

British, American and Russian methodologies are being offered for all sorts of students' work. *Many of the teaching materials to support classroom activities have been listed in the previous chapter of the main and additional literature sources.*

The example of the classroom activities can be regarded in the following passages. The theme for classroom discussion is

Tour Operation. Planning and Execution

I. Tour operators are an important part of the tourism industry and for many hotels, are a vital source of business, as they bring large groups. Read these profiles of the tour operators and speak about 3 of them in your own words.

Anglo-Global Holidays pic

Specialists in holidays for young people (teenagers and students), primarily from the US, Canada, Israel, and Europe. Incoming groups and individuals are offered a full package of sightseeing activities, social events, and contacts with local youngsters, under the guidance of experienced youth workers. (Established 1957)

Brit-Tours Ltd

Deals in large volumes of group traffic from North America, specializing in complete incentive programmes plus special-interest groups and business conferences. Creativity and quality assured. US office in Dallas, Texas.

Hollywood Travel Services Ltd

Catering for both groups and individuals from all over the world, Hollywood Travel offers special interest tours in over eight different categories. Private entertaining in rural hotels and private houses of historic and architectural importance. Private shooting and fishing packages. The personal touch for an exclusive clientele.

Blue Skies Travel Ltd

An organization which sends over 80,000 people a year on short-stay packages, mainly to London. Specialists in concerts with coach travel,

accommodation, and guided tours included. Contact through newspaper advertising throughout the UK. Also markets theatre programmes for schools.

Customtours Ltd

Custom-made itineraries, designed to meet the needs of both groups and individuals. Specializing in special-interest tours, performing groups, and youth groups from overseas and within the UK.

II. Diane MacLennan runs UK Hosts, a company which specializes in selecting hotels in London for incentive tours from the USA. An incentive tour is a reward or encouragement for people who have done good work for their company. The companies she deals with are usually very rich. Read Diane's answers to the interviewer's questions about her work. Answer the following:

1. Where is Diane's company based?
2. Does she know her clients personally?
3. How can Diane recommend this or that hotel if she doesn't know the clients?
4. What, in general, do the clients expect?
5. How does she keep up to date with new facilities, special offers, or new hotels?

interviewer: Diane, can you tell me about your work and how you go about selecting a hotel for your clients?

diane: Well, I work exclusively with incentive tours. More precisely, I work as a Ground Handling Agent for incentive tours from the US. As I'm based here in London, I often don't know the clients intimately. So I rely on my incentive agent in the US to inform me of exactly what sort of group they are and what sort of things they like doing, etc. Then I'll make preliminary inspections of various hotels, as part of the job of a ground handler is selecting a hotel. The next thing is to make recommendations to my client on the basis of these inspections. Nine times out of ten, my clients will also want to inspect the hotels themselves, so one or two of my clients will come over on an inspection visit and they'll make the final choice themselves.

interviewer: Really?

diane: Yes, and we'll see as many hotels in one day as we can. A few days ago, I took some clients to visit seven hotels in one day, which is quite normal, but a few weeks ago, we inspected fourteen hotels all in one day.

interviewer: Goodness! What, in general, are they looking for?

diane: Obviously, details depend on the group in question. The incentive groups I deal with will generally spend a lot of time socializing. Consequently, the communal areas such as the bar must be large, attractive, and atmospheric. The reception area will be the first thing they see, so the company will want it to be impressive. Because there's lots of socializing, not just within the group but also with clients based in Europe, there must be sufficient rooms for private functions. And of course they've got to be big enough. Generally, that means we deal with luxury hotels. We don't always, because a de luxe hotel won't necessarily suit the requirements of the particular group we're dealing with. But, by and large, the more stars a hotel has, the bigger and better the facilities.

interviewer: So how do you keep up to date with new facilities, special offers, or even new hotels?

diane: I'm on the mailing list of all the main hotels in the London area so I'm kept updated by mailshot, and I know the people in the sales divisions of most of the hotels we deal with. If they have a special offer coming up, they'll telephone and let me know. To keep myself informed, there's the TTG – that's the Travel Trade Gazette – which is vital reading for anyone in my line of work. If there's any new hotel development, or even new hotels being built, then it will be included in there. I also make a point of going to trade fairs, such as the one in Earls Court in November called the WTM. People from all over the world attend, and I make appointments to meet people in the hotel business.

interviewer: Have you ever recommended a hotel you haven't inspected?

diane: Never. For example, yesterday I went into London just to see one room in a large city-centre hotel. I was offered forty-four of a particular type of room for a client. This hotel has fourteen different types and I wasn't sure it was

the right type. Just to be sure, I went to check, and I'm glad I did. It wasn't! You see, every time I recommend a room, my reputation is on the line. I can't afford to make mistakes.

III. Read the dialogue again and complete the following sentences using ideas and expressions from the above dialogue:

1. Diane depends upon her _____ to help her recommend _____ hotels for her clients.

2. Diane's clients usually make an _____ of the hotels she has recommended.

3. It is _____ for her to visit fourteen hotels in one day.

4. For her groups, the three most important hotels are the _____, and the _____.

5. Hotels keep Diane up-to-date by _____ and by _____.

6. Trade magazines are useful for information about _____.

7. To meet people in the industry she goes to _____.

8. Diane _____ inspects the hotels she recommends.

IV. Speak about how *UK Hosts* work. Use questions from task 2 as a plan for your story.

V. An agent for Scandinavian Seaways is welcoming a group on a familiarization tour. Complete her speech using the following verbs in the Future Continuous:

arrive; go on; sail; stay; board; have; set off; stop; come; leave; spend; use.

«Good evening, ladies and gentlemen. On behalf of Scandinavian Seaways, I would like to welcome you aboard the MS Prince of Scandinavia.

I'd like to run through our itinerary for the next few days. We will be setting off in a few minutes, and tonight we _____ across the North Sea towards Denmark. If the weather holds, we _____ in Eisbjerg tomorrow afternoon at 13.45. The coach will take us to the hotel Pejsergarden in Braedrup, where we _____. This is the hotel that we _____ for all our future tours as well. There will be plenty of time to settle in, and in the evening we _____ a special dinner in the hotel's famous restaurant. At midnight there will be champaign and a firework display, followed by dancing in the disco. We _____ the next morning in the hotel, and in the afternoon we _____ a tour of the Silkeborg Lake District. We _____ back in time for afternoon coffee, and you'll be free for the rest of the evening. The next day the coach _____ at 10.00, and we _____ on the way for lunch, before going on to Hamburg, where we _____ the MS Hamburg for the 16.30 sailing back to Harwich».

The next day the coach at 10.00, and we on the way for lunch, before going on to Hamburg, where we _____ the *MS Hamburg* for the 16.30 sailing back to Harwich.

VI. In the following sentences put the verbs in brackets into the Future Continuous or the Future Perfect. The first one has been done for you.

1. We can't send our clients to a half-finished hotel. Are you sure that you *will have completed* (complete) all the building work by the beginning of the summer?

2. I'm sorry, but I can't make the meeting on the 18th. I _____ (still/go round) Greece on my inspection tour, and I don't get back until the 21st.

3. Hello, Jenny Farmer here. I'm just ringing to ask whether you _____ (send) someone on the fam trip we are organizing next year.

4. I can send those two brochures off for you if you like. I ___ (go) past a post-box on my way to the car, so it's no trouble.

5. We'd better put the meeting off for a couple of days. I ___ (not finish) this report by tomorrow afternoon.

6. If you don't hurry up, your plane _____ (leave) by the time you get to the airport.

7. I'm off on holiday in a few days and this time next week I _____ (sit) on a lovely sunny beach in the Seychelles.

8. Could I send you the information about the hotels at the end of the month? I _____ (not/have) time to visit them all by next Wednesday.

9. You'd better send them a fax because they _____ (make) a decision by the time a letter arrives.

10. I can give John those figures. I _____ (see) him in our weekly meeting this afternoon.

VII. Now read the dialogue between the Front Office manager welcoming a group of tourists from Germany and the tour leader MRS Kleist. Complete the gaps using the words below:

filled	leader	cards	reception
tour	rooms	delay	their
in	passport	drink	group

manager: Good afternoon. You must be Mrs. Kleist from Sonnenreise.

mrs kleist: Yes, that's right. I'm the tour _____.

manager: How was your flight?

mrs kleist: Not bad, thank you. There was a bit of a _____ at Frankfurt Airport, so that's why we're a little late.

manager: Oh dear! Well, you'll be pleased to hear that the rooms are ready for everyone in your shall we fill in the check sheet?

mrs kleist: Yes. That'd be fine.

manager: I've got the registration here, thirty-eight in all. Could you ask your party to fill them in – all we need is names and passport numbers.

mrs kleist: Right. Now, there's been a slight change. One of the people on the I missed the flight in Frankfurt – Mr. Heine. I think he might be coming later, but I haven't had time to find out yet.

manager: That's OK. We'll keep the room until you find out what's happening.

mrs kleist: I've got the list here for you. It's got everyone's name on it.

manager: Thanks. I'll leave a note for telling them you're one guest short.

mrs kleist: And I've got the voucher here too. Here you are.

manager: Thank you very much. Right, that'll be all for the moment. If you'd like to get the registration cards in, we'll tell everyone what _____ they'll be staying in. By the way, the bar's open if anyone would like a _____ while they're waiting.

mrs kleist: Thank you.

VIII. Learn the dialogue by heart and reproduce it in roles.

IX. Imagine that you and your partner work for the local tourist board. Mr. Edward Legrand, the Director of a tour operating company, has written to you asking to organize a two-day tour of your area for him. His company organizes educational, sightseeing, and special-interest tours as well as conferences. On a separate sheet of paper, plan a full itinerary for Mr. Legrand, remembering to leave him some free time.

X. Discuss your plan for Mr. Legrand's requested tour of your city or whereabouts with your partner in your own dialogue.

VI. Technical provisions for classroom-based activities

Classroom equipped with multi-media devices

Personal Computers

Audio and video player

CD player

Tape recordings

Internet Resources

The Outline Graph for doing Independent assignments of the discipline

№	Dates and Time of performance	Kinds of Independent work	Approximate time Norms for Performance	Forms of Control
1.	September –	Preparation of the Essay. Theme1. Independent Work Theme 2.	2 weeks	Oral Presentation
2.	October November		1 week	
3.	December February	Sustainable Tourism. Ecotourism in practice. Preparing the	2 hrs 2 weeks	Drawing Graphs and Diagrams Written Test

4.	March	Essay on Theme 4.	2 hrs	Oral Presentation
5.	April – May	Independent Work Theme 5	2 hrs	Written Test
6.		Business Correspondence		

Independent Students' Work might include the following kinds of learning activities:

7. Preparation for classroom activities
8. Preparation for Written assignments
9. Writing Tests and essays
10. Reading additional literature
11. Preparations of presentations
12. Writing Course assignments.

Inhere enclosed is the plan-graph for students' independent work

№	Content of the independent activities	Times and dates
	Entitle texts 1,2,3,4,5 of the unit devoted to Jobs in Tourism	The first week
	Write annotations to texts 1,2,3,4,5	The second and third weeks
	To prepare the report about one of the covered jobs in ex.4 of the unit	4-6 th week
	Do ex. 5 on p. 70 (EFTH)	The 7 th week
	Write a composition about jobs in tourism. Do exercises 9,10 on page 75,76 (EFTH)	8 th week 9 неделя
	Prepare presentation on themes indicated in units 5 and 6 about the functions of managers , conference coordinators, business consultants on business missions.	10,11,12 th weeks
	Write a reply to a complaint about unsatisfactory services	13 th week
	Write a reply to a complaint about	14 th week
	Write a reply to a complaint about	15 th week

<p>unsatisfactory services</p> <p>Do exercise 8 on page 86 of unit 3</p> <p>Do exercise 1 of the unit « Managing tour operations»</p> <p>Answer the questions of the fourth unit of the section « Hotel Management»</p> <p>Write a composition about functions, skills and abilities of tourism managers.</p> <p>Model content of students' additional independent activities.</p> <p>Michael L.Kasavana, Richard M Brooks. Managing Front Office Operations. Educational Institute of the American Hotel and Lodging Association. 2001 Part 1 Chapter 3.</p> <p>Unit1. Chapter 3. Front office operations. Pages 91-104. Read the material, answer the questions at the end of the unit. Prepare the report.</p> <p>Margaret M. Kappa, Aleta Nitschke, Patricia B. Schappert. Housekeeping Management. Educational Institute of the American Hotel and Lodging Association. 1997.Part 1. Chapter «The Role of Housekeeping in Hospitality Operations».</p> <p>Types of Hotels. Read the information, answer the questions at the end of the unit. Prepare the report</p> <p>Amanda Stronza. Forging new ground for ecotourism and other alternatives. The article in Annual Reviews. Read and answer the questions.</p> <p>Celso Garsia. Impacts of tourism development on water demand and beach degradation on the island of Mallorca. Read the material and answer the questions. Prepare a report.</p>	<p>15th week</p> <p>16th week</p> <p>17th week неделя</p>
---	--

Model assignments to the articles for additional reading:

- 1.Read the article and outline its main parts.

2. Point out the outstanding factors the authors have investigated.
3. Write down all the problems the authors have tried to look into.
4. Be aware of the conclusion the authors have come to.
5. Express your own approach to the issues touched upon or studied.

Unfortunately no course can be a success unless students do their best when working on their own. Materials for students' independent work offered in the syllabus guide might help them a lot. For example students can be offered to participate in the following samples of learning activities:

Doing the tasks in writing

Reading supplementary materials in English

Preparing for and speaking at presentations

Learning for written tests

Getting ready for credit tests and exams

Answering questions

Reproducing dialogues

Learning conversational formulae

Reading the materials and entitling them

Writing dictations, essays, compositions

Writing pieces from business correspondence

Composing and dramatizing dialogues and polylogues

And what not

The example of getting ready for classroom sessions could be illustrated by the materials attached in the manual for students by correspondence.

Materials from the Manual follow.

I. Read and translate the text:

Travel agents and tour operators

The difference between a tour operator and a travel agent? Well it's quite simple, really. Obviously, there is a lot of overlap between the two roles, but basically, a tour operator buys the separate elements of transport, accommodation, and other services, and combines them into a package. A travel agent sells this product and other services to the public, and provides a convenient location, such as a shop or office, for the purchase of travel.

If you imagine how a car is made and sold, the tour operator is like the factory where the different pieces of the car are assembled. The travel agent is like the car showroom, which sells the finished product.

So a tour operator will have to do things like decide what tours and holidays to organize –it might be inclusive tours, or independent holidays. They'll probably investigate and research new markets to find out what people actually want.

Then, when they're putting together a tour, they'll have to negotiate with the various airline companies and hotels and other principals, as we call them, in order to get good bulk purchase deals.

They'll probably charter aircraft, and later on they'll need to recruit and train staff to be resort representatives, guides, and so on.

When that's all sorted out and they've signed contracts with the principals, they'll be able to concentrate more on promotion – designing and printing brochure, and planning an advertising campaign.

Once the tours are being sold, the tour operator deals more directly with the agent in accepting bookings. They have to continue to work with the principals – sending room lists, light manifests, that sort of thing.

So a tour operator doesn't usually have so much direct contact with the customer. The travel agent, on the other hand, is in direct contact with the customer, advising on resorts, carriers, and travel facilities in general, helping to plan itineraries for customers, arranging corporate travel.

Then, when they're actually selling holidays, inclusive tours, air tickets, or whatever, they'll be involved in recording and confirming reservations, sending invoices to customers, and issuing tickets and vouchers.

They're also involved in auxiliary services like arranging car hire or selling insurance. And plenty of other things as well, from ordering stocks of brochures for rack display to making sure the windows are kept clean!

II. Look up the words and word combinations, write down the Russian equivalents:

- obviously, basically, an overlap, a purchase
- to combine smth. into smth.
- to provide a convenient location
- to assemble
- to investigate (research) new markets
- to find out smth.
- to negotiate
- to get good bulk purchase deals
- to charter aircraft
- to recruit and train staff
- to sort out everything
- to concentrate on (promotion)
- to plan an advertising campaign
- to accept bookings
- to have a direct contact with
- to advise on smth.
- to plan itineraries
- to arrange corporate travel
- to record and confirm reservations
- to send invoices to customers
- to issue tickets and vouchers
- to arrange a car hire
- to sell insurance
- to make sure smth. is done
- to order (stocks of brochures for rack display)

I. Complete the sentences using the vocabulary of exercise 2:

1. The ... between a tour operator and a ... is quite
2. There is a lot of... between the roles of a tour operator and a travel agent.

3. A tour operator buys..... of services, accommodation and transport and ... them into a

4. A tour operator will have to ... the market, to ... with various airline companies and hotels, to ... the staff, to ... contracts with the principals.

5. The travel agent is in..... with the customer.

6.The travel agent advises on..... earners, travel ... and so on.

7.When actually selling holidays, inclusive tours, air tickets, or whatever the travel agent will be involved in ... reservation, sending ... to the customers, ... tickets and vouchers, arranging car ... or selling

II. Answer the following questions:

1. Do the roles of a tour operator and travel agent coincide in a way? How do they overlap? How do their roles differ?

2. What things does a tour operator have to do?

3. What is a travel agent involved in?

III. Write questions to the following sentences. Try and do your best in making as many questions as you can.

1. If you imagine how a car is made and sold, the tour operator is like the factory where the different pieces of the car are assembled.

2. The travel agent is like the car showroom, which sells the finished product.

3.Then, when they're putting together a tour, they'll have to negotiate with the various airline companies and hotels and other principals, as we call them, in order to get good bulk purchase deals.

IV. Write about the role of a tour operator and speak about it.

VIII. Assessment Tools Pool

Assessment materials have been chosen in the manner which lets instructors see the scope of students` learning efforts and the degree of their success or failure. Basic assessment materials are mostly tests, packs of questions and tasks, quizzes, essays and compositions. A pack of tests follow.

Answer the questions

- 1.Where does the tour operator work?
- 2.What does he do?
- 3.What do tour packages include?
- 4.What kind of companies does the tour operator work with?
- 5.How does the tour operator market the tours-?
- 6.How does the tour operator sell tours? What does "a wholesaler" mean?
- 7.Where does the travel agent work?
- 8.What does the travel agent do?
- 9.What kind of goods does the travel agent sell?
- 10.How does the travel agent sell tour packages? What does "a retailer" mean?
- 11.How high is the travel agent's commission?
- 12.What kind of separate services does the travel agent sell?
- 13.Where does the tourism manager work?
- 14.What does he supervise?
- 15.When does the tourism manager report to the general manager?
- 16.What does the tourism manager plan and control?
- 17.What does the tourism manager decide on in a travel company?

- 18.How does the tourism manager hire employees?
- 19.What does the tour guide do?
- 20.How does the tour guide handle tour groups?
- 21.What does the tour guide cater to?
- 22.How well does the tour guide know a foreign language?
- 23.What other subjects does the tour guide know and why?
- 24.What kind of person is the tour guide?
- 25.Where does the animator work?
- 26.What does the animator do?
- 27.Why is the animator called the social director?
- 28.Why does the animator speak a few foreign languages?
- 29.What does the animator do like an actor?
- 30.What kind of person is the animator?
- 31.What kind of companies are tour operators?
- 32.What do tour operators do?
- 33.How do tour operators promote their tours?
- 34.How do tour operators sell their tours?
- 35.What kind of tour operators are there?
- 36.What are the best-known tour operators in the world?
- 37.What kind of companies are travel agencies?
- 38.Why are travel agencies called shops?
- 39.What do travel agencies do?
- 40.What kind of tours do travel agencies offer?
- 41.What kind of separate tourist services do travel agencies offer?
- 42.What kind of travel agencies are there?
- 43.What kind of companies are tourist information offices?
- 44.Where are tourist information offices?
- 45.What kind of advice do tourist information office clerks give?
- 46.What do tourist information office clerks do? What sort of information do they give?

47. Why do tourist information office clerks fluently speak foreign languages?
48. What kind of manuals for travelers are there in tourist information offices?
49. What is an outlet?
50. What sorts of outlets are there?
51. Where are travel agency outlets?
52. Who does a travel agency outlet at a factory or in office building service?
53. What does it mean that all travel agency outlets provide the same services?
54. How many clerks are there at a sales outlet?
55. What does the outlet clerk do?
56. How does the outlet clerk know the up-to-date information?
57. What kinds of people are called free-lancers?
58. How and when do free-lancers work?
59. What are some of the free-lance jobs?
60. What kinds of companies employ animators?
61. What kind of companies employ guides, guides-interpreters and escorts?
62. What do travel writers do?
63. What does it mean that free-lancers are registered?
64. What are the advantages and disadvantages of being a free-lancer?
65. How is leisure tourism called?
66. What type of travel is leisure tourism?
67. What do leisure travelers look for?
68. Where do leisure travelers go on holiday?
69. What do leisure travelers enjoy?
70. What does a resort hotel offer?
71. What are other ways to travel for pleasure?
72. Why will more and more people travel for pleasure in future?
73. What type of holiday is sports tourism?
74. What is the purpose of a sporting tour?
75. What do travelers enjoy during a sporting tour?
76. What kind of sporting tours do tourist companies offer?

77. How will instructors prepare travelers for sporting tours?
78. What will instructors plan before the tour?
79. Who carries the tourists' luggage during a sporting tour? What does it depend on?
80. What types of tourism are there within sports tourism?
81. What kind of travel is business tourism?
82. What kind of tourists are business travelers?
83. What do business tourists travel for?
84. What does convention tourism involve?
85. What business services do tourist companies provide?
86. Where are business facilities?
87. What kind of other business services will tourist companies provide in future?
88. What sort of tours will tourist companies offer to business travelers?
89. What does incentive tourism mean?
90. Why does a business company offer incentive tours to its employees?
91. What sort of target does an employer set for the employee?
92. When and where did incentive tourism emerge?
93. What kind of companies offer incentive tours?
94. Why do tourist companies take great responsibility when they arrange incentive tours for business corporations?
95. How popular is this type of tourism?
96. What does familiarization tourism mean?
97. What do travel agencies send their clerks on FAM tours for?
98. What do travel clerks get familiar with during FAM tours?
99. What is the main purpose of travel clerks on a FAM tour?
100. What will the travel clerks know when they return home?
101. Why do some experts say that FAM tourism is a part of incentive tourism?
- Where does the receptionist work?
102. What is the receptionist in charge of?
103. How must the receptionist help the guests?

104. How can the receptionist help the visitors who have come to see the hotel guests?
105. Where does the concierge work?
106. What kind of languages does the concierge usually speak? What does it depend on?
107. How must the concierge help guests?
108. Where may the hotel manager work?
109. What is the hotel manager for the hotel guests?
110. What is the hotel manager for the hotel staff?
111. What does the hotel manager have to do?
112. What is the head chef? What does he have to do?
113. Whom does the head chef manage?
114. What sort of specialist chefs may there be?
115. What does the restaurant manager do?
116. What is the restaurant manager in charge of?
117. What does the restaurant manager have to decide on?
118. What are other management positions in a restaurant?
119. What are the eight different types of places where people can eat and drink?

120. Open the brackets. Translate:

121. Have you ever (to be) to a luxury restaurant?
a. was
b. been
122. We have just (to order) a three-course dinner.
a. ordered
b. orders
123. We have never (to have) full English breakfast before.
a. has
b. had
124. Why you (to refuse) to try you chef's special?
a. has
b. have
125. Since I last attended the convention our company (to develop) some new pre-convention tours.
a. had developed
b. have developed

126. What kind of drink the bartender (to mix) for you?
a. did mix
b. has mixed
127. The catering business (not to reach) its peak, has it?
a. hadn't reached
b. hasn't reached
128. The catering department (to be) busy this month.
a. was
b. has been
129. ... the banquet manager (to make) bulk purchase of food and drink yet?
a. Did ... make
b. Has ... made
130. You (to get) a master key or an extra key?
a. Did you get ...
b. Have you got ...
131. How are plain hotels and inns of small scale called?
a. They are called inexpensive hotels.
b. They are called the 1-star hotels.
132. What prices do 1-star hotels offer?
a. They are free of charge.
b. They offer low prices.
133. What is the other name for the moderate hotel?
a. The moderate hotel is also called 2-star hotel.
b. The moderate hotel is cheap.
134. Do all the bedrooms in the 3-star hotel contain private bathrooms or showers?
a. Yes, they all do.
b. Only two thirds of bedrooms contain a private bathroom or shower.
135. Do deluxe hotels offer a 24-hour access and a lounge service?
a. No, they don't.
b. Yes, they do.
- What sorts of facilities are provided in the expensive hotel?
134. a. All rooms are fitted with a telephone in the expensive hotel provided .
b. Wake up calls, room service, portage, fuller meal facilities are provided in the 3-star hotels.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)

« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)

« 18 » декабря 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Управленческая экономика

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

(Международное гостеприимство)

Форма подготовки очная

курс 1 семестр 2

лекции 18 час.

практические занятия 18 час.

лабораторные работы 00 час.

в том числе с использованием МАО лек. лек. 0 /пр 0 / лаб 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 36 час.

в том числе с использованием МАО 9 час.

самостоятельная работа 27 час.

в том числе на подготовку к экзамену 45 час

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет не предусмотрен

экзамен 2 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.

Составитель: канд. эконом. наук, доцент Топчий А.В.

Владивосток
2020

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: формирование глубоких знаний закономерностей развития современной экономики и общих принципов поведения экономических агентов в условиях рынка, формирование у будущих магистров теоретических знаний и практических навыков по обоснованию принимаемых решений

Задачи:

- определение экономики управления и объяснение её связи с микроэкономикой и другими близкими областями, такими как финансы, маркетинг и статистика;
- знание и формирование основных типов решений, которые должны принимать менеджеры применительно к распределению дефицитных ресурсов компании;
- изучение множества конкретных примеров того, как изменения, связанные с покупателями, конкуренцией и технологией, могут повлиять на способность компании приносить приемлемую прибыль;
- выработка умения сопоставлять современные экономические проблемы с точки зрения страны и с точки зрения компании.
- развитие навыков исследовательской деятельности.

Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
---	--	--

Экономика	ОПК-5 способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК-5.1 Обеспечивает обоснование и разработку экономической стратегии предприятия ОПК-5.2 Обеспечивает внедрение экономической стратегии предприятия ОПК-5.3 Оценивает эффективность управленческих решений
Экономика	ОПК-2 способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организации сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1 определяет приоритетные направления развития организации сферы гостеприимства и общественного питания, ОПК-2.2 осуществляет стратегическое планирование деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания; ОПК-2.3 осуществляет стратегическое управление деятельностью организации сферы гостеприимства и общественного питания

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

ЛЕКЦИОННЫЕ ЗАНЯТИЯ (18 ЧАС)

Тема 1. Предмет, цель и междисциплинарная специфика управленческой экономики (2ч.)

Обзор важнейших экономических терминов и концепций. Сущность и значение прибыли. Мотивация экономических агентов. Законы рынка: соперничество между потребителями и производителями, соперничество между потребителями, соперничество между производителями, рыночные силы и государственное регулирование. Понимание стоимости денег во времени. «Фирма» и «предприятие»: содержание понятий. Анализ основных концепций фирмы: технологическая, контрактная и стратегическая

концепции фирмы. Трансакционные издержки и издержки бюрократического управления в деятельности фирм. Оптимальный размер фирм Экономические аспекты выбора организационно-правовой формы фирмы.

Цели фирмы и принятие оптимальных решений. Цели отличные от прибыли: экономические и неэкономические. Цели индивидуального собственника. Цели управляющих. Максимизация прибыли в условиях неопределенности. Динамическая модель максимизации выручки. Цели работников фирмы: модель самоуправляющегося предприятия. Проблема конфликта интересов собственника и управляющего.

Экономика эффективного менеджмента: цели и ограничения.

Тема 2. Анализ потребительского поведения и спроса (4 ч.)

Рыночный спрос: понятие и факторы, влияющие на его изменение. Функция спроса. Потребительский выигрыш.

Рыночное предложение: понятие, факторы, влияющие на его изменение. Функция предложения. Выигрыш производителя.

Эластичность спроса и предложения: ценовая и неценовая эластичность, перекрестная эластичность.

Равновесие фирмы на рынке. Ценовые ограничения: ценовые «потолки» и ценовой «пол».

Сравнительный статический анализ: изменения спроса, изменения предложения, одновременные смещения спроса и предложения. Рыночные изменения в краткосрочном и долгосрочном периодах: «нормировочная» функция цены и «направляющая» («распределительная») функция цены.

Прогнозирование спроса и предложения как управленческая задача.

Тема 3. Бюджет долгосрочных расходов предприятия (2 ч.)

Производственная функция фирмы и ее роль в принятии управленческих решений. Краткосрочный анализ валового, среднего и маржинального продукта. Закон убывающей отдачи.

Анализ производственной функции в краткосрочном и долгосрочном периодах. Различные формы производственных функций. Производственная функция Кобба – Дугласа. Обобщенные производственные функции.

Значение издержек при принятии управленческих решений. Издержки: альтернативные и прямые, невозвратные и дополнительные. Первоначальная стоимость и восстановительная стоимость. Связь между производством и издержками. Анализ функции издержек в краткосрочном и долгосрочном периодах. Кривая производительности. Эффекты охвата и масштаба.

Тема 4. Выработка эффективного управленческого решения (4 ч.)

Конкуренция и типы отраслевой политики. Показатели монопольной власти: коэффициент Бэйна (норма экономической прибыли), коэффициент Лернера, коэффициент Тобина (q Тобина), коэффициент Папандреу.

Ценообразование фирмы на конкурентном рынке в краткосрочном и долгосрочном периодах.

Ценообразование фирмы на монополистических и олигополистических рынках. Ценовое лидерство доминирующей фирмы. Статические методы ценообразования, ограничивающие вход. Динамическая модель ценообразования, ограничивающая вход. Грабительское ценообразование на рынке доминирующей фирмы.

Мотивы и условия эффективности ценовой дискриминации. Типы ценовой дискриминации: совершенная ценовая дискриминация (первый тип), ценовая дискриминация в зависимости от объема покупки (второй тип), ценовая дискриминация по группам потребителей (третий тип). Практика ценовой дискриминации: связанные продажи, определений комбинаций объема покупки / цены (нелинейное ценообразование), сезонное ценообразование. Межвременная дискриминация. Парадокс Коуза.

Теория игр и асимметричная информация при принятии фирмами решений о ценах и объемах производства.

Тема 5. Анализ производства и управление прибылью (4 ч.)

Экономическое содержание и структура капитала: основные и оборотные средства. Понятие, состав и структура основных фондов коммерческой организации. Учет и оценка основных фондов. Износ и амортизация основных фондов. Показатели и анализ эффективности использования основных фондов организации. Понятие, классификация, состав и структура оборотных средств фирмы. Нормирование оборотных средств. Стоимостная оценка учета и списания материально-производственных запасов. Показатели эффективности использования оборотных средств. Источники формирования хозяйственных средств компании.

Оценка стоимости капитала фирмы: модель определения стоимости капитальных активов, модель роста дивидендов.

Основные положения экономического анализа деятельности фирмы. Анализ зоны деятельности фирмы и ее имущественного положения. Анализ рентабельности текущей деятельности и эффективности использования капитала фирмы. Анализ деловой активности фирмы. Анализ финансовой устойчивости и платежеспособности фирмы.

Тема 6. Управление и экономическая оценка инновации (2ч.)

Понятие, источники и механизмы инновационного развития компании.

Оценка экономической эффективности инвестиционных проектов. Устойчивость и конкурентоспособность развития организации и система сбалансированных показателей их оценки.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Практические работы

(18 час)

Практическое занятие № 1. Выработка эффективного управленческого решения (2 час.)

1. Основные экономические вопросы «что?», «как?» и «для кого?» применительно к коммерческой организации.
2. Определите понятие «фирма». Разграничение понятий фирмы и предприятия.
3. Основные подходы существуют в экономической теории для объяснения феномена существования фирм.
4. Почему существует рынок, если фирмы позволяют устранять определенные затраты и фактически сокращать издержки производства?
5. Определение оптимального размера фирм в рыночной экономике?
6. Решение задач (кейс-стади, тесты).

Практическое занятие № 2. Анализ потребительского поведения и спроса (2 час.)

1. Спрос, и его отличие от потребности.
2. Состояние рыночного равновесия.
3. Выигрыш продавца и выигрыш покупателя.
4. Эластичность спроса по доходу, эластичность спроса по цене.
5. Перекрестная эластичность спроса.
6. Ценовая эластичность предложения, факторы влияющие на нее.
7. Подготовка докладов, презентаций, сообщений

Практическое занятие № 3. Бюджет долгосрочных расходов предприятия (2 час.)

1. Производственная функция.

2. Затраты относящиеся к явным и неявным издержкам, прямым и косвенным, постоянным и переменным.
3. Совокупный, средний и предельный продукты.
4. Изокванта, и что такое изокоста.
5. Разница между коммерческими и некоммерческими организациями.
6. Организационно-правовые формы коммерческих и некоммерческих организаций.
8. Каким требованиям должны отвечать субъекты малого предпринимательства.
9. Решение задач (тесты, кейс-стади)

Практическое занятие № 4. Выработка эффективного управленческого решения (4 час.)

1. Формы конкуренции (модели рынка).
2. Особенности поведения фирмы на конкурентном рынке в краткосрочном и долгосрочном периодах.
3. Монополия, и какие причины возникновения монополий.
4. Индекс для оценки степени монополизации рынка.
5. Особенности поведение фирмы на монополистическом рынке.
6. Олигополия примеры олигополистических рынков.
7. Решение задач (кейс-стади, тесты).

Практическое занятие № 5-6. Анализ производства и управление прибылью (4час.)

1. Определение влияния отвлечения средств из прибыли на итоговый финансовый результат фирмы.
2. Уровни финансовой устойчивости выделяемые при экономическом анализе.

3. Ликвидность активов. На какие группы по степени ликвидности подразделяются активы фирмы?

4. Коэффициент абсолютной ликвидности.

5. Коэффициент текущей ликвидности.

6. Коэффициент критической ликвидности

7. Решение задач (тесты, кейс-стади)

Практическое занятие № 7-8. Управление и экономическая оценка инновации (4 час.)

1. Понятия «инновация».

2. Этапы реализации инновационного процесса технических инноваций

3. Методы оценки экономической эффективности инвестиционных проектов.

4. Экономическое содержание критерия «индекс рентабельности».

5. Дисконтированный срок окупаемости инвестиционного проекта.

6. Устойчивость развития коммерческой организации.

7. Решение задач (тесты, кейс-стади)

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управленческая экономика» включает в себя:

– план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

– характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

– требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

– критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата / сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	1 неделя	Изучение теоретической информации, подготовка докладов	3	Презентация доклада
	2 неделя			
2.	3 неделя	Изучение теоретической информации, решение задач	3	Презентация докладов и решения задач, тестов
	4 неделя			
3.	В течение семестра	Подготовка к практическим занятиям	4	Устный опрос, тест
4.	5 неделя	Анализ и решение ситуационных задач, подготовка к зачету, выступление с презентациями по выбранным странам	17	Защита презентации, тестирование, Проверка решения задач
	6 неделя			
	7 неделя			
	8 неделя			
	9 неделя			
ИТОГО			27	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Управленческая экономика» предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовок докладов, решение ситуативных задач, подготовка презентации по впечатлениям выбранной страны, и подготовка к промежуточной аттестации – экзамену .

Для самопроверки усвоения теоретического материала и сдаче зачета студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам

необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;

- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;

- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

Методические указания к решению кейс-задачи

Кейс-задача – это описание реальных экономических, социальных и бизнес-ситуаций. Обучающиеся должны исследовать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы основываются на реальном фактическом материале или же приближены к реальной ситуации.

Кейс-задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на будущей профессиональной деятельности, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять.

Порядок сдачи кейс-задачи и ее оценивание

Кейс-задача выполняется студентами в сроки, устанавливаемые преподавателем по реализуемой дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

При оценке решения кейс-задачи учитывается степень изученности проблемы, содержание и аргументированность ответа.

По результатам проверки кейс-задач и их защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Критерии оценки кейс-задачи

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие;

– 85-76 баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено 2-3 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет;

– 75-61 балл - студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Допущено не более 5 ошибок в смысле или содержании проблемы;

– 60 и менее баллов – если работа представляет собой полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы

Методические рекомендации для подготовки доклада, сообщения/ презентаций

Доклад должен быть написан каждым студентом самостоятельно.

Студент должен использовать только те литературные источники (научные статьи, монографии, пособия и т.д.), которые имеют прямое отношение к избранной им теме. Не допускаются отстраненные рассуждения, не связанные с анализируемой проблемой. Оглавление должно четко отражать основное содержание работы и обеспечивать последовательность изложения. Студенту необходимо строго придерживаться логики изложения – начинать с определения и анализа понятий, перейти к постановке проблемы, проанализировать пути ее решения и сделать соответствующие выводы. Работа должна быть достаточно краткой, но раскрывающей все вопросы содержания и тему.

По своей структуре доклад должен иметь титульный лист, оглавление, введение (где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и исследованию), основной текст (где последовательно раскрывается избранная тема), заключение (где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста работы), список использованных источников (10-15 наименований). В список использованных источников вносятся не только источники, на которые студент ссылается при подготовке реферата, но и иные, которые были изучены им при подготовке реферата.

Для подготовки устных сообщений или презентаций желательны иллюстративные (фото- и видео-) материалы, статистические диаграммы и таблицы.

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- первый слайд – это титульный слайд, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора.

Для оформления презентации обязательным требованием является использование фирменного стиля университета.

Оформление доклада осуществляется в соответствии с Требованиями к оформлению письменных работ, выполняемых студентами и слушателями ДВФУ (2011 г.) или Методическими указаниями ШЭМ ДВФУ по

выполнению и оформлению выпускных квалификационных и курсовых работ (сост. В.В. Лихачева, А.Б. Косолапов, Г.М. Сысоева, Е.П. Володарская, Е.С. Фищенко. – Владивосток: Издательский дом Дальневост. федерал. ун-та, 2014. – 43 с.).

При оценке доклада учитываются соответствие содержания выбранной теме, четкость структуры работы, умение работать с научной литературой и нормативными и техническими документами, логически мыслить, владеть профессиональной терминологией, грамотность оформления.

По результатам проверки доклада и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Критерии оценки (устного доклада, сообщения, в том числе выполненных в форме презентаций)

100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

85-76 - баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся различные данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по

рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы

60 и менее баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без собственных комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторных работ и сдаче экзамена. Для удобства пользования вопросы для самоконтроля разбиты по разделам и темам теоретической части курса дисциплины.

Тема 1. Предмет, цель и междисциплинарная специфика управленческой экономики.

1. Сущность и значение прибыли.
2. Законы рынка.
3. «Фирма» и «предприятие»: содержание понятий.
4. Трансакционные издержки и издержки бюрократического управления в деятельности фирм.
5. Оптимальный размер фирм
6. Экономические аспекты выбора организационно-правовой формы фирмы.
7. Динамическая модель максимизации выручки.
8. Экономика эффективного менеджмента: цели и ограничения.

Тема 2. Анализ потребительского поведения и спроса.

1. Рыночный спрос: понятие и факторы, влияющие на его изменение. Функция спроса. Потребительский выигрыш.
2. Рыночное предложение: понятие, факторы, влияющие на его изменение. Функция предложения. Выигрыш производителя.
3. Эластичность спроса и предложения: ценовая и неценовая эластичность, перекрестная эластичность.
4. Равновесие фирмы на рынке. Ценовые ограничения: ценовые «потолки» и ценовой «пол».

Тема 3. Бюджет долгосрочных расходов предприятия

1. Производственная функция фирмы и ее роль в принятии управленческих решений.
2. Краткосрочный анализ валового, среднего и маржинального продукта.
3. Закон убывающей отдачи.
4. Производственная функция Кобба – Дугласа.
5. Обобщенные производственные функции.
6. Значение издержек при принятии управленческих решений.
7. Издержки: альтернативные и прямые, невозвратные и дополнительные.
8. Кривая производительности.
9. Эффекты охвата и масштаба.

Тема 4. Выработка эффективного управленческого решения

1. Конкуренция и типы отраслевой политики.
2. Показатели монопольной власти: коэффициент Бэйна (норма экономической прибыли), коэффициент Лернера, коэффициент Тобина (q Тобина), коэффициент Папандреу.
3. Ценообразование фирмы на монополистических и олигополистических рынках.

4. Ценовое лидерство доминирующей фирмы. Статические методы ценообразования, ограничивающие вход.
5. Динамическая модель ценообразования, ограничивающая вход. Грабительское ценообразование на рынке доминирующей фирмы.
6. Мотивы и условия эффективности ценовой дискриминации.
7. Типы ценовой дискриминации: совершенная ценовая дискриминация (первый тип), ценовая дискриминация в зависимости от объема покупки (второй тип), ценовая дискриминация по группам потребителей (третий тип).
8. Межвременная дискриминация.
9. Парадокс Коуза.
10. Теория игр и асимметричная информация при принятии фирмами решений о ценах и объемах производства.

Тема 5. Анализ производства и управление прибылью

1. Экономическое содержание и структура капитала: основные и оборотные средства.
2. Понятие, состав и структура основных фондов коммерческой организации.
3. Учет и оценка основных фондов . Износ и амортизация основных фондов.
4. Показатели и анализ эффективности использования основных фондов организации.
5. Понятие, классификация, состав и структура оборотных средств фирмы.
6. Источники формирования хозяйственных средств компании.
7. Оценка стоимости капитала фирмы: модель определения стоимости капитальных активов, модель роста дивидендов.

8. Основные положения экономического анализа деятельности фирмы.
9. Анализ зоны деятельности фирмы и ее имущественного положения.
10. Анализ рентабельности текущей деятельности и эффективности использования капитала фирмы.
11. Анализ деловой активности фирмы.
12. Анализ финансовой устойчивости и платежеспособности фирмы.

Тема 6. Управление и экономическая оценка инновации .

1. Понятие, источники и механизмы инновационного развития компании.
2. Оценка экономической эффективности инвестиционных проектов.
3. Устойчивость и конкурентоспособность развития организации и система сбалансированных показателей их оценки.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Тема 1-9	ОПК- 5.1	Обеспечивает обоснование и разработку экономической стратегии предприятия	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 1,2) Выступление с докладом/презентацией
		ОПК- 5.2	Обеспечивает	Практическое	Ситуационная задача

			внедрение экономической стратегии предприятия	ое занятие Ситуационные задачи	(кейс 3,5) Устное собеседование
		ОПК - 5.3	Оценивает эффективность управленческих решений	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 4,8)
2.	Тема 1-9	ОПК -2.1	определяет приоритетные направления развития организации сферы гостеприимства и общественного питания	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 1,7,3) Выступление с докладом/презентацией
		ОПК -2.2	осуществляет стратегическое планирование деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания;	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 3,6,8) Выступление с докладом/презентацией
		ОПК -2.3	осуществляет стратегическое управление деятельностью организации сферы гостеприимства и общественного питания	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 1,8,9) Устное собеседование

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. **Управленческая экономика:** Учебное пособие/Г.В.Голикова, Д.С.Петров, И.В.Трушина и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. -

216 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Магистратура)
(Переплёт 7БЦ) ISBN 978-5-16-010421-8 - Режим доступа:
<http://znanium.com/catalog/product/487965>

2. **Управленческая экономика** : учеб. пособие / Р.А. Бурганов. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 190 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>]. — (Высшее образование: Магистратура). — www.dx.doi.org/10.12737/textbook_58eb3de0530986.2821457. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/766067>

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

3. **Управленческая экономика: Учебник/Сажина М.А.** - М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 208 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование) (Переплёт) ISBN 978-5-8199-0640-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/522043>
4. **Управленческая экономика: Учебное пособие / Лифшиц А.С.** - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 121 с.: 60x88 1/16. - (Высшее образование: Магистратура) (Обложка) ISBN 978-5-369-01508-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/533564>
5. **Управленческая экономика: практика применения: Учебное пособие / Чеканский А.Н., Коцоева В.А., Варюхин С.Е.** - М.: ИД Дело РАНХиГС, 2015. - 170 с.: 60x90 1/16. - (Образовательные инновации) ISBN 978-5-7749-1051-9 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/493525>
6. **Управленческая экономика. Теория организации. Организационное поведение. Маркетинг: Учебное пособие /**

Новичков В.И., Виноградова И.М., Кошель И.С. - М.: Дашков и К, 2017. - 132 с. ISBN 978-5-394-02811-3 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/937272>

7. **Основы управленческой экономики предприятия (фирмы)**/Асадуллин Р.Г., 2-е изд., стереотипное - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 423 с.: 60x90 1/16 ISBN 978-5-16-104591-6 (online) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/548833>
8. **Управленческая экономика : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры** / Е. В. Пономаренко [и др.] ; под общей редакцией Е. В. Пономаренко, В. А. Исаева. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 216 с. — (Бакалавр и магистр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-02846-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/413033> (дата обращения: 12.08.2019).

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Административно - управленческий портал - публикации по экономике, финансам, менеджменту и маркетингу. <http://www.aup.ru>
2. Библиотека ГОСТов и нормативных документов. Режим доступа: <http://libgost.ru/>
3. доступа: <http://www.atorus.ru/>
4. Евразийский экономический союз: Правовой портал. Режим доступа: <http://www.eurasiancommission.org/>

5. Публикации, статьи и методические материалы по менеджменту.
<http://www.profy.ru>
6. Сборник ресурсов по экономике и менеджменту.
<http://www.econline.h1.ru>
7. ФАС РФ <http://www.fas.gov.ru>
8. Федеральный портал по научной и инновационной деятельности.
<http://www.sci-innov.ru/>
9. Business Monitor. www.businessmonitor.co.uk
10. Business Software Alliance. www.bsa.org
11. Datastream International. www.datastream.com
12. G-7 Information Center (U of Toronto). www.dnb.com/dbis/global/hglobal2.htm
13. Globalization and Management Practices (links and library resources (print and electronic) for Seattle University multidisciplinary course in the globalization of business). www.seattleu.edu/-parker/homepage.html#natural
14. International organization for Standardization (ISO). www.iso.ch/

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа:
<http://www.consultant.ru/>
2. Справочно-правовая система «Гарант». Режим доступа: www.garant.ru
3. Программное обеспечение: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Управленческая экономика» предусматривает следующие виды учебной работы: практическая работа, самостоятельная работа студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Управленческая экономика» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами аудиторных занятий, подготовкой и выполнением всех видов самостоятельной и практической работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Управленческая экономика» является экзамен, который проводится в виде тестирования.

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Управленческая экономика» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии получения оценки по дисциплине «Управленческая экономика» для аттестации на экзамене следующие:

Менее 61- неудовлетворительно

61-75 удовлетворительно

76-85 хорошо

86-100 отлично

Пересчет баллов по текущему контролю и самостоятельной работе производится по формуле:

$$P(n) = \sum_{i=1}^m \left[\frac{O_i}{O_i^{max}} \times \frac{k_i}{W} \right],$$

где: $W = \sum_{i=1}^n k_i^n$ для текущего рейтинга;

$W = \sum_{i=1}^m k_i^n$ для итогового рейтинга;

$P(n)$ – рейтинг студента;

m – общее количество контрольных мероприятий;

n – количество проведенных контрольных мероприятий;

O_i – балл, полученный студентом на i -ом контрольном мероприятии;

O_i^{max} – максимально возможный балл студента по i -му контрольному мероприятию;

k_i – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия;

k_i^n – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия, если оно является основным, или 0, если оно является дополнительным.

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Оптимальным вариантом планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение учебной нагрузки, т.е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом во время самостоятельной работы и закрепление полученных знаний при подготовке и выполнении практических работ и заданий.

Подготовку к практическим занятиям необходимо проводить заранее, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по возникающим вопросам. В случае пропуска занятия, необходимо предоставить письменную разработку пропущенной практической работы.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

Алгоритм изучения дисциплины

Изучение курса должно вестись систематически и сопровождаться составлением подробного конспекта. В конспект рекомендуется включать все

виды учебной работы: самостоятельную проработку рекомендуемой основной и дополнительной литературы, решение ситуационных задач и кроссвордов, ответы на вопросы для самоконтроля и другие задания, предусмотренные для самостоятельной работы студентов.

Основным промежуточным показателем успешности студента в процессе изучения дисциплины является его готовность к выполнению практических работ.

В случае возникновения трудностей студент должен и может обратиться за консультацией к ведущему преподавателю.

Критерием готовности к практическим работам является умение студента ответить на все контрольные вопросы, рекомендованные преподавателем.

Знания, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, должны закрепляться не повторением, а применением материала. Этой цели при изучении дисциплины «Управленческая экономика» служат активные формы и методы обучения, такие как метод ситуационного анализа, который дает возможность студенту освоить профессиональные компетенции и проявить их в условиях, имитирующих профессиональную деятельность.

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, решение кейсов, подготовку к выполнению и защите практических работ и промежуточной аттестации – зачету.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, и подготовке к экзамену студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по использованию методов активного обучения

Для повышения эффективности образовательного процесса и формирования активной личности студента важную роль играет такой

принцип обучения как познавательная активность студентов. Целью такого обучения является не только освоение знаний, умений, навыков, но и формирование основополагающих качеств личности, что обуславливает необходимость использования методов активного обучения, без которых невозможно формирование специалиста, способного решать профессиональные задачи в современных рыночных условиях.

Для развития профессиональных навыков и личности студента в качестве методов активного обучения целесообразно использовать методы ситуационного обучения, представляющие собой описание деловой ситуации, которая реально возникала или возникает в процессе деятельности.

Реализация такого типа обучения по дисциплине «Управленческая экономика» осуществляется через использование ситуационных заданий, в частности ситуационных задач, которые можно определить как методы имитации принятия решений в различных ситуациях путем проигрывания вариантов по заданным условиям.

Ситуационные задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на предприятиях, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Решение ситуационных задач студентам предлагается в рамках практических занятий в завершении изучения определенной учебной темы, а теоретические знания должны стать основой для решения этих задач. Из этого следует, что студент должен владеть достаточным уровнем знания теоретического материала, уметь работать с действующей нормативной документацией.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять в соответствии с действующей нормативной и технической документацией.

Таким образом, решение ситуационных задач призвано вырабатывать следующие умения и навыки у студентов:

- работать с увеличивающимся и постоянно обновляющимся потоком информации в области туризма и оценки качества услуг, связанного с изменяющейся рыночной ситуацией и применением законодательной базы;
- высказывать и отстаивать свою точку зрения четкой, уверенной и грамотной речью;
- вырабатывать собственное мнение на основе осмысления теоретических знаний и проведения экспериментальных исследований;
- самостоятельно принимать решения.

Технология выполнения ситуационных задач включает в себя организацию самостоятельной работы обучающихся с консультационной поддержкой преподавателя. На этапе ознакомления с задачей студент самостоятельно оценивает ситуацию, изложенную в тексте, исследует теоретический материал, устанавливает ключевые факторы и проводит анализ проблем, изложенных в условии задачи. Затем составляет план действий и оценивает возможности его реализации. По окончании самостоятельного анализа студент должен ответить на вопросы, выполнить задания и составить письменный отчет по данному заданию.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;
- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;

– чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

– не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

Рекомендации по подготовке к экзамену

Подготовка к экзамену и его результативность также требует у студентов умения оптимально организовывать свое время. Идеально, если студент ознакомился с основными положениями, определениями и понятиями курса в процессе аудиторного изучения дисциплины, тогда подготовка к зачету позволит систематизировать изученный материал и глубже его усвоить.

Подготовку к зачету лучше начинать с распределения предложенных контрольных вопросов по разделам и темам курса. Затем необходимо выяснить наличие теоретических источников (конспекта, учебников, учебных пособий).

При изучении материала следует выделять основные положения, определения и понятия, можно их конспектировать. Выделение опорных положений даст возможность систематизировать представления по дисциплине и, соответственно, результативнее подготовиться к экзамену.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Управленческая экономика» необходимы:

– учебная аудитория с мультимедийным проектором и экраном с возможностью выхода в интернет

– помещения для самостоятельной работы студентов (читальные залы библиотеки, компьютерные классы), оснащенные компьютерной техникой с

возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно- образовательную среду.

VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Паспорт фонда оценочных средств

Код и формулировка компетенции	Индикаторы формирования компетенции	
ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	ОПК 5.1	Обеспечивает обоснование и разработку экономической стратегии предприятия
	ОПК 5.2	Обеспечивает внедрение экономической стратегии предприятия
	ОПК 5.3	Оценивает эффективность управленческих решений
ОПК-2 способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организации сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1	определяет приоритетные направления развития организации сферы гостеприимства и общественного питания,
	ОПК-2.2	осуществляет стратегическое планирование деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания;
	ОПК-2.3	осуществляет стратегическое управление деятельностью организации сферы гостеприимства и общественного питания

Формы оценивания компетенций в ходе освоения дисциплины

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
			ь	

3.	Тема 1-9	ОПК-5.1	Обеспечивает обоснование и разработку экономической стратегии предприятия	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 1,2) Выступление с докладом/презентацией
		ОПК-5.2	Обеспечивает внедрение экономической стратегии предприятия	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 3,5) Устное собеседование
		ОПК-5.3	Оценивает эффективность управленческих решений	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 4,8)
4.	Тема 1-9	ОПК-2.1	определяет приоритетные направления развития организации сферы гостеприимства и общественного питания,	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 1,7,3) Выступление с докладом/презентацией
		ОПК-2.2	осуществляет стратегическое планирование деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания;	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 3,6,8) Выступление с докладом/презентацией
		ОПК-2.3	осуществляет стратегическое управление деятельностью организации сферы гостеприимства и общественног	Практическое занятие Ситуационные задачи	Ситуационная задача (кейс 1,8,9) Устное собеседование

			о питания		
--	--	--	-----------	--	--

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Индикаторы достижения компетенции		Критерии	Показатели
<p>ОПК-5 Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений</p>	ОПК 5.1	Обеспечивает обоснование и разработку экономической стратегии предприятия	Знание теоретических основ разработки экономической стратегии предприятия (этапность, принципы, основные показатели, структуру)	Умение обеспечить и обосновать разработку экономической стратегии предприятия.
	ОПК 5.2	Обеспечивает внедрение экономической стратегии предприятия	Знание этапности и основных принципов внедрения экономической стратегии предприятия	Умение обеспечивать внедрение экономической стратегии предприятия
	ОПК 5.3	Оценивает эффективность управленческих решений	Владение методиками оценки эффективности принятия управленческих решений	Умение оценить и представить выводы относительно эффективности принятия управленческих решений
<p>ОПК-2 способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организации</p>	ОПК-2.1	определяет приоритетные направления развития организации сферы гостеприимства и общественного питания,	Владеет принципами поиска и отбора приоритетных направлений развития организации сферы гостеприимства и общественного питания,	Умение определить приоритетные направления развития организации сферы гостеприимства и общественного питания,

сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.2	осуществляет стратегическое планирование деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания;	Знает как осуществлять стратегическое планирование деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания;	Умение осуществлять стратегическое планирование деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания;
	ОПК-2.3	осуществляет стратегическое управление деятельностью организации сферы гостеприимства и общественного питания	Владеет знаниями, необходимыми для осуществления управления деятельностью организации сферы гостеприимства и общественного питания	осуществляет стратегическое управление деятельностью организации сферы гостеприимства и общественного питания

Примеры заданий текущего и промежуточного контроля

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Вопросы для собеседования

по дисциплине «Управленческая экономика»

1. Понятие и предмет управленческой экономики.
2. Анализ основных концепций фирмы: технологическая, контрактная и стратегическая концепции фирмы.
3. Цели фирмы и принятие оптимальных решений.
4. Алгоритм и значение маржинального анализа (анализа по предельным показателям) в работе управленца.
5. Микро-, макро- и мезасреда функционирования организации.
6. Производственная функция, издержки производства и доход фирмы.
7. Конкуренция и типы отраслевой политики.

8. Экономическое поведение фирмы на конкурентных рынках в краткосрочном и долгосрочном периодах.
9. Экономическое поведение фирмы на монополистических рынках.
10. Экономическое поведение фирмы на олигополистических рынках.
11. Экономическое поведение фирмы на рынке монополистической конкуренции.
12. Понятие спроса и предложения и факторы на них влияющие.
13. Рыночное равновесие.
14. Эластичность спроса и предложения.
15. Механизмы влияния государства на спрос и предложение в экономике.
16. Оценка стоимости капитала фирмы.
17. Понятие, состав и структура основных средств компании.
18. Оценка, износ и амортизация основных фондов.
19. Показатели и анализ использования основных фондов фирмы.
20. Понятие, классификация, состав и структура оборотных средств организации.
21. Нормирование оборотных средств компании. Стоимостная оценка учета и списания материальных запасов.
22. Показатели использования оборотных средств.
23. Порядок формирования себестоимости организации.
24. Безубыточный объем производства фирмы. Операционный рычаг.
25. Прибыль как финансовый результат деятельности организации. Механизм ее распределения и использования.
26. Доходность фирмы и методы её определения.
27. Производственный процесс и его составляющие.
28. Производственный цикл, производственная мощность, производственное расписание.
29. Теория игр и асимметричная информация при принятии фирмами решений о ценах и объемах производства.

30. Анализ зоны деятельности организации и ее имущественного состояния.

31 Анализ рентабельности текущей деятельности организации.

32. Анализ эффективности использования капитала организации.

33 Анализ деловой активности организации.

34 Анализ финансовой устойчивости организации.

35. Анализ платежеспособности организации.

36. Понятие, источники и механизмы инновационного развития фирмы.

37. Понятие, источники и механизмы инновационного развития фирмы.

38. Экономическая оценка инновация.

39. Основные положения экономического анализа деятельности организации.

40. Устойчивость и конкурентоспособность развития организации и система сбалансированных показателей

Критерии оценки:

– 100-85 баллов – если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области;

– 85-76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна – две неточности в ответе;

– 75-61 балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области;

– 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Оценочные средства для текущей аттестации Тематика докладов/презентаций

1. Экономическая теория и управленческая экономика.
2. Управленческая экономика в международном аспекте
3. Экономическая и социальная роль предприятия в обществе.
4. Модели поведения предприятия – российский аспект.
5. Модели управленческого поведения – российский опыт
6. Выработка управленческого решения в условиях определенности.
7. Выработка управленческого решения в условиях неопределенности.
8. Концепция риска, виды риска и управление им.
9. Метод «дерево решений» в принятии управленческих решений.

10. Исследование потребительского поведения.
11. Эффективность рекламы в продвижении товара на рынок.
12. Мотивы и факторы поведения потребителя.
13. Практическое применение ценой эластичности спроса.
14. Рыночное равновесие, государственное воздействие на рыночное равновесие.
15. Теории прибыли.
16. Деятельность фирмы в краткосрочном периоде, закон убывающей отдачи.
17. Управление расширением производства, эффект масштаба.
18. Издержки производства в краткосрочном и долгосрочном периоде.
19. Эффект опыта: понятие и содержание, закон опыта, практическое применение.
20. Оптимизация производства в условиях совершенной конкуренции.
21. Принятие решения о ценах и объемах производства в условиях несовершенной конкуренции.
22. Методы оценки стоимости капитала.
23. Экономический анализ эффективности инвестиций.
24. Тенденции государственного дерегулирования и приватизации в России.
25. Глобализация и управление транснациональной компанией.

**Критерии оценки (устного доклада, сообщения, в том числе
выполненных в форме презентаций)**

100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических

ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно

85-76 - баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся различные данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы

75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы

60 и менее баллов - если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст без собственных комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Оценочные средства для текущей аттестации

Примеры тестовых заданий по дисциплине

«Управленческая экономика»

Тема 1 - Предмет, цель и междисциплинарная специфика управленческой экономики

1. Когда возникла «управленческая экономика» как новое направление экономической науки,

1) в 40-х гг. 20 века в США.

2) в конце 20 века в России

3) оба ответа не верны

4) оба ответа верны

2. Решающий вклад в управленческую экономику вносит

- 1) микроэкономика
- 2) мировая экономика
- 3) мезоэкономика
- 4) политэкономика

3. Управленческая экономика это:

- 1) способ применения экономической теории, особенно ее микроэкономического раздела, к практическому решению проблем предприятия.
- 2) научный подход, который подразумевает исследование объективных тенденций развития, анализ причин и факторов возникновения проблем, предвидение последствий их разрешения, распознавание «слабых сигналов» изменения обстановки, успехов и кризиса
- 3) оба ответа верны
- 4) оба ответа неверны

4. Способ применения экономической теории, особенно ее микроэкономического раздела, к практическому решению проблем предприятия.

- 1) Управленческая экономика
- 2) Финансовый менеджмент
- 3) Экономика организации
- 4) Менеджмент

5. Верны ли определения?

А) Управленческая экономика - дисциплина, связывающая экономическую теорию и науку о принятии решений

Б) Управленческая экономика – это способ применения экономической теории, особенно ее микроэкономического раздела, к практическому решению проблем

Подберите правильный ответ

- 1) А – да, В – да
- 2) А – нет, В – нет
- 3) А – нет, В – да

6. Оптимальное решение в управленческой экономике – это решение, которое

- 1) максимально приближает компанию к ее цели
- 2) приводит к равенству спроса и предложения
- 3) приводит к максимизации стоимости ее акций
- 4) снижает издержки

7. Основная цель фирмы - это

- 1) максимизация прибыли
- 2) рост объемов производства
- 3) повышение качества продукции
- 4) совершенствование способов управления

8. Микроэкономика –это

- 1) наука, изучающая функционирование экономических агентов в ходе их производственной, распределительной, потребительской и обменной деятельности.
- 2) наука, изучающая функционирование экономики в целом, экономической системы как единого целого, совокупность экономических явлений.
- 3) совокупность общественных наук, изучающих производство, распределение и потребление товаров и услуг.

4) отраслевая социологическая дисциплина, выявляющая социальные условия научной деятельности

9. Макроэкономика –это

1) наука, изучающая функционирование экономики в целом, экономической системы как единого целого, совокупность экономических явлений.

2) наука, изучающая функционирование экономических агентов в ходе их производственной распределительной, потребительской и обменной деятельности.

3) наука, объясняющая происходящие события в экономической жизни с помощью моделей действительности.

4) совокупность общественных наук, изучающих производство, распределение и потребление товаров и услуг.

10. Наука, изучающая функционирование экономики в целом, экономической системы как единого целого, совокупность экономических явлений.

- макроэкономика

Тема 2 - Выработка эффективного управленческого решения

V2: Выработка решения в условиях определенности

1. Состояние определенности –

1) полная информированность (знание),

2) полное отсутствие знания

3) риск

4) все ответы неверны

2. Риск – это

- 1) частичное знание, лежащее между определенностью и неопределенностью
- 2) полное отсутствие знания
- 3) полная информированность (знание)
- 4) все ответы неверны

3. Задачи, решаемые с помощью предельного анализа:

- 1) нахождение оптимального соотношения уровня производства и продаж, позволяющее максимизировать прибыль.
- 2) максимизация или минимизация линейной целевой функции: прибыли, полной стоимости, выраженные в форме комплекса линейных неравенств, т.е. ограничений по рабочей силе, материалам, капиталу или другим ресурсам.
- 3) Оба ответа верны

4. Линейное программирование – это

- 1) вид математического моделирования, который служит для поиска оптимального варианта распределения ограниченных ресурсов между конкурирующими работами.
- 2) нахождение оптимального соотношения уровня производства и продаж, позволяющее максимизировать прибыль.
- 3) построение и использование математической модели исследуемого явления, субъекта или объекта, а также систем, их включающих с целью сокращения времени, сил и средств по предсказанию возможного будущего, повышения обоснованности и точности научных прогнозов, учёта их в деятельности.
- 4) все ответы неверны

5. Вид математического моделирования, который служит для поиска оптимального варианта распределения ограниченных ресурсов между конкурирующими работами.

- 1) Линейное программирование
- 2) предельный анализ
- 3) Приростной анализ прибыли
- 4) все ответы неверны

6. Модель, предполагающая, что фирмы ищут возможности максимизировать свой доход при соблюдении минимальных требований к прибыли (т. е. некоторых ограничений со стороны прибыли).

- 1) Модель Бомола
- 2) Модель максимизации прибыли
- 3) Агентская модель

V2: Выработка решения в условиях риска

1. Состояние знания, когда известны один или несколько исходов по каждой альтернативе и когда вероятность реализации каждого исхода достоверно известна лицу, принимающему решение, – это

- 1) риск
- 2) неопределенность
- 3) возможность
- 4) все ответы неверны

2. Наблюдение следствия посредством эмпирического измерения, а затем установление причины.

- 1) метод апостериори
- 2) метод априори
- 3) методы формализованного представления систем
- 4) все ответы неверны

3. Табулирование возможности возникновения этих событий в будущем в процентах – это _____

4. Единица, отражающая адекватно чувства лица, принимающего решение или его отношение к прибылям или убыткам может быть выражена в концептуальных единицах, называемых

- 1) утилями
- 2) потребностями
- 3) возможностями
- 4) все ответы неверны

5. Деловой (операционный) риск

- 1) связан с решениями по поводу инвестиций и определяется как коэффициент вариации чистого операционного дохода (прибыль НРЭИ).
- 2) определяется финансовыми решениями предприятия, т.е. решениями по структуре капитала и характеризуется риском возможностей
- 3) связан с принятием и выполнением управленческих решений, направленных на снижение вероятности возникновения неблагоприятного результата и минимизацию возможных потерь, вызванных его реализацией

6. Финансовый риск

- 1) определяется финансовыми решениями предприятия, т.е. решениями по структуре капитала и характеризуется риском возможной неплатежеспособности по долгам, изменчивостью доходов акционера.
- 2) связан с решениями по поводу инвестиций и определяется как коэффициент вариации чистого операционного дохода (прибыль НРЭИ).
- 3) определяется финансовыми решениями предприятия

7. Учетная ставка, скорректированная с учетом риска – это норма прибыли от предполагаемых инвестиций после должного учета имеющегося риска.

- 1) Верно
- 2) Неверно

V2: Выработка решения в условиях неопределенности

1. Ситуация в принятии решений означающая невозможность объективно определить вероятности возможных состояний внешней среды и связанных с ними результатов решения.

- 1) неопределенность
- 2) определенность
- 3) риск
- 4) все ответы неверны

2. Критерий решения Вальда - это

- 1) определение наихудшего из возможных результатов стратегии, а затем выбор стратегии с наилучшим результатом из наихудших.
- 2) измерение абсолютной разности между отдачей для данной стратегии и отдачей для наиболее эффективной стратегии в рамках одного состояния экономики.
- 3) выбор стратегии с самой высокой предполагаемой стоимостью при условии равенства вероятностей.

3. Критерий решения Гурвица -это

- 1) определение т.н. индекса решения d для каждой стратегии, который представляет собой средневзвешенное значение его крайних показателей отдачи (прибыли).
- 2) измерение абсолютной разности между отдачей для данной стратегии и отдачей для наиболее эффективной стратегии в рамках одного состояния экономики.
- 3) выбор стратегии с самой высокой предполагаемой стоимостью при условии равенства вероятностей.

4. Критерий решения Сэйвиджа - это

- 1) измерение абсолютной разности между отдачей для данной стратегии и отдачей для наиболее эффективной стратегии в рамках одного состояния экономики.
- 2) выбор стратегии с самой высокой предполагаемой стоимостью при условии равенства вероятностей.
- 3) определение т.н. *индекса решения* d для каждой стратегии, который представляет собой средневзвешенное значение его крайних показателей отдачи (прибыли).

5. Критерий решения Лапласа (Бейеса) - это

- 1) выбор стратегии с самой высокой предполагаемой стоимостью при условии равенства вероятностей.
- 2) измерение абсолютной разности между отдачей для данной стратегии и отдачей для наиболее эффективной стратегии в рамках одного состояния экономики.
- 3) определение т.н. *индекса решения* d для каждой стратегии, который представляет собой средневзвешенное значение его крайних показателей отдачи (прибыли).

6. Критерий принятия управленческих решений в условиях неопределенности, который предполагает, что из всех возможных вариантов «матрицы решений» выбирается та альтернатива, которая из всех самых неблагоприятных ситуаций развития события имеет наибольшее из минимальных значений, – это критерий решений

- 1) Вальда
- 2) Сэйвиджа
- 3) Гурвица

7. Критерий принятия управленческих решений, который выбирает стратегию с самой высокой предполагаемой стоимостью при условии равных вероятностей, – это критерий решений

- 1) Лапласа
- 2) Вальда
- 3) Гурвица

Тема 3 - Анализ потребительского поведения и спроса

1. Цель потребления, представляющая собой свойство экономических благ удовлетворять потребности, приносить удовольствие, удовлетворение от потребления.

- 1) полезность
- 2) товар
- 3) нужда

2. Совокупное удовлетворение, получаемое в результате потребления данного количества товара или услуг за данное время.

- 1) общая полезность
- 2) предельная полезность
- 3) частная полезность

3. Дополнительная полезность, получаемая от потребления одной дополнительной единицы данного блага за единицу времени -это

- 1) предельная полезность MU
- 2) общая полезность
- 3) максимальная полезность

-: все ответы неверны

4. Падение предельной полезности по мере приобретения потребителем дополнительных единиц определенного товара носит название

- 1) закона убывающей предельной полезности
- 2) закона спроса и предложения
- 3) закон предельной полезности
- 4) все ответы неверны

5. Выбор, максимизирующий функцию полезности рационального потребителя в условиях ограниченности ресурсов -это

- 1) потребительский выбор
- 2) максимальный выбор
- 3) альтернативный выбор
- 4) все ответы неверны

6. Разность между тем, что потребитель готов платить, и тем, что фактически выплачено, называется

- 1) потребительскими излишками
- 2) излишки предложения
- 3) спрос

7. Совокупность всех комбинаций товаров X и Y, которые обеспечивают один и тот же уровень общей полезности или удовлетворенности— это

- 1) кривая безразличия
- 2) бюджетная линия
- 3) предельная полезность

8. Количество единиц товара Y, от которых следует отказаться, чтобы приобрести одну дополнительную единицу товара X при соблюдении условия постоянной общей полезности называется

- 1) предельной нормой замещения X на Y (MRS_{XY})

2) предельная норма полезности

3) все ответы неверны

9. Совокупность всех комбинаций продуктов X и Y, которые могут быть приобретены, если весь имеющийся бюджет будет потрачен на X и Y – это

1) бюджетная линия (или линия достижения комбинаций)

2) предельная полезность

3) кривая безразличия

10. Состояние равновесия между тем, что потребители готовы купить и тем, что они способны купить при как можно более высоком уровне удовлетворенности – это

1) потребительское равновесие

2) предельная полезность

3) потребительские излишки

11. Положение и наклон кривой безразличия для отдельного потребителя объясняется:

1) его предпочтениями и размерами дохода

2) только ценами покупаемых товаров

3) только его предпочтениями

V2: Функции спроса и эластичность спроса

1. Максимальное количество данного блага, которое готовы купить потребители по текущим ценам в единицу времени – это

1) величина рыночного спроса

2) потребительная стоимость

3) потребность

4) все ответы неверны

2. На основании того, что при росте доходов населения за рассматриваемый период с 20 до 50 денежных единиц спрос на бытовую технику увеличился с 5 до 14 денежных единиц, можно сделать вывод, что значение коэффициента эластичности по доходу бытовой техники равно

- 1) 1,3
- 2) -0,3
- 3) 0,3
- 4) 0,5

3. Не относится к эластичному спросу утверждение, что

- 1) цена данного товара составляет значительную долю дохода потребителя
- 2) при повышении цены на товар, выручка от продажи этого товара сокращается
- 3) при изменении цены на товар происходит значительное изменение объема спроса

4. Перекрестная эластичность спроса по цене чая и сахара равна -1,5. Если цена сахара увеличится на 10%, то спрос

- 1) на чай возрастет на 15%
- 2) на сахар упадет на 15%
- 3) на сахар возрастет на 15%

5. При росте цены на товар А с 5 до бруб., объем продаж товара В снизился с 15 до 10ед., это говорит о том, что

- 1) товары А и В являются взаимодополняющими
- 2) товары А и В никак не связаны
- 3) спрос на товар В эластичный
- 4) спрос на товар В неэластичный

6. Абсолютное значение коэффициента эластичности спроса по цене равно 2, это означает, что

- 1) если цена товара сократится на 1%, то величина спроса на него увеличится на 2%
- 2) если цена товара повысится на 1%, то величина спроса на него повысится на 0,5%
- 3) если цена товара снизится на 1%, то величина спроса на него уменьшится на 2%
- 4) если цена товара снизится на 1%, то величина спроса на него уменьшится на 0,5%

7. В условиях рынка равновесная цена -

- 1) это цена, по которой покупатели купят товар, а производители готовы его продать
- 2) определяется решением покупателей
- 3) это минимальная цена, при которой производители все еще имеют доход

8. Перекрестная эластичность спроса, это эластичность спроса, которая

- 1) измеряет реакцию объема продаж одного товара на изменение в цене другого товара.
- 2) измеряет реакцию объема продаж на изменения в доходах потребителя.
- 3) измеряет реакцию объема продаж на изменения в ценах.

9. Эластичность спроса, которая измеряет реакцию объема продаж одного товара на изменение в цене другого товара – это

- 1) перекрестная эластичность спроса
- 2) эластичность спроса по доходам
- 3) эластичность спроса по рекламе

10. Эффект эластичности спроса, при котором каждый фактор, который оказывает воздействие на спрос, имеет свою собственную эластичность называется

- 1) совокупным
- 2) системным
- 3) зависимым
- 4) все ответы неверны

Тема 4 - Анализ производства и управление прибылью

1. Процесс производства. Любая точка, находящаяся либо на изокванте, либо на изокосте, обозначает:

- 1) комбинацию физических объемов ресурсов
- 2) сумму издержек
- 3) сумму переменных издержек
- 4) нет верных ответов

2. Изокванта иллюстрирует:

- 1) производственную функцию
- 2) различные объемы продукта, которые можно произвести при заданных количествах ресурсов
- 3) кривую среднего продукта
- 4) нет верных ответов

3. Взаимосвязь между всеми возможными вариантами сочетаний ресурсов и объемов выпускаемой продукции выражается при помощи:

- 1) производственной функции
- 2) эластичности предложения
- 3) кривой общих затрат
- 4) нет верных ответов

4. Если фирма увеличивает затраты на ресурсы на 10%, а объем производства возрастает при этом на 15%, то в этом случае

- 1) наблюдается положительный эффект масштаба
- 2) действует закон убывающей производительности
- 3) фирма получает максимальную прибыль
- 4) нет верных ответов

5. Кривая, представляющая различные комбинации двух затрат, которые производят одинаковый уровень продукции.

- 1) изокванта
- 2) карта безразличия
- 3) бюджетная линия
- 4) нет верных ответов

6. Максимальное количество товаров или услуг, которые могут быть произведены набором затрат, предполагается, что фирма может свободно менять количество *всех* используемых затрат.

- 1) долгосрочная производственная функция
- 2) степенная функция
- 3) производственная функция
- 4) нет верных ответов

7. Максимальное количество товара или услуги, которое можно произвести за счет набора затрат.

- 1) производственная функция:
- 2) краткосрочная производственная функция
- 3) степенная функция:
- 4) нет верных ответов

8. Издержки производства, включающие общие переменные издержки и общие фиксированные издержки.

- 1) общие издержки
- 2) значимые издержки
- 3) невозвратные издержки
- 4) нет верных ответов

9. Объем дохода, полученного фирмой сверх полных переменных издержек.

- 1) вклад покрытия убытков
- 2) валовой доход
- 3) оба ответа верны
- 4) нет верных ответов

10. Все издержки, связанные с тем, чтобы привлечь ресурсы для работы компании. Эти издержки включают в себя денежные затраты, учитываемые по бухгалтерским отчетам, и альтернативные издержки.

- 1) экономические издержки
- 2) маргинальные издержки (МС)
- 3) значимые издержки
- 4) нет верных ответов

V2: Природа и классификация затрат

1. Издержки фирмы

Средние общие издержки производства продукции достигают минимальной величины при том объеме продукции, когда:

- 1) $MC = ATC$
- 2) прибыль максимальна
- 3) ни один из ответов не является верным
- 4) нет верных ответов

2. Постоянные издержки фирмы – это:

- 1) затраты на ресурсы по ценам, действовавшим в момент их приобретения
- 2) минимальные издержки производства любого объема продукции при наиболее благоприятных условиях производства
- 3) издержки, которые несет фирма даже в том случае, если продукция не производится неявные издержки
- 4) нет верных ответов

3. Какая из следующих кривых никогда не принимает U-образной формы?

- 1) AFC
- 2) ATC
- 3) LATC
- 4) нет верных ответов

4. Издержки в экономическом смысле слова (экономические издержки):

- 1) включают в себя явные и неявные издержки, в том числе нормальную прибыль
- 2) включают в себя явные издержки, но не включают неявные
- 3) включают в себя неявные издержки, но не включает явные
- 4) нет верных ответов

5. Какое из следующих утверждений является правильным?

- 1) бухгалтерская прибыль – неявные издержки = экономическая прибыль
- 2) экономическая прибыль – неявные издержки = бухгалтерская прибыль
- 3) явные издержки + неявные издержки = бухгалтерские издержки
- 4) нет верных ответов

6. Какое из следующих выражений представляет собой общие издержки?

- 1) $FC + VC$
- 2) $FC + VC + MC$

- 3) $(FC + VC) / Q$
- 4) нет верных ответов

7. В краткосрочном периоде фирма производит 500 единиц продукции. $AVC = 2\$$ $AFC = 0,5\$$. Общие издержки составят:

- 1) 1250 \$
- 2) 750 \$
- 3) 1100 \$
- 4) 100 \$

V2: Эмпирические оценки функции затрат

1. Увеличение издержек на единицу продукции i при увеличении фирмой мощности.

- 1) отрицательный эффект масштаба
- 2) эффект масштаба
- 3) эффект охвата:
- 4) нет верных ответов

2. Уменьшение издержек на единицу продукции при увеличении фирмой мощности (т. е. увеличении всех своих затрат).

- 1) эффект масштаба
- 2) эффект охвата
- 3) отрицательный эффект масштаба
- 4) нет верных ответов

3. Снижение издержек в результате совместного производства двух и более товаров и услуг.

- 1) эффект охвата
- 2) эффект масштаба

3) отрицательный эффект масштаба

4) нет верных ответов

4. Метод оценки долгосрочных издержек. Профессионалы, знакомые с производственными мощностями, вычисляют оптимальные комбинации затрат, необходимых для производства заданного количества продукции. Затем издержки устанавливаются в денежном выражении.

1) оценка издержек инжиниринга

2) оценка долгосрочных функций издержек

3) оценка краткосрочных функций издержек

4) нет верных ответов

5. Анализ, в котором предполагается, что все факторы, особенно капитал, являются переменными. Обычно при такой оценке используется перекрестный регрессионный анализ.

1) оценка долгосрочных функций издержек

2) оценка краткосрочных функций издержек

3) оценка издержек инжиниринга

4) нет верных ответов

6. Анализ, в котором определенные факторы предполагаются фиксированными в ходе анализируемого периода. Обычно при такой оценке используется регрессионный анализ временного ряда.

1) оценка краткосрочных функций издержек

2) оценка долгосрочных функций издержек

3) оценка издержек инжиниринга

4) нет верных ответов

7. Соотношение между издержками труда на единицу продукции и всеми затратами, связанными с производственным процессом (т. е. как трудом, непосредственно затраченным на производство продукта, например работников предприятия, так и трудом вспомогательных работников, таких как инженер- конструктор).

- 1) кривая опыта
- 2) производственная функция
- 3) степенная функция
- 4) нет верных ответов

8. Издержки, понесенные в ходе деятельности в прошлом (например, покупная цена активов или издержки на проект вплоть до момента, когда необходимо принимать решение).

- 1) первоначальная стоимость (фактические издержки в истекшем периоде)
- 2) дополнительные издержки
- 3) оба ответа верны
- 4) нет верных ответов

9. Издержки, которые несет фирма при производстве дополнительной единицы продукции.

- 1) маргинальные издержки (МС)
- 2) значимые издержки
- 3) невозвратные издержки
- 4) нет верных ответов

10. Издержки, на которые влияет выбор текущего решения и которые, следовательно, следует учитывать в ходе принятия решения.

- 1) значимые издержки
- 2) невозвратные издержки
- 3) маргинальные издержки (МС)
- 4) нет верных ответов

V2: Управление прибылью

1. Количество и относительный размер покупателей и продавцов на каком-то конкретном рынке.

- 1) структура рынка
- 2) инфраструктура рынка
- 3) ёмкость рынка
- 4) нет верных ответов

2. Формула эластичности, измеряющая изменение (%) прибыли вследствие изменения (%) количества произведенной продукции или дохода.

- 1) доля постоянных издержек в полных издержках (*DOL*)
- 2) дуговая эластичность
- 3) точечная эластичность
- 4) нет верных ответов

3. Прибыль, которая может представлять собой альтернативные издержки или нормальную прибыль и которую можно включить в формулу безубыточности.

- 1) требуемая прибыль
- 2) минимальная прибыль
- 3) максимальная прибыль
- 4) нет верных ответов

4. Издержки, которые остаются постоянными при изменении объема продукции.

- 1) общие постоянные издержки (*TFC*)
- 2) дополнительные издержки
- 3) маргинальные издержки

4) нет верных ответов

5. Полные издержки, связанные с объемом производства. 1) общие переменные издержки (*TVC*)

2) дополнительные издержки

3) маргинальные издержки

4) нет верных ответов

Тема 5 - Бюджет долгосрочных расходов предприятия

1. Дополнительная стоимость использования фирмой дополнительной единицы труда. Это также называется маргинальными издержками фактора (*MFC*) и маргинальными издержками ресурса (*MRC*).

1) маргинальные затраты на оплату труда (*MLC*)

2) маргинальный продукт (*MP*):

3) маргинальная стоимость ресурса

4) нет верных ответов

2. Изменение выработки в результате единичного изменения одного из элементов переменных затрат фирмы.

1) маргинальный продукт (*MP*)

2) маргинальные затраты

3) маргинальный элемент выработки

4) нет верных ответов

3. При наличии двух затрат — X и Y предельная норма технологического замещения X и Y будет представлять собой уменьшение затрат по отношению к объему затрат X , который необходимо добавить, чтобы заменить Y и сохранить такой же объем выработки.

1) маргинальная норма технологического замещения (*MRTS*)

- 2) маржинальный продукт (*MP*)
- 3) маржинальные затраты
- 4) нет верных ответов

4. Стоимость капитала характеризует деятельность организации с позиции:

- 1) среднесрочной перспективы;
- 2) долгосрочной перспективы;
- 3) краткосрочной перспективы;
- 4) нет верных ответов

3. Стоимость капитала это:

- 1) балансовая величина собственного капитала;
- 2) относительный уровень затрат предприятия по обслуживанию источников финансирования;
- 3) величина привлеченных средств;
- 4) рыночная величина собственного капитала.

4. При расчете ССК к посленалоговой стоимости приводят:

- 1) расходы по выплате процентов по банковским ссудам и займам;
- 2) расходы по выплате дивидендов по акциям;
- 3) расходы по выплате процентов по ссудам и займам, предоставленным хозяйствующими субъектами.
- 4) нет верных ответов

5. Стоимость источника «нераспределенная прибыль» численно приравнивается к стоимости источника:

- 1) банковские ссуды и займы;
- 2) обыкновенные акции;
- 3) привилегированные акции;
- 4) облигационные займы.

6. Для оценки влияния производственного левеиджа на финансовый результат деятельности предприятия используют показатель прибыли:

- 1) балансовая прибыль;
- 2) НРЭИ;
- 3) БРЭИ;
- 4) чистая прибыль.

7. Доход от вложений денежных средств при начислении его методом простого процента:

- 1) выше, чем при начислении сложного процента;
- 2) ниже, чем при начислении сложного процента;
- 3) такой же, как при начислении сложного процента.
- 4) нет верных ответов

8. Аннуитет - это:

- 1) вложение в ценные бумаги;
- 2) единовременный вклад в банк;
- 3) серия равновеликих платежей в течение определенного количества периодов.
- 4) нет верных ответов

Методические пояснения

Тест – это инструмент оценивания уровня знаний студентов, состоящий из системы тестовых заданий, стандартизированной процедуры проведения, обработки и анализа результатов.

Критерии оценки знаний обучаемых при проведении тестирования.

Оценка «отлично» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 86 % тестовых заданий.

Оценка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем 76 % тестовых заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента не менее 61 %.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа студента менее чем на 60 % тестовых заданий.

Примеры ситуационных задач

(Кейс-стади)

Тема: Выработка эффективного управленческого решения

Кейс задание 1

Рекламному агентству необходимо составить оптимальную рекламную кампанию на телевидении для своего клиента. Клиент в своей рекламной кампании хочет достичь трех целей (перечислены в порядке убывания значимости):

1) рекламу должны увидеть, по крайней мере, 65 млн. мужчин с высоким уровнем дохода (ВУМ – условное обозначение),

2) рекламу должны увидеть, по крайней мере, 72 млн. женщин с высоким уровнем дохода (ВУЖ),

3) рекламу должны увидеть, по крайней мере, 70 млн. людей с низким уровнем дохода (НУЛ).

Агентство может купить время для показа рекламных роликов в нескольких типах телепрограмм: в спортивных шоу, в развлекательных шоу, в новостях, во время показа комедийных фильмов, драм и во время показа сериалов. На рекламную кампанию может быть потрачено не более 800 тыс. руб. Стоимости размещения рекламных роликов и охват потенциальной аудитории (в млн. человек) за одну минуту рекламного ролика в каждом типе телепрограмм представлены в таблице.

Таблица – Стоимости и охваты аудиторий по типам программ

Тип телепрограммы	ВУМ, млн. чел.	ВУЖ, млн. чел.	НУЛ, млн. чел.	Стоимость, тыс. руб.
Спортивные шоу	7	4	8	120,0
Развлекательные шоу	3	5	6	40,0
Новости	6	5	3	50,0
Комедийные шоу	4	5	7	40,0
Драма	6	8	6	60,0
Сериал	3	4	5	40,0

Кроме того, в рамках своей рекламной стратегии клиент требует, чтобы, по крайней мере, два рекламных ролика были размещены в спортивных шоу, в новостях и показах драм. Обязательным является условие, чтобы в каждом из типов телепрограмм было размещено не более 10 рекламных роликов. Целью работы агентства является нахождение плана рекламной компании, который удовлетворял бы всем целям клиента и требовал минимальных затрат

Можно ли достичь всех целей, поставленных клиентом, в рамках существующего бюджета.

Кейс задание 2

Небольшое литейное предприятие (специализация - производство отливок по заказу) имеет проблемы со старой печью, которая полностью амортизирована, но может быть продана за 6 тыс. долл. Но необходимо срочно принять решение – модифицировать ли старую печь или купить новую современную с характеристиками, которые не может обеспечить модификация. Решение осложняется тем, что в ближайшие три года в печной технологии ожидается прорыв. При этом шансы радикального усовершенствования печи примерно через три года составляют 40%. Если новая печь действительно появится, то вероятность того, что она превратит все существующие модели в неконкурентоспособные, равна 0,9, вероятность того, что это будут лишь незначительные улучшения – 0,1.

Стоимость модификации старой печи составляет 3 тыс. долл. а стоимость существующей модели равна 25 тыс. долл. В любом случае печь будет в течение 8 лет эксплуатироваться, после чего её продадут. В таблице приведены предполагаемая экономия за год и ликвидационная стоимость при трёх условиях (состояниях экономики):

N_1 – отсутствие технологического прорыва,

N_2 – разработана новая печь, которая делает все ранее разработанные печи устаревшими,

N_3 - разработана новая печь, но она обеспечивает лишь незначительную экономию.

Таблица базируется на периоде эксплуатации обеих печей, составляющем 8 лет:

Таблица – Исходные данные для анализа

Состояние	Покупка новой печи		Модификация старой печи	
	Экономия за год, долл.	Ликвидационная стоимость, долл.	Экономия за год, долл.	Ликвидационная стоимость, долл.
N_1	6000	8000	2000	4000
N_2	2000	2000	1000	2000
N_3	3000	4000	1000	3000

Для предприятия имеется еще одна альтернатива. Если новый тип печи будет разработан через три года, то модифицированная старая печь может быть продана к тому времени за 9 тыс. долл., а совершенно новая печь может быть куплена, по оценкам, за 45 тыс. долл. Имеется вероятность в 0,9 состояния N_2 , в случае которого печь может обеспечить экономию в 13 тыс. долл. ежегодно и стоить 20 тыс. долл. в конце 5-го года. Имеется вероятность в 0,1 состояния N_3 , в случае которого печь может обеспечить экономию только в 8 тыс. долл. ежегодно и стоить 15 тыс. долл. в конце 5-го года. Если

новая печь будет куплена сейчас, то она будет эксплуатироваться 8 лет независимо от новых разработок.

Используйте дерево решения для определения того, следует ли модифицировать старую печь или купить новую современной модели.

Тема: Анализ потребительского поведения и спроса

Кейс задание 1

Страны А и В производят подсолнечное и кукурузное масло. Внутренний рынок страны А имеет предельную норму замещения между подсолнечным и кукурузным маслом, равную 250 л подсолнечного масла за 110 л кукурузного. Внутренний рынок страны В имеет предельную норму замещения между подсолнечным и кукурузным маслом, равную 200 л подсолнечного масла за 90 л кукурузного. Имеет ли смысл для обеих стран обмениваться подсолнечным и кукурузным маслом. Если да, то чем следует торговать.

Кейс задание 2

Функция спроса фирмы на марку товара X имеет вид:

$$Q_x = 250 - 7P_x + 2,6P_y - 10P_z + 0,01I$$

Где Q_x – потребление товара марки X (в кг) в расчете на одного человека в месяц,

P_x – цена за 1 кг товара марки X,

P_y – цена за 1 кг, конкурирующей марки товара,

P_z – цена на базовый товар Z, для товара X (т.е. товары взаимодополнительные, причем товар Z является базовым товаром, а товар X – комплектующим к нему),

I – среднемесячный доход потребителя, тыс. руб.

Прогнозируется следующий уровень переменных на следующий период:

$$P_x=30\text{руб.}$$

$$P_Y=52\text{руб.}$$

$$P_Z=25\text{руб.}$$

$$I=25\text{ тыс. руб.}$$

Построить функцию спроса и функцию предельного дохода, идентифицировать эластичный и неэластичный интервалы функции спроса по цене, точку удельной эластичности.

Для примера рассчитать точечную эластичность для интервалов и точки удельной эластичности, определить совокупный и предельный доход в этих точках.

Кейс задание 3

Руководство корпорации, торгующей автомобилями, запчастями и принадлежностями, разрабатывает модель оценки годового объема продаж для каждого региона страны. Менеджер по сбыту предложил использовать две переменные: текущее количество розничных продаж в каждом регионе и количество автомобилей, зарегистрированных в каждом регионе (данные в таблице). Дайте оценку прогнозному уравнению (уравнение получить с помощью программы Excel, тестировать уравнение на основании полученного решения).

Таблица 6.1 – Данные для регрессионного анализа

Регион	Объем продаж за год, млн. долл. Y	Количество розничных продаж на рынке сбыта, X1	Количество зарегистрированных автомобилей, млн. ед. X2
1	52,5	1780,0	21,5
2	24,6	2470,0	20,2
3	18,5	450,0	6,1

4	15,6	440,0	11,5
5	32,2	1650,0	9,2
6	45,0	2102,0	10,6
7	33,0	2305,0	18,9
8	3,6	121,0	4,3
9	34,7	1801,0	9,1
10	24,6	1130,0	5,6
11	40,0	1650,0	8,7

Тема: Анализ производства и управление прибылью

Кейс задание 1

Владелец небольшого пункта проката автомобилей пытается выбрать подходящее количество автомобилей и механиков для использования в бизнесе при текущем уровне рабочего процесса. Он понимает, что выбирает между двумя альтернативами. Его прошлый опыт показал, что компромисс выглядит примерно следующим образом (таблица 7.1).

Таблица – Соотношение между автомобилями и механиками

Автомобили	Механики
100	2,5 (включая одного работника, занятого неполный рабочий день)
70	5
50	10
40	15
35	25

32	35
----	----

Какое соотношение автомобилей и механиков следует использовать владельцу предприятия, если годовая (лизинговая) стоимость автомобиля составляет 6 тыс. долл., а годовой оклад механиков равняется 25 тыс. долл.

Покажите графически оптимальную комбинацию ресурсов. Проиллюстрируйте эту задачу, используя график.

Кейс задание 2

Предприятие производит четыре вида продукции. Производственные показатели представлены в таблице. Предприятие ставит перед собой задачу получить в предстоящем месяце 75 тыс. руб. прибыли.

Определить сколько продукции каждого вида по обозначенной цене на рынке и производственным условиям необходимо продать, чтобы получить эту прибыль.

Рассчитать полную себестоимость каждого изделия, проанализировать рентабельность отдельных видов продукции.

Таблица – Показатели деятельности предприятия

Показатель	№1	№2	№3	№4	Всего
1. Структура предполагаемой реализации продукции, %	40	10	20	30	100
2. Цена единицы, руб.	40	27	44	57	-
3. Переменные затраты на единицу, руб.	36	23	43	56	-
4. Постоянные затраты на весь объем реализации, тыс. руб.	?	?	?	?	180
5. Прибыль от реализации, тыс. руб.	-	-	-	-	75

Тема: Бюджет долгосрочных расходов предприятия

Кейс задание 1

Определить потребность в финансировании при реализации проекта при следующих условиях.

Капитальные затраты на проект составляют 942 тыс. руб. Остаточная стоимость 157 тыс. руб. В результате реализации проекта произошли изменения в выручке и текущих затратах (информация в таблице). Ставка дисконтирования 19%.

Для реализации проекта предприятие располагает собственными накопленными денежными средствами в размере 392 тыс. руб.

Таблица – Определение потребности в финансировании, тыс. руб.

Показатель	Шаги расчетного периода				
	0	1	2	3	Итого
Капитальные затраты					
Остаточная стоимость					
Инвестиционная деятельность (прирост затрат)					
То же с учетом дисконтирования					
Текущие затраты «с проектом»	314	471	629	785	
Текущие затраты «без проектом»	314	314	314	314	
Прирост текущих затрат					
Выручка «с проектом»	628	1256	1570	1570	
Выручка «без проектом»	628	628	628	628	
Прирост выручки					
Прирост чистых выгод от операционной деятельности					
То же с учетом дисконтирования					
Прирост чистых выгод от инвестиционной и операционной деятельности					
То же с учетом дисконтирования					
NPV проекта					
Сальдо по инвестиционной и					

операционной деятельности (чистые выгоды «с проектом»)					
Накопленное сальдо					
Потребность в финансировании					
Накопленное сальдо к концу периода с учетом ранее накопленных средств					

Рассмотреть варианты обеспечения потребности в финансировании (средства акционеров или заемные средства). Провести необходимые расчеты и выбрать приемлемый вариант.

Методические пояснения

В основе метода кейс-заданий лежит описание конкретной профессиональной деятельности или эмоционально-поведенческих аспектов взаимодействия людей. При изучении конкретной ситуации, и анализе конкретного примера магистрант должен вжиться в конкретные обстоятельства, понять ситуацию, оценить обстановку, определить, есть ли в ней проблема и в чем ее суть. Определить свою роль в решении проблемы и выработать целесообразную линию поведения.

Метод кейс-заданий разбивается на этапы:

- Подготовительный этап;
- Ознакомительный этап;
- Аналитический этап;
- Итоговый этап.

На первом этапе преподаватель конкретизирует цели, помогает магистранту разработать соответствующую «конкретную ситуацию» и сценарий занятия. При разработке важно учитывать ряд обязательных требований:

- Пример должен логично продолжать содержание теоретического курса и соответствовать будущим профессиональным потребностям магистранта;

- Сложность описанной ситуации должна учитывать уровень возможностей магистранта, т.е. с одной стороны, быть по силам, а с другой, вызывать желание с ней справиться и испытать чувство успеха;

- Содержание должно отражать реальные профессиональные ситуации, а не выдуманные события и факты.

На втором этапе происходит вовлечение обучающихся в живое обсуждение реальной профессиональной ситуации. Преподаватель обозначает контекст предстоящей работы, обращаясь к компетентности магистрантов в определенной области. Знакомит магистрантов с содержанием конкретной ситуации, индивидуально или в группе. В этой методике большую роль играет группа, т.к. повышается развитие познавательной способности во время обсуждения идей и предлагаемых решений, что является плодом совместных усилий. По этой причине, ознакомление с описанием конкретной ситуации выполняется в малой группе.

Анализ в групповой работе начинается после знакомства магистрантов с предоставленными фактами, и предлагаются следующие рекомендации:

- выявление признаков проблемы;
- постановка проблемы требует ясности, четкости, краткости формулировки;
- различные способы действия;
- альтернативы и их обоснование;
- анализ положительных и отрицательных решений;
- первоначальные цели и реальность ее воплощения.

Результативность используемого метода увеличивается благодаря аналитической работе магистрантов, когда они могут узнать и сравнить несколько вариантов решения одной проблемы. Такой пример помогает расширению индивидуального опыта анализа и решения проблемы каждым магистрантом.

Так как анализ конкретной ситуации – групповая работа, то решение проблемы происходит в форме открытых дискуссий. Важным моментом является развитие познавательной деятельности и принятие чужих вариантов решения проблемы без предвзятости. Это позволяет магистрантам развивать умение анализировать реальные ситуации и вырабатывать самостоятельные решения, что необходимо каждому специалисту, особенно в современной рыночной экономике.

Критерии оценки:

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие;

– 85-76 баллов - работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено 2-3 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет;

– 75-61 балл - студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Допущено не более 5 ошибок в смысле или содержании проблемы;

– 60 и менее баллов – если работа представляет собой полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы.

Примеры практических задач по курсу

Управленческая экономика

Тема: Предмет, цель и междисциплинарная специфика управленческой экономики

Задание № 1.

Один из владельцев бизнеса хочет продать свою долю. Два его компаньона хотят ее купить, но не могут заплатить всю сумму сразу. Один предлагает 150 тыс. долл., причем он будет выплачивать 12% годовых ежегодно, а полную сумму долга в 150 тыс. долл. вернёт в конце 8-го года. Другой предлагает 125 тыс. долл., с оплатой полной суммы долга в конце 5-го года и выплатой 12% годовых. Кроме них сторонний бизнесмен предложил 120 тыс. долл., причем 30 тыс. долл. он может выплатить сразу, а остальное – в конце 4-го года. Его предложение также предусматривает выплату 12% годовых с оставшейся суммы на протяжении 4-х лет.

Какое предложение самое выгодное?

Если процентная ставка вместо 12% составит 8%, то как это отразится на чистой стоимости каждого предложения?

Задание № 2.

По приведенным данным о деятельности предприятия в текущем периоде сделать прогноз возможного роста продаж в следующем периоде.

Рассмотреть и оценить возможность наращивания оборота сверх внутренних темпов роста на 15%.

Таблица – Результаты работы предприятия в
текущем периоде

Показатель	Значение
Актив, млн. руб.	45
Пассив, млн. руб.:	
собственные средства	25
заемные средства	20
Оборот, млн. руб.	120
НРЭИ, млн. руб.	18
Средняя расчетная ставка процента за	

кредит (СРСП), %	23
Ставка налогообложения прибыли, %	20
Норма распределения прибыли на выплату дивидендов (НР), раз	0,15

Тема: Выработка эффективного управленческого решения

Задание № 1.

Предприятие действует на рынке чистой конкуренции.

Определить

1. Объем производства, соответствующий порогу безубыточности.
2. Объем производства, соответствующий максимальной прибыли.
3. Объем производства, соответствующий максимальному уровню рентабельности.

Решение отобразить графически.

Таблица - Исходные данные по задаче

Объем произво дства, ед.	Пред ельн ые изде ржки , руб.	Цен а, руб.	Совоку пные издерж ки, руб.	Средн ие совок упные издер жки, руб.	До хо д, ру б.	При был ь, Руб .
0			6,4			
1			11,4			
2			14,2			
3			18,45			

4		10,8	23,1			
5			28,6			
6			35,1			
7			42,8			
8			51,9			
9			62,7			
10			75,2			
11			88,8			
12			110,4			
13			132,6			
14			155,6			

Задание № 2

Фирма рассматривает 5 различных стратегий маркетинга и идентифицирует четыре возможных состояний экономики (рост, стабильность, спад, кризис), определить объективные вероятности этих состояний невозможно. Но фирма оценила доходы в млн. руб. для каждой стратегии в соответствии с каждым состоянием экономики (см. платежную матрицу). Необходимо определить, какая стратегия наиболее оптимальная в соответствии с различными критериями решения.

Таблица – Платежная матрица

Стратегия	Состояние экономики			
	N ₁ рост	N ₂ стабильность	N ₃ спад	N ₄ кризис
А	25	15	9	6
В	20	16	10	7
С	15	9	8	5

D	16	8	7	4
E	10	6	4	4

Тема: Анализ потребительского поведения и спроса

Задание № 1

Функция полезности задана уравнением:

$$TU = 20Q + 5,3Q^2 - 0,2Q^3$$

Найти: 1) объем потребления Q , при котором начинает действовать закон убывания предельной полезности, 2) объем потребления Q , при котором потребность полностью насыщается.

Задание № 2

Следующие данные описывают предпочтения и возможности покупателя, который имеет 400 руб. для покупки товаров X и Y :

$MU_X = 76 - 4,3X$; $MU_Y = 50 - 1,5Y$; $P_X = 5$; $P_Y = 7$. Какую комбинацию X и Y должен выбрать покупатель, чтобы максимизировать свою полезность.

Задание № 3

Представленные комбинации двух товаров A и B имеют одинаковую полезность. Определить какова предельная норма замещения между товарами A и B ; у какого товара полезность выше.

A	B
10	2
9	5
5	7

Тема: Анализ производства и управление прибылью

Задание № 1

Представлены две функции совокупных издержек:

$$TC=124+45Q-0,3Q^2+0,005Q^3$$

$$TC=160Q-20Q^2+1,2Q^3$$

Как их можно охарактеризовать.

Задание № 2

Объясните наиболее существенные различия между законом убывающей доходности и уменьшающимся эффектом масштаба. Как эти два понятия могут быть использованы при принятии решения об уровне производства.

Задание № 3

Проведите экономический анализ (прибыльность, целесообразность закрытия и пр.) трех фирм на основе следующих данных:

Фирма А:

$$P=10, Q=1000, FC=5000, AVC=5$$

Фирма Б:

$$P=9, Q=80000, TC=800000, AVC=5,5$$

Фирма В:

$$P=10, TR=30000, TC=30800, AFC=0,15$$

Тема: Бюджет долгосрочных расходов предприятия

Задание № 1

Инвестиционный проект требует для своей реализации 785 тыс. руб. и образует следующие денежные потоки по периодам: 1-й – 157 тыс., 2-й – 628 тыс. руб., 3-й – 628 тыс. руб. Выполнить расчет NPV. Все стоимостные показатели будущих периодов рассчитать исходя из ставки дисконтирования $R=18\%$.

Таблица 9.1 – Чистая приведенная стоимость проекта

Показатель	Период
------------	--------

	0	1	2	3
Сложный процент $(1 + R)^t$				
Альтернативный способ накопления средств, номинально				
То же, с учетом дисконта				
Денежный поток проекта, номинально				
То же, с учетом дисконта				
Результат реализации проекта нарастающим итогом				

Определить внутреннюю норму рентабельности проекта IRR методом итерационного подбора.

Методические пояснения

Практическое контрольное задание может состоять из теоретического вопроса, практического задания или нескольких заданий (как теоретических, так и практических), в которых студент должен проанализировать и дать оценку конкретной ситуации или выполнить другую аналитическую работы.

Критерии оценки знаний студента при написании практического контрольного задания.

Оценка «отлично» — выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов практического контрольного задания и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» — выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные

знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» — выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на практическое контрольное задание тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» — выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на практическое контрольное задание вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Управленческая экономика» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Управленческая экономика» проводится в форме контрольных мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине, активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий);
- степень усвоения теоретических знаний;

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы;

– результаты самостоятельной работы, в том числе – финального проекта.

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Управленческая экономика» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

По дисциплине «Управленческая экономика» предусмотрен экзамен в виде тестирования .

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения практических занятий, подготовке во время самостоятельной работы, разбора кейс-задач, студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к итоговому тестированию.

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Управленческая экономика»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.

85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, 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.
75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, 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 работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)
« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)
« 18 » декабря 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Управление сотрудниками в инновационной экономике
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
Международное гостеприимство
Форма подготовки очная

курс 1 семестр 2
лекции 8 час.
практические занятия 00 час.
лабораторные работы 00 час.
в том числе с использованием МАО лек. 0 /пр. 00 /лаб. 0 час.
всего часов аудиторной нагрузки 8 час.
в том числе с использованием МАО 00 час.
самостоятельная работа 100 час.
в том числе на подготовку к экзамену 00 час.
контрольные работы (количество) не предусмотрены
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены
зачет 2 семестр
экзамен не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий(ая) кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.
Составитель : канд.ист. наук, доцент Галенко Е.В.

Владивосток
2020

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: Получение учащимися знаний, выработка умений и навыков, в области профессионального поведения менеджера в инновационной экономике необходимых для осуществления стратегического управления деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Задачи:

- изучение теоретических основ профессионального поведения менеджера в инновационной экономике;
- изучение сущности стратегического управления сотрудниками;
- изучение вопросов кадрового, информационного, технического и правового обеспечения системы управления предприятием гостиничного и ресторанного бизнеса при разработке стратегического развития на основе инноваций;
- проведение анализа современных тенденций развития стратегического управления сотрудниками;
- развитие навыков использования инновационных технологий стратегического развития предприятий;
- овладение методическими подходами к оценке эффективности стратегического инновационного менеджмента организаций гостинично-ресторанной сферы;
- рассмотрение специфичных аспектов внедрения инноваций в систему организации трудовой деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания в подсистемах управления персоналом.

Результаты теоретических знаний по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике» и практике соотнесены с установленными в ОПОП индикаторами достижения компетенций.

Совокупность запланированных результатов обучения по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике», обеспечивает формирование у выпускника общепрофессиональных компетенций, установленных ОПОП.

Общепрофессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Наименование категории (группы) профессиональных компетенций	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
---	--	--

Управление	ОПК-2 Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1 Формулирует направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства и общественного питания комплекса;
		ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
		ОПК-2.3 Осуществляет контроль за реализацией стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Тема 1. Методологические основы управления сотрудниками в инновационной экономике (2час.)

Предмет, содержание, задачи курса «Управление сотрудниками в инновационной экономике». Сущность процесса управления персоналом. Трудовые ресурсы и трудовой потенциал общества. Трудовой потенциал человека в рыночной инновационной экономике.

Тема 2. Новая парадигма управления сотрудниками в инновационной экономике (2час.)

Эволюция управления персоналом в конце XX - начале XXI века. Изменение роли и места сотрудника в инновационной экономике. Изменение цели производства.

Тема 3. Сущность стратегического управления сотрудниками (2час.)

Сущность стратегического управления персоналом. Два типа стратегии: в узком и широком смысле слова. Изменение подхода к понятию сотрудники. Место управления персоналом в единой концепции стратегического управления.

Тема 4. Развитие сотрудников и их компетенций (2час.)

Понятие компетенции компании. Основные пути приобретения компетенции сотрудниками. Прогнозирование потребностей в развитии компетенции компании.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	1-2 неделя уч.занятий	Новая парадигма управления сотрудниками в инновационной экономике.	14 час.	оцениваемый тест
2	3 неделя уч. занятий	Лидерский менеджмент	9 час.	оцениваемый тест
3	4 неделя уч.занятий	Что такое лидерство?	7 час.	оцениваемый тест
4	5 неделя уч. занятий	Интеллектуальные сотрудники – вызов менеджменту	7 час.	оцениваемый тест
5	6 неделя уч. занятий	Новые задачи менеджмента персонала	7 час.	оцениваемый тест
6	7 неделя уч. занятий	Сущность стратегического управления сотрудниками	7 час.	оцениваемый тест
7	8 неделя уч. занятий	Развитие сотрудников и их компетенций	7 час.	оцениваемый тест
8	9 неделя уч. занятий	Современные тенденции развития стратегического управления	7 час.	оцениваемый тест

		сотрудниками		
9	10 неделя уч. занятий	Корпоративная культура в современном менеджменте	7 час.	оцениваемый тест
10	11 неделя уч. занятий	Формирование эффективной корпоративной культуры	7 час.	оцениваемый тест
11	12 неделя уч. занятий	Практика формирования эффективной корпоративной культуры	7 час.	оцениваемый тест
12	13 неделя уч. занятий	Особенности корпоративной культуры в России	7 час.	оцениваемый тест
13	14 неделя уч. занятий	Подготовка к контрольному тесту	7 час.	Тестирование
ИТОГО			100 час.	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике» предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, написание рефератов, решение кроссвордов, подготовку к выполнению и защите промежуточной аттестации – зачету.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и сдаче зачета студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;
- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;
- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);
- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал;

– необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

Методические указания к выполнению реферата

Цели и задачи реферата

Реферат (от лат. *refero* – докладываю, сообщаю) представляет собой краткое изложение проблемы практического или теоретического характера с формулировкой определенных выводов по рассматриваемой теме.

Целями написания реферата являются:

– развитие у студентов навыков поиска актуальных проблем товароведения;

– развитие навыков краткого изложения материала с выделением лишь самых существенных моментов, необходимых для раскрытия сути проблемы;

– развитие навыков анализа изученного материала и формулирования собственных выводов по выбранному вопросу в письменной форме, научным, грамотным языком.

Задачами написания реферата являются:

– научить студента максимально верно передать мнения авторов, на основе работ которых студент пишет свой реферат;

– подготовить студента к дальнейшему участию в научно-практических конференциях, семинарах и конкурсах;

– помочь студенту определиться с интересующей его темой, дальнейшее раскрытие которой возможно осуществить при написании курсовой работы или выпускной квалификационной работы.

Основные требования к содержанию реферата

Реферат должен быть написан каждым студентом самостоятельно. Студент должен использовать только те литературные источники (научные статьи, монографии, пособия и т.д.), которые имеют прямое отношение к избранной им теме. Не допускаются отстраненные рассуждения, не связанные с анализируемой проблемой. Оглавление должно четко отражать основное содержание работы и обеспечивать последовательность изложения. Студенту необходимо строго придерживаться логики изложения – начинать с определения и анализа понятий, перейти к постановке проблемы, проанализировать пути ее решения и сделать соответствующие выводы. Работа должна быть достаточно краткой, но раскрывающей все вопросы содержания и тему.

По своей структуре реферат должен иметь титульный лист, оглавление, введение (где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и

исследованию), основной текст (где последовательно раскрывается избранная тема), заключение (где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста работы), список использованных источников (10-15 наименований). В список использованных источников вносятся не только источники, на которые студент ссылается при подготовке реферата, но и иные, которые были изучены им при подготовке реферата.

Оформление реферата осуществляется в соответствии с Требованиями к оформлению письменных работ, выполняемых студентами и слушателями ДВФУ.

Порядок сдачи реферата и его оценка

Реферат пишется студентами в сроки, устанавливаемые преподавателем по реализуемой дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

При оценке реферата учитываются соответствие содержания выбранной теме, четкость структуры работы, умение работать с научной литературой и нормативными и техническими документами, логически мыслить, владеть профессиональной терминологией, грамотность оформления.

По результатам проверки реферата и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Критерии оценки реферата

– 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно;

– 85-76 баллов – работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы;

– 75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный

анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы;

– 60-50 баллов – если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Тематика рефератов:

1. Эволюция подходов к управлению персоналом: от кадровой работы к стратегическому управлению человеческими ресурсами.
2. Причины неэффективности традиционного менеджмента.
3. Пять особенностей руководителя – лидера.
4. Понятие лидерства.
5. Формирование лидерского менеджмента.
6. Сущность стратегического управления персоналом.
7. Место управления персоналом в единой концепции стратегического управления.
8. Понятие видения, как цель развития фирмы и персонала в рамках эффективной организационной культуры.
9. Условия получения синергетического эффекта при управлении персоналом.
10. Принципы стратегического управления персоналом И. Ансоффа.

11. Методические указания к решению кроссворда

Кроссворд – игра-задача, в которой фигура из рядов пустых клеток заполняется перекрещивающимися словами со значениями, заданными по условиям игры.

Кроссворды содержат игровую (разгадывание) и учебную (овладение определенными знаниями, умениями и навыками) задачи, из чего следует, что достоинство данного дидактического средства заключается в том, что кроссворды вносят в познавательный процесс игровой элемент, активизируют умственную деятельность, стимулируют сознательный поиск в изучаемой области.

Решение кроссворда предполагает дачу правильных ответов на поставленные вопросы и требует от студента умения работать со справочной и учебной литературой, нормативными и техническими документами, что способствует развитию личностных качеств, способность сопоставлять, побуждает к расширению и углублению знаний, тренирует память, расширяет

кругозор, стимулирует интерес к изучаемой теме и к дисциплине в целом.

Порядок сдачи кроссворда и его оценивание

Кроссворд выполняется студентами в сроки, устанавливаемые преподавателем по реализуемой дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

При оценке решения кроссворда учитывается количество правильных данных ответов на поставленные вопросы.

По результатам проверки кроссворда и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Критерии оценки кроссворда

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент дал правильные ответы на все поставленные в кроссворде вопросы;
- 85-76 баллов – не более 2 неправильных или отсутствующих ответов на поставленные в кроссворде вопросы;
- 75-61 балл – 3-4 неправильных или отсутствующих ответов на поставленные в кроссворде вопросы;
- 60-50 баллов – более 4 неправильных или отсутствующих ответов на поставленные в кроссворде вопросы.

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите практических работ и сдаче экзамена. Для удобства пользования вопросы для самоконтроля разбиты по разделам и темам теоретической части курса дисциплины.

Тематика докладов, рефератов и презентаций:

1. Понятия компетенции персонала (Г. Каннака и М. Бомензат).
2. Составляющие компетенции.
3. Понятие компетенции фирмы.
4. Основные пути приобретения компетенции персоналом.
5. Прогнозирование потребностей в развитии компетенции фирмы.
6. Стимулирование роста компетенции персонала в рамках эффективной организационной культуры. Формула В. Врума.
7. Управление компетенцией на уровне личности работника.
8. Делегирование полномочий (сущность, условия эффективности)
9. Основные составляющие стратегического управления человеческими ресурсами.
10. Модель стратегического управления персоналом по Голферу.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1.	Тема 1. Методологические основы управления сотрудниками в инновационной экономике Тема 2. Новая парадигма управления сотрудниками в инновационной экономике	ОПК-2	знает	Самостоятельная работа (СР-1-2-3)	Тест (СР-1), тестовые задания
			умеет	Самостоятельная работа (СР-4-5-6)	
			владеет	Самостоятельная работа (СР-7-8-9)	
2.	Тема 3. Сущность стратегического управления сотрудниками Тема 4. Развитие сотрудников и их компетенций	ОПК-2	знает	Самостоятельная работа (СР-10-11)	Тест (СР-2), тестовые задания:
			умеет	Самостоятельная работа (СР-12)	
			владеет	Самостоятельная работа (СР-13)	

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Адаптация инновационной стратегии компаний к изменениям внешней среды» / В.К. Проскурин. – М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 263 с. – (online) – Режим доступа:

<http://znanium.com/catalog/product/543884>

2. Арсеньев, Ю. Н. Управление персоналом. Технологии [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю.Н. Арсеньев, С. И. Шелобаев, Т. Ю. Давыдова. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 192 с. - ISBN 5-238-00842-2. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114558>

3. Маркетинг гостиничного предприятия : учебное пособие / Л. В. Семенова, В. С. Корнеевец, И. И. Драгилева.– Москва : Дашков и К, 2018. – 204 с. – Режим доступа:

<https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:868004&theme=FEFU>

4. Европейский гостиничный маркетинг: учебное пособие /пер. Е. Ю. Драгныш. – М.: Финансы и статистика, 2014. – 224 с. – Режим доступа:

<http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=IPRbooks:IPR-18801&theme=FEFU>

5. Маркетинг гостиничного предприятия. Практикум/Л.В. Баумгартен – М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 216 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/502143>

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

6. Дарижанов Б. Д. Обзор зарубежных моделей управления персоналом [Электронный ресурс]. Режим доступа:

<https://cyberleninka.ru/article/v/obzor-zarubezhnyh-modeley-upravleniya-personalom>

7. Долженко Р. А. Инновации в системе управления персоналом организации [Электронный ресурс]. Режим доступа:

<https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsii-v-sisteme-upravleniyapersonalom-organizatsii>

8. Мага А. А. К вопросу об определении понятия инновационной экономики [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

http://vseup.ru/static/articles/Maga_A.A._1.pdf

1. Кибанов А. Я. Управление персоналом организации [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://fptl.ru/files/menedjment/kibanov_upravlenie-personalom.pdf

2. Чабанюк О. В. Проблемы кадрового обеспечения инновационной экономики [Электронный ресурс]. – Режим доступа:

<https://cyberleninka.ru/article/n/problemy-kadrovogoobespecheniya-innovatsionnoy-ekonomiki>

3. Макаренченко М.А., Лопатин Д.А., «Организационная культура как фактор развития инновационной экономики» // Электронный Научный Журнал «Экономика и экологический менеджмент», СпбГУНиПТ, выпуск №2 сентябрь, 2010г. – Режим доступа:

<http://economics.openmechanics.com/articles/197.pdf>

4. Жуков А.А. Персонал. Управление. Инновации. Современные подходы к организации управления персоналом на предприятиях туриндустрии [Электронный ресурс]: 34 монография/ А.А. Жуков – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Петрополис, 2009. – 212 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27063.html>. – ЭБС «IPRbooks»

5. Пятецкий В.Е. Управление инновационными процессами. Организационные аспекты инновационного менеджмента [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.Е. Пятецкий, А.Л. Генкин, В.П. Разбегин – Электрон. текстовые данные. – М.: Издательский Дом МИСиС, 2013. – 125 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/56191.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Инновационный портал «Инновации бизнесу». – Режим доступа: www.ideasandmoney.ru

2. Единая виртуальная система «Виртуальный технопарк». – Режим доступа: <http://gostexpert.ru/>

3. Евразийский экономический союз: Правовой портал. – Режим доступа: <http://www.eurasiancommission.org/>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

2. Справочно-правовая система «Гарант». – Режим доступа: www.garant.ru

3. Справочная система «Кодекс». – Режим доступа: <http://www.kodeks.ru/>

4. Программное обеспечение: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Управление сотрудниками в инновационной экономике» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Управление сотрудниками в инновационной экономике» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной

работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике» является зачет, который проводится в виде тестирования.

В течение учебного 2 семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике» для аттестации на зачете следующие: 86-100 баллов – «отлично», 76-85 баллов – «хорошо», 61-75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Пересчет баллов по текущему контролю и самостоятельной работе производится по формуле:

$$P(n) = \sum_{i=1}^m \left[\frac{O_i}{O_i^{max}} \times \frac{k_i}{W} \right],$$

где: $W = \sum_{i=1}^n k_i^n$ для текущего рейтинга;

$W = \sum_{i=1}^m k_i^n$ для итогового рейтинга;

$P(n)$ – рейтинг студента;

m – общее количество контрольных мероприятий;

n – количество проведенных контрольных мероприятий;

O_i – балл, полученный студентом на i -ом контрольном мероприятии;

O_i^{max} – максимально возможный балл студента по i -му контрольному мероприятию;

k_i – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия;

k_i^n – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия, если оно является основным, или 0, если оно является дополнительным.

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Оптимальным вариантом планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное

распределение учебной нагрузки, т.е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом на лекционных занятиях и закрепление полученных знаний при подготовке и выполнении заданий, предусмотренных для самостоятельной работы студентов.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

Алгоритм изучения дисциплины

Изучение курса должно вестись систематически и сопровождаться составлением подробного конспекта. В конспект рекомендуется включать все виды учебной работы: лекции, самостоятельную проработку рекомендуемой основной и дополнительной литературы, отчеты по заданиям, решение ситуационных задач и кроссвордов, ответы на вопросы для самоконтроля и другие задания, предусмотренные для самостоятельной работы студентов.

Основным промежуточным показателем успешности студента в процессе изучения дисциплины является его готовность к выполнению самостоятельных заданий.

По каждому вопросу задания студент должен определить и усвоить ключевые понятия и представления. В случае возникновения трудностей студент должен и может обратиться за консультацией к ведущему преподавателю.

Знания, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, должны закрепляться не повторением, а применением материала. Этой цели при изучении дисциплины «Управление сотрудниками в инновационной экономике» служат активные формы и методы обучения, такие как метод ситуационного анализа, который дает возможность студенту освоить профессиональные компетенции и проявить их в условиях, имитирующих профессиональную деятельность.

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, написание рефератов, решение кроссвордов, подготовку к промежуточной аттестации – зачету.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки и сдаче зачета студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по использованию методов активного обучения

Для повышения эффективности образовательного процесса и формирования активной личности студента важную роль играет такой принцип обучения как познавательная активность студентов. Целью такого

обучения является не только освоение знаний, умений, навыков, но и формирование основополагающих качеств личности, что обуславливает необходимость использования методов активного обучения, без которых невозможно формирование специалиста, способного решать профессиональные задачи в современных рыночных условиях.

Для развития профессиональных навыков и личности студента в качестве методов активного обучения целесообразно использовать методы ситуационного обучения, представляющие собой описание деловой ситуации, которая реально возникала или возникает в процессе деятельности.

Реализация такого типа обучения по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике» осуществляется через использование ситуационных заданий, в частности ситуационных задач, которые можно определить как методы имитации принятия решений в различных ситуациях путем проигрывания вариантов по заданным условиям.

Ситуационные задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на предприятиях, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять в соответствии с действующей нормативной и технической документацией.

Таким образом, решение ситуационных задач призвано вырабатывать следующие умения и навыки у студентов:

- работать с увеличивающимся и постоянно обновляющимся потоком информации в области управления сотрудниками в инновационной экономике, связанного с изменяющейся рыночной ситуацией и применением законодательной базы;
- высказывать и отстаивать свою точку зрения четкой, уверенной и грамотной речью;
- вырабатывать собственное мнение на основе осмысления теоретических знаний и проведения экспериментальных исследований;
- самостоятельно принимать решения.

Технология выполнения ситуационных задач включает в себя организацию самостоятельной работы обучающихся с консультационной поддержкой преподавателя. На этапе ознакомления с задачей студент самостоятельно оценивает ситуацию, изложенную в тексте, исследует теоретический материал, устанавливает ключевые факторы и проводит

анализ проблем, изложенных в условии задачи. Затем составляет план действий и оценивает возможности его реализации. По окончании самостоятельного анализа студент должен ответить на вопросы, выполнить задания и составить письменный отчет по данному заданию.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;
- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;
- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);
- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

Рекомендации по подготовке к зачету

Подготовка к зачету и его результативность также требует у студентов умения оптимально организовывать свое время. Идеально, если студент ознакомился с основными положениями, определениями и понятиями курса в процессе аудиторного изучения дисциплины, тогда подготовка к зачету позволит систематизировать изученный материал и глубже его усвоить.

Подготовку к зачету лучше начинать с распределения предложенных контрольных вопросов по разделам и темам курса. Затем необходимо выяснить наличие теоретических источников (конспекта лекций, учебников, учебных пособий).

При изучении материала следует выделять основные положения, определения и понятия, можно их конспектировать. Выделение опорных положений даст возможность систематизировать представления по дисциплине и, соответственно, результативнее подготовиться к зачету.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике» необходимо следующее:

- учебная аудитория, расположенная по адресу: 690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G241;

- учебная аудитория G241 для проведения занятий семинарского типа (практических занятий);

- учебная аудитория G241 для курсового проектирования (выполнения курсовых работ);

- учебная аудитория G241 для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебная аудитория G241 для текущего контроля и промежуточной аттестации 25 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30VO;

 - экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line;

 - проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi;

 - подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex;

 - подсистема видеокоммутации;

 - подсистема аудиокоммутации и звукоусиления;

 - акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron;

 - цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувеличителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.

VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Оценочные средства для промежуточного контроля

Оценки уровня знаний обучающихся по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике»

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	№ теста	Способность к позитивно-критическому восприятию новой информации, к приращению новых общих и профессиональных знаний, выдвижению новых конкурентоспособных идей – это: (необходимо выбрать один правильный ответ)
ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	1	- инновационный потенциал персонала;
			- деловая «сметка» персонала;
			- креативность персонала;
			- результаты «мозгового штурма».

Оценочные средства для текущего контроля

Вопросы для подготовки к зачету

по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике»

1. Эволюция подходов к управлению персоналом: от кадровой работы к стратегическому управлению человеческими ресурсами.
2. Причины неэффективности традиционного менеджмента.
3. Понятие лидерства.
4. Формирование лидерского менеджмента.
5. Сущность стратегического управления персоналом.
6. Место управления персоналом в единой концепции стратегического управления.
7. Понятие видения, как цель развития фирмы и персонала в рамках эффективной организационной культуры.
8. Принципы стратегического управления персоналом И. Ансоффа
9. Факторы, влияющие на вовлеченность современных сотрудников.
10. Понятия компетенции персонала (Г. Каннака и М. Бомензат).
11. Составляющие компетенции.
12. Понятие компетенции фирмы.
13. Основные пути приобретения компетенции персоналом.
14. Прогнозирование потребностей в развитии компетенции фирмы.
15. Стимулирование роста компетенции персонала в рамках

эффективной организационной культуры. Формула В. Врума.

16. Управление компетенцией на уровне личности работника.

17. Делегирование полномочий (сущность, условия эффективности).

18. Основные составляющие стратегического управления человеческими ресурсами.

19. Роль и место стратегии управления инновациями в общей стратегии развития предприятия.

20. Классификация инновационных стратегий.

Критерии оценки:

– 100-85 баллов – если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области;

– 85-76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна – две неточности в ответе;

– 75-61 балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области;

– 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа;

незнание современной проблематики изучаемой области.

**Методические рекомендации, определяющие процедуры
оценивания результатов освоения дисциплины
Текущая аттестация студентов.**

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, выполнение практических работ, написание рефератов) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (собеседование);
- уровень овладения умениями и навыками самостоятельного выполнения практических заданий;
- результаты самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация студентов.

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

По дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике» предусмотрен зачет.

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства.

В результате посещения лекций, самостоятельной работы, студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к зачету, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное творческое зачетное задание (индивидуальное творческое зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на зачете представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (практическая работа 1, практическая работа, групповое творческое задание) представлены в структурном элементе ФОС V.

Критерии выставления оценки студенту на зачете

по дисциплине «Управление сотрудниками в инновационной экономике»

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, 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.
75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, 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 работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)
« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)
« 18 » декабря 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология коммуникаций

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело

Международное гостеприимство

Форма подготовки очная

курс 2 семестр 3

лекции 8 час.

практические занятия 00 час.

лабораторные работы 00 час.

в том числе с использованием МАО лек. 0 /пр. 00 /лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 8 час.

в том числе с использованием МАО 00 час.

самостоятельная работа 100 час.

в том числе на подготовку к экзамену 00 час.

контрольные работы (количество) не предусмотрены

курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены

зачет 3 семестр

экзамен не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.

Составитель : канд.ист. наук, доцент Галенко Е.В.

Владивосток
2020

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № ____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: сформировать у обучающихся умения и навыки письменной и устной коммуникации в гостиничной индустрии и обеспечить готовность магистров к работе в иноязычной среде.

Задачи:

изучение теоретических основ психологии коммуникаций в индустрии гостеприимства;

изучение современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке, для академического и профессионального взаимодействия в сфере международного гостеприимства;

формирование умений вступать в диалог, знать специфические особенности психологической культуры;

приобретение навыков самостоятельного применения коммуникативных технологий в работе с потребителем, учитывая разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.

Результаты теоретических знаний по дисциплине «Психология коммуникаций» и практике соотнесены с установленными в ОПОП индикаторами достижения компетенций.

Совокупность запланированных результатов обучения по дисциплине «Психология коммуникаций», обеспечивает формирование у выпускника универсальных компетенций, установленных ОПОП.

Наименование категории универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника	Код и наименование макроиндикатора (характерное действие индивида) универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции выпускником
«Коммуникация»	УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	1 УК-4 Способен и готов следовать этикетным и этическим нормам коммуникативного поведения в соответствии с лингвистическими, лингвокультурными и социокультурными особенностями взаимодействия людей в конкретной сфере коммуникации.	1.1- УК - 4Умеет учитывать общие и специфические характеристики академической и профессиональной коммуникации на русском и иностранном языках при устном и письменном взаимодействии. Демонстрирует интегративные умения, необходимые для выполнения , письменного перевода и редактирования различных академических текстов (рефератов, эссе, обзоров, статей и т.д.) УК-1.2

		2 УК-4 Использует оптимально информационно-коммуникационные	2.1- М.УК - 4 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различную
		3 УК-4 Осуществляет письменную коммуникацию на государственном(ных) и иностранном (ных) языках в деловой,	3.1- М.УК - 4 Владеет жанрами письменной коммуникации в академической сфере, в том числе в условиях межкультурного взаимодействия
		4 УК-4 Осуществляет устную коммуникацию на государственном(ных) и иностранном (ных) языках в деловой, академической и	4.1- М.УК - 4 Демонстрирует интегративные умения, необходимые для эффективного участия в академических и профессиональных дискуссиях.
		5 УК-4 Способен эффективно использовать перевод в профессиональной билингвальной коммуникации	5.1- М.УК - 4 Демонстрирует интегративные умения выполнять разные типы перевода академического текста с иностранного (-ых) на государственный язык (ные) в профессиональных целях.
«Межкультурное взаимодействие»	УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	1 УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	1.1- УК - 5 Основные навыки сформированы на уровне бакалавра (Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп).
		2 УК-5 Умеет анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	2.1- УК - 5 Адекватно объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей.
			2.2- УК - 5 Владеет навыками создания недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Тема 1. Основные подходы к обоснованию теоретических предпосылок становления психологии коммуникаций. (2 час.)
Становление психологии коммуникации и ее место в системе наук о человеке. Понятие и сущность коммуникации. Структура и виды коммуникации. Коммуникативные барьеры. Элементы процесса обмена информацией в коммуникативном процессе. Характеристика устоявшихся коммуникационных сетей.

Тема 2. Базовые аспекты теории коммуникации. (2 час.)

Понятие, особенности и функции межличностной коммуникации. Понятие межличностной коммуникации. Функции межличностной коммуникации: информационная, экспрессивная, прагматическая и социальная. Предпосылки и условия успешной (или, напротив, неуспешной, затрудненной) коммуникации. Основные положения концепции развития межкультурных коммуникаций в международном гостеприимстве и создания комфортной среды пребывания для иностранных туристов (целевых потребительских сегментов) с учётом их национальных и религиозных особенностей.

Тема 3. Коммуникативные техники и технологии. (2 час.)

Коммуникативные технологии ведения переговоров с партнерами. Коммуникативные техники. Межкультурные коммуникации. Деловая переписка на русском и английском языках.

Тема 4. Коммуникативное поведение. (2 час.)

Аспекты коммуникативного поведения. Особенности невербальной коммуникации. Критерии успешности межкультурного общения и пути его оптимизации.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Психология коммуникаций» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

– требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

– критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	1-2 неделя уч. занятий	Коммуникативная психология	20 час.	оцениваемый тест из 15 вопросов
2	3 неделя уч. занятий	Невербальная коммуникация	10 час.	оцениваемый тест из 15 вопросов
3	4 неделя уч. занятий	Убеждающая коммуникация	10 час.	оцениваемый тест из 15 вопросов
4	5 неделя уч. занятий	Исследование, оценки, терапия	10 час.	оцениваемый тест из 15 вопросов
5	6 неделя уч. занятий	Переговоры	10 час.	оцениваемый тест из 15 вопросов
6	7 неделя уч. занятий	Групповая дискуссия	10 час.	оцениваемый тест из 15 вопросов
7	8 неделя уч. занятий	Коммуникация в сети	10 час.	оцениваемый тест из 15 вопросов
8	9 неделя уч. занятий	Обучение коммуникации	10 час.	оцениваемый тест из 15 вопросов
9	10 неделя уч. занятий	Подготовка к зачету	10 час.	итоговый тест
ИТОГО			100 час.	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Психология коммуникаций» предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, написание рефератов, решение кроссвордов, подготовку к выполнению и защите промежуточной аттестации – зачету.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и сдаче зачета студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

– при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы

точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;

- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;

- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);

- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал;

- необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

Методические указания к выполнению реферата

Цели и задачи реферата

Реферат (от лат. *refero* – докладываю, сообщаю) представляет собой краткое изложение проблемы практического или теоретического характера с формулировкой определенных выводов по рассматриваемой теме.

Целями написания реферата являются:

- развитие у студентов навыков поиска актуальных проблем товароведения;

- развитие навыков краткого изложения материала с выделением лишь самых существенных моментов, необходимых для раскрытия сути проблемы;

- развитие навыков анализа изученного материала и формулирования собственных выводов по выбранному вопросу в письменной форме, научным, грамотным языком.

Задачами написания реферата являются:

- научить студента максимально верно передать мнения авторов, на основе работ которых студент пишет свой реферат;

- подготовить студента к дальнейшему участию в научно-практических конференциях, семинарах и конкурсах;

- помочь студенту определиться с интересующей его темой, дальнейшее раскрытие которой возможно осуществить при написании курсовой работы или выпускной квалификационной работы.

Основные требования к содержанию реферата

Реферат должен быть написан каждым студентом самостоятельно. Студент должен использовать только те литературные источники (научные статьи, монографии, пособия и т.д.), которые имеют прямое отношение к

избранной им теме. Не допускаются отстраненные рассуждения, не связанные с анализируемой проблемой. Оглавление должно четко отражать основное содержание работы и обеспечивать последовательность изложения. Студенту необходимо строго придерживаться логики изложения – начинать с определения и анализа понятий, перейти к постановке проблемы, проанализировать пути ее решения и сделать соответствующие выводы. Работа должна быть достаточно краткой, но раскрывающей все вопросы содержания и тему.

По своей структуре реферат должен иметь титульный лист, оглавление, введение (где студент формулирует проблему, подлежащую анализу и исследованию), основной текст (где последовательно раскрывается избранная тема), заключение (где студент формулирует выводы, сделанные на основе основного текста работы), список использованных источников (10-15 наименований). В список использованных источников вносятся не только источники, на которые студент ссылается при подготовке реферата, но и иные, которые были изучены им при подготовке реферата.

Оформление реферата осуществляется в соответствии с Требованиями к оформлению письменных работ, выполняемых студентами и слушателями ДВФУ.

Порядок сдачи реферата и его оценка

Реферат пишется студентами в сроки, устанавливаемые преподавателем по реализуемой дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

При оценке реферата учитываются соответствие содержания выбранной теме, четкость структуры работы, умение работать с научной литературой и нормативными и техническими документами, логически мыслить, владеть профессиональной терминологией, грамотность оформления.

По результатам проверки реферата и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Критерии оценки реферата

– 100-86 баллов выставляется студенту, если студент выразил свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его, точно определив ее содержание и составляющие. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация нормативно-правового характера. Студент знает и владеет навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой

области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно;

– 85-76 баллов – работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более 1 ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет. Допущены одна-две ошибки в оформлении работы;

– 75-61 балл – студент проводит достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимает базовые основы и теоретическое обоснование выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более 2 ошибок в смысле или содержании проблемы, оформлении работы;

– 60-50 баллов – если работа представляет собой пересказанный или полностью переписанный исходный текст, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок в смысловом содержании раскрываемой проблемы, в оформлении работы.

Тематика рефератов:

1. Барьеры речевой коммуникации: фонетические, семантические, стилистические и логические.

2. Физические барьеры коммуникации.

3. Технические барьеры коммуникации.

4. Человеческие барьеры коммуникации.

5. Психофизиологические барьеры коммуникации.

6. Психологические барьеры: стереотипы восприятия, личностные особенности, нервное напряжение, психические состояния, свойства личности.

7. Социокультурные барьеры: принадлежность коммуникантов к различным социальным группам общества, различным языковым, этническим, расовым, возрастным и т.д. сообществам;

8. Лингвистические и семантические культурные барьеры;

9. Барьеры в бизнес-коммуникации: искажение информации, некомпетентность персонала, и т.д.

10. Барьеры в бизнес-коммуникации: неэффективная или сложная организационная структура и т.д.

1. Методические указания к решению кроссворда

Кроссворд – игра-задача, в которой фигура из рядов пустых клеток заполняется перекрещивающимися словами со значениями, заданными по условиям игры.

Кроссворды содержат игровую (разгадывание) и учебную (овладение определенными знаниями, умениями и навыками) задачи, из чего следует, что достоинство данного дидактического средства заключается в том, что кроссворды вносят в познавательный процесс игровой элемент, активизируют умственную деятельность, стимулируют сознательный поиск в изучаемой области.

Решение кроссворда предполагает дачу правильных ответов на поставленные вопросы и требует от студента умения работать со справочной и учебной литературой, нормативными и техническими документами, что способствует развитию личностных качеств, способность сопоставлять, побуждает к расширению и углублению знаний, тренирует память, расширяет кругозор, стимулирует интерес к изучаемой теме и к дисциплине в целом.

Порядок сдачи кроссворда и его оценивание

Кроссворд выполняется студентами в сроки, устанавливаемые преподавателем по реализуемой дисциплине, и сдается преподавателю, ведущему дисциплину.

При оценке решения кроссворда учитывается количество правильных данных ответов на поставленные вопросы.

По результатам проверки кроссворда и его защиты студенту выставляется определенное количество баллов, которое учитывается при общей оценке промежуточной аттестации.

Критерии оценки кроссворда

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент дал правильные ответы на все поставленные в кроссворде вопросы;
- 85-76 баллов – не более 2 неправильных или отсутствующих ответов на поставленные в кроссворде вопросы;
- 75-61 балл – 3-4 неправильных или отсутствующих ответов на поставленные в кроссворде вопросы;
- 60-50 баллов – более 4 неправильных или отсутствующих ответов на поставленные в кроссворде вопросы.

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите практических работ и сдаче экзамена. Для удобства пользования вопросы для самоконтроля разбиты по разделам и темам теоретической части

курса дисциплины.

Тематика докладов, рефератов и презентаций:

1. Техники постановки вопросов.
2. Техники малого разговора: цитирование партнера, позитивные констатации, информирование и интересный рассказ.
3. Техники вербализации (степень А, Б, В).
4. Техники регуляции эмоционального напряжения.
5. Взгляд и визуальный контакт в общении.
6. Жесты в коммуникативном процессе.
7. Пространственное поведение и физический контакт.
8. Позы человека.
9. Ориентация тела.
10. Методы и средства воздействия на партнера по деловому взаимодействию

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций	Оценочные средства		
			текущий контроль	промежуточная аттестация	
1.	Тема 1. Основные подходы к обоснованию теоретических предпосылок становления психологии коммуникаций Тема 2. Базовые аспекты теории коммуникации.	УК-4	знает	Самостоятельная работа (СР-1-2)	Тест (СР-1), тестовые задания
			умеет	Самостоятельная работа (СР-3-4)	
			владеет	Самостоятельная работа (СР-5-6)	
2.	Тема 3. Коммуникативные техники и технологии Тема 4. Коммуникативное поведение.	УК-5	знает	Самостоятельная работа (СР-7-8)	Тест (СР-2), тестовые задания:
			умеет	Самостоятельная работа (СР-9)	
			владеет	Самостоятельная работа (СР-10)	

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Болотова, А.К. Психология коммуникаций: монография / А.К. Болотова, Ю.М. Жуков; Высшая Школа Экономики Национальный Исследовательский Университет. – М.: Издательский дом Высшей школы экономики, 2015. – 496 с. – Режим доступа:

[//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439951](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439951).

2. Козьяков Р.В. Психология профессионального общения: Учебно-методические материалы. – М.: Директ-Медиа, 2014. – Режим доступа: www.biblioclub.ru

3. Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения : монография / Н.М. Тимченко. – 3-е изд., стер. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 480 с. – Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=439959).

4. Стернин, И.А. Основы речевого воздействия : учебное пособие / И.А. Стернин. – 3-е изд., стер. – М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. – 289 с. – Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375253](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=375253).

5. Ниренберг, Д.И. Новое искусство переговоров / Д.И. Ниренберг, Г. Калеро ; пер. с англ. Л.Н. Дукорская. – Минск : Попурри, 2014. – 169 с. – ISBN 978-985-15-2396-8 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430094](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430094).

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

6. Аминов, И.И. Психология делового общения : учебник / И.И. Аминов. - 2-е изд., перераб. и доп. – М. : Юнити-Дана, 2012. – 288 с. – ISBN 978-5-238-01098-4 ; То же [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117115](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117115).

7. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика: учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. – М.: Издательство Юрайт, 2017. – 433 с. – Режим доступа: <https://www.biblioonline.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351>.

8. Козьяков Р.В. Психология невербальных коммуникаций: Учебно-методические материалы. – М.: Директ-Медиа, 2014. – Режим доступа: www.biblioclub.ru

9. Барабанщиков В. А. , Жегалло А. В. , Королькова О. А. Перцептивная категоризация выражений лица. – М.: Когито-Центр, 2016. – 376 с. – Режим доступа: www.biblioclub.ru

10. Козьяков Р.В. Психология профессионального общения: Учебно-методические материалы. – М.: Директ-Медиа, 2014. – Режим доступа: www.biblioclub.ru

11. Пиз Б., Пиз А. Харизма. Искусство успешного общения. – М.: Альпина Паблишерз, 2016. – Режим доступа: www.biblioclub.ru

12. Ридецкая О.Г. Психология общения: Хрестоматия. – М.: Директ-Медиа, 2012. – Режим доступа: www.biblioclub.ru

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Портал психологических изданий PsyJournals.ru. – Режим доступа: <http://psyjournals.ru/index.shtml>

2. Российское образование. Федеральный образовательный портал. – Режим доступа: www.edu.ru

3. HR-Portal. Сообщество и публикации. – Режим доступа: <http://hr-portal.ru/>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

2. Справочно-правовая система «Гарант». – Режим доступа: www.garant.ru

3. Справочная система «Кодекс». – Режим доступа: <http://www.kodeks.ru/>

4. Программное обеспечение: Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft PowerPoint.

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Психология коммуникаций» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Психология коммуникаций» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Психология коммуникаций» является зачет, который проводится в виде тестирования.

В течение учебного 3 семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);
- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Психология коммуникаций» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Психология коммуникаций» для аттестации на зачете следующие: 86-100 баллов – «отлично», 76-85 баллов – «хорошо», 61-75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Пересчет баллов по текущему контролю и самостоятельной работе производится по формуле:

$$P(n) = \sum_{i=1}^m \left[\frac{O_i}{O_i^{max}} \times \frac{k_i}{W} \right],$$

где: $W = \sum_{i=1}^n k_i^n$ для текущего рейтинга;

$W = \sum_{i=1}^m k_i^n$ для итогового рейтинга;

$P(n)$ – рейтинг студента;

m – общее количество контрольных мероприятий;

n – количество проведенных контрольных мероприятий;

O_i – балл, полученный студентом на i -ом контрольном мероприятии;

O_i^{max} – максимально возможный балл студента по i -му контрольному мероприятию;

k_i – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия;

k_i^n – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия, если оно является основным, или 0, если оно является дополнительным.

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Оптимальным вариантом планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение учебной нагрузки, т.е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом на лекционных занятиях и закрепление полученных знаний при подготовке и выполнении заданий, предусмотренных для самостоятельной работы студентов.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

Алгоритм изучения дисциплины

Изучение курса должно вестись систематически и сопровождаться составлением подробного конспекта. В конспект рекомендуется включать все виды учебной работы: лекции, самостоятельную проработку рекомендуемой основной и дополнительной литературы, отчеты по заданиям, решение ситуационных задач и кроссвордов, ответы на вопросы для самоконтроля и другие задания, предусмотренные для самостоятельной работы студентов.

Основным промежуточным показателем успешности студента в процессе изучения дисциплины является его готовность к выполнению самостоятельных заданий.

По каждому вопросу задания студент должен определить и усвоить ключевые понятия и представления. В случае возникновения трудностей студент должен и может обратиться за консультацией к ведущему преподавателю.

Знания, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, должны закрепляться не повторением, а применением материала. Этой цели при изучении дисциплины «Психология коммуникаций» служат активные формы и методы обучения, такие как метод ситуационного анализа, который дает возможность студенту освоить профессиональные компетенции и проявить их в условиях, имитирующих профессиональную деятельность.

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, написание рефератов, решение кроссвордов, подготовку к промежуточной аттестации – зачету.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки и сдаче зачета студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по использованию методов активного обучения

Для повышения эффективности образовательного процесса и формирования активной личности студента важную роль играет такой принцип обучения как познавательная активность студентов. Целью такого обучения является не только освоение знаний, умений, навыков, но и формирование основополагающих качеств личности, что обуславливает необходимость использования методов активного обучения, без которых невозможно формирование специалиста, способного решать профессиональные задачи в современных рыночных условиях.

Для развития профессиональных навыков и личности студента в качестве методов активного обучения целесообразно использовать методы

ситуационного обучения, представляющие собой описание деловой ситуации, которая реально возникала или возникает в процессе деятельности.

Реализация такого типа обучения по дисциплине «Психология коммуникаций» осуществляется через использование ситуационных заданий, в частности ситуационных задач, которые можно определить как методы имитации принятия решений в различных ситуациях путем проигрывания вариантов по заданным условиям.

Ситуационные задачи предназначены для использования студентами конкретных приемов и концепций при их выполнении для того, чтобы получить достаточный уровень знаний и умений для принятия решений в аналогичных ситуациях на предприятиях, тем самым уменьшая разрыв между теоретическими знаниями и практическими умениями.

Студент должен уметь правильно интерпретировать ситуацию, т.е. правильно определять – какие факторы являются наиболее важными в данной ситуации и какое решение необходимо принять в соответствии с действующей нормативной и технической документацией.

Таким образом, решение ситуационных задач призвано вырабатывать следующие умения и навыки у студентов:

- работать с увеличивающимся и постоянно обновляющимся потоком информации в области управления сотрудниками в инновационной экономике, связанного с изменяющейся рыночной ситуацией и применением законодательной базы;

- высказывать и отстаивать свою точку зрения четкой, уверенной и грамотной речью;

- вырабатывать собственное мнение на основе осмысления теоретических знаний и проведения экспериментальных исследований;

- самостоятельно принимать решения.

Технология выполнения ситуационных задач включает в себя организацию самостоятельной работы обучающихся с консультационной поддержкой преподавателя. На этапе ознакомления с задачей студент самостоятельно оценивает ситуацию, изложенную в тексте, исследует теоретический материал, устанавливает ключевые факторы и проводит анализ проблем, изложенных в условии задачи. Затем составляет план действий и оценивает возможности его реализации. По окончании самостоятельного анализа студент должен ответить на вопросы, выполнить задания и составить письменный отчет по данному заданию.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;
- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;
- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных источников (возможно альтернативных);
- не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

Рекомендации по подготовке к зачету

Подготовка к зачету и его результативность также требует у студентов умения оптимально организовывать свое время. Идеально, если студент ознакомился с основными положениями, определениями и понятиями курса в процессе аудиторного изучения дисциплины, тогда подготовка к зачету позволит систематизировать изученный материал и глубже его усвоить.

Подготовку к зачету лучше начинать с распределения предложенных контрольных вопросов по разделам и темам курса. Затем необходимо выяснить наличие теоретических источников (конспекта лекций, учебников, учебных пособий).

При изучении материала следует выделять основные положения, определения и понятия, можно их конспектировать. Выделение опорных положений даст возможность систематизировать представления по дисциплине и, соответственно, результативнее подготовиться к зачету.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Психология коммуникаций» необходимо следующее:

- учебная аудитория, расположенная по адресу: 690922, г. Владивосток, остров Русский, полуостров Саперный, поселок Аякс, 10, корпус G, каб. G241;
- учебная аудитория G241 для проведения занятий семинарского типа (практических занятий);
- учебная аудитория G241 для курсового проектирования (выполнения курсовых работ);

– учебная аудитория G241 для групповых и индивидуальных консультаций;

– учебная аудитория G241 для текущего контроля и промежуточной аттестации 25 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO;

– экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line;

– проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi;

– подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex;

– подсистема видеокоммутации;

– подсистема аудиокоммутации и звукоусиления;

– акустическая система для потолочного монтажа SI ЗСТ LP Extron;

– цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы.

VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Оценочные средства для промежуточного контроля

Оценки уровня знаний обучающихся по дисциплине «Психология коммуникаций»

Оцениваемая компетенция	Оцениваемый индикатор	№ теста	Понятие коммуникация характеризуется - <i>(необходимо выбрать один правильный ответ)</i>
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на	2.1- М.УК - 4 Представляет результаты академической и профессиональной деятельности на различных научных мероприятиях, включая международные.	1	- передачей информации с целью получения ответа;
			- обмен информацией об идеях или переживаниях;
			- передача информации от источника во вне;

иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия			- воссоздание информационных идей посредством ключевого символа или темы.
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	2.1- УК - 5 Адекватно объясняет особенности поведения и мотивации людей различного социального и культурного происхождения в процессе взаимодействия с ними, опираясь на знания причин появления социальных обычаев и различий в поведении людей.	1	Язык невербального общения - <i>(необходимо выбрать один правильный ответ)</i> - зависит от типа культуры, к которому принадлежит нация; - является универсальным; - зависит от личности человека; - зависит от настроения человека.

Оценочные средства для текущего контроля

Вопросы для подготовки к зачету

по дисциплине «Психология коммуникаций»

1. Эволюция подходов к управлению персоналом: от кадровой работы к стратегическому управлению человеческими ресурсами.
2. Причины неэффективности традиционного менеджмента.
3. Понятие лидерства.
4. Формирование лидерского менеджмента.
5. Сущность стратегического управления персоналом.
6. Место управления персоналом в единой концепции стратегического управления.
7. Понятие видения, как цель развития фирмы и персонала в рамках эффективной организационной культуры.
8. Принципы стратегического управления персоналом И. Ансоффа
9. Факторы, влияющие на вовлеченность современных сотрудников.
10. Понятия компетенции персонала (Г. Каннака и М. Бомензат).
11. Составляющие компетенции.
12. Понятие компетенции фирмы.
13. Основные пути приобретения компетенции персоналом.
14. Прогнозирование потребностей в развитии компетенции фирмы.
15. Стимулирование роста компетенции персонала в рамках эффективной организационной культуры. Формула В. Врума.
16. Управление компетенцией на уровне личности работника.
17. Делегирование полномочий (сущность, условия эффективности).
18. Основные составляющие стратегического управления человеческими ресурсами.

19. Роль и место стратегии управления инновациями в общей стратегии развития предприятия.

20. Классификация инновационных стратегий.

Критерии оценки:

– 100-85 баллов – если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области;

– 85-76 баллов – ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна – две неточности в ответе;

– 75-61 балл – оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области;

– 60-50 баллов – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

**Методические рекомендации, определяющие процедуры
оценивания результатов освоения дисциплины**

Текущая аттестация студентов.

Текущая аттестация студентов по дисциплине «Психология

коммуникаций» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Психология коммуникаций» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, выполнение практических работ, написание рефератов) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

– учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

– степень усвоения теоретических знаний (собеседование);

– уровень овладения умениями и навыками самостоятельного выполнения практических заданий;

– результаты самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация студентов.

Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Психология коммуникаций» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

По дисциплине «Психология коммуникаций» предусмотрен зачет.

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства.

В результате посещения лекций, самостоятельной работы, студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к зачету, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное творческое зачетное задание (индивидуальное творческое зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на зачете представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (практическая работа 1, практическая работа, групповое творческое задание) представлены в структурном элементе ФОС V.

**Критерии выставления оценки студенту на зачете
по дисциплине «Психология коммуникаций»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, 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.
75-61	«удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, 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 работ.
60-0	«неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

Овчаренко Н.П.
(подпись) (Ф.И.О. рук. ОП)

« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

Овчаренко Н.П.
(подпись) (Ф.И.О. зав. каф.)

« 18 » декабря 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Индустрия СПА и курортов

**Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
магистерская программа «Международное гостеприимство»
Форма подготовки очная**

курс 2, семестр
лекции – 9 час.
практические занятия – 9 час.
лабораторные работы – не предусмотрены
в том числе с использованием МАО лек. /пр. лаб. _____ час.
всего часов аудиторной нагрузки – 18 час.
самостоятельная работа – 18 час.
в том числе на подготовку к экзамену 0 час.
контрольные работы – не предусмотрены
курсовая работа / курсовой проект – не предусмотрены
зачет – 2 семестр
экзамен – не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Сервиса и туризма протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий(ая) кафедрой: канд. техн. наук., доцент Овчаренко Н.П.
Составитель(ли): канд. геогр. наук., доцент Деркачева Л.Н.

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель – формирование профессиональных компетенций в области современных рекреационных услуг, особенностях СПА индустрии и территориальной организации и планирования СПА комплексов.

Задачи:

- Обучение основам индустрии СПА и формирование знаний об особенностях организации СПА за рубежом и в России;
- Изучение тенденций и перспектив формирования рынка рекреационного туризма в формате СПА.
- Формирование прототипов проектов СПА-программ и проектов СПА комплексов отражающих интересы собственника и потребителя.

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижений:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
ПК-5 – способен определять миссию и цели гостиничного комплекса отражающего интересы собственника и заинтересованных сторон.	ПК-5.1 – знает опыт зарубежных и отечественных моделей организации курортной деятельности и СПА; ПК-5.2 – применяет технологии проектирования СПА– программ отражающих интересы собственника и заинтересованных сторон. ПК-5.3 – применяет технологии формирования проектов соответствующих требованиям современных гостиничных и СПА –комплексов.

Для формирования вышеуказанных компетенций в рамках дисциплины «Индустрия СПА и курортов» применяются следующие методы активного / интерактивного обучения: лекция-презентация, лекция-дискуссия, семинар-дискуссия, кейс-технологии.

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

(9 часов)

Тема 1. Индустрия СПА как современное направление курортной деятельности и индустрии гостеприимства (1 час.)

Индустрия оздоровительного отдыха как составная часть организации гостеприимства. курортного отдыха и профилактического лечения. СПА – услуги на курортах и их место в системе сервиса. Курортные факторы как основа СПА технологий. Курортная рекреация: организация, особенности. Природные факторы как основа медицинских СПА.

Тема 2. СПА и веллнес-услуги на современном этапе развития индустрии гостеприимства и рекреационного туризма (2 час.)

СПА и веллнес-центры за рубежом. Диверсификация курортной деятельности и особенности СПА сегмента в индустрии гостеприимства в России. Классификация СПА центров. Спа-центры в системе рекреационного туризма. СПА центры и тенденции современного развития рынка СПА-услуг.

Тема 3. Вопросы нормативного регулирования услуг СПА в России (2 час.)

Специальные правовые нормы, частично регулирующие услуги СПА в России . ГОСТ Р 55317-2012 Услуги населению. СПА-услуги. Термины и определения: содержание стандарта, цель разработки, базовые принципы национальной системы стандартизации. Нормативно-правовое регулирование медицинских и рекреационных услуг в санаторно-курортной сфере. Правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере Лицензирование, стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг Требования к СПА центру при отеле и в санатории, оказывающих косметологические услуги.

Тема 4. Технологии проектирования СПА-программ и вопросы организации СПА центров (2 час.)

**II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ
КУРСА**

Практические занятия (10 часов)

Занятие 1. Исторические аспекты СПА-технологий и велнес-услуг и современный рынок СПА (2 час.)

Вопросы для обсуждения

1. История развития СПА. СПА технологии в Древнем Египте, Месопатамии, Древней Греции и Риме.
2. Европейская модель СПА курортов и основные СПА-центры стран Южной, Западной и Восточной Европы. Сравнительный анализ.
3. Американская модель СПА курортов.
4. Характеристика СПА услуг на современном этапе.
5. Косметологическое направление в СПА.
6. СПА технологии как облегченная альтернатива современному санаторно-курортному лечению.
7. Философия велнес.

Занятие 2. Рынок СПА услуг стран Европы: специфические особенности, современное состояние, география наиболее популярных СПА центров (2 час.)

Практическая работа № 1.

1. Используя интернет, материалы периодической печати, каталоги, справочники подберите 4-5 программы наиболее известных СПА центров стран Западной, Восточной и Южной Европы (на выбор). Предлагаемых для изучения. Предусматривается защита выполненной работы в виде презентации и письменного отчета.
2. Подготовьте сообщение о СПА-центре или отеле любой из стран мира по следующему плану: 1) название и тип (по классификации), 2) исторические сведения; 3) месторасположение; основные и дополнительные программы и применяемые технологии; 4) показания и противопоказания; 5) организация размещения и питания; 6) организация досуга и развлечений.

Занятие 3. Рынок СПА услуг в странах Азии (Юго-Восточной, Южной, Восточной), особенности и основные СПА-центры (2 час.)

Практическая работа № 2.

1. Используя интернет, материалы периодической печати, каталоги, справочники подберите 4-5 программы наиболее известных СПА центров стран Западной, Восточной и Южной Европы (на выбор). предлагаемых для изучения. Предусматривается защита выполненной работы в виде презентации и письменного отчета.

2. Подготовьте сообщение о СПА-центре или отеле любой из стран мира по следующему плану: 1) название и тип (по классификации), 2) исторические сведения; 3) месторасположение; основные и дополнительные программы и применяемые технологии; 4) показания и противопоказания; 5) организация размещения и питания; 6) организация досуга и развлечений.

Занятие 4. Специфические особенности, современное состояние, география наиболее популярных СПА центров в России (2 час.)

Практическая работа № 3.

1. Составьте таблицу, в которой следует подобрать примеры СПА-центров или СПА-курортов, СПА-отелей в России. Приветствуется как можно большее количество примеров.

2. Проведите сравнительный анализ.

3. Составьте маркетинговый портрет современного потребителя услуг и программ СПА. Оцените имеющиеся потребности в таких услугах, а также перспективы развития СПА-отрасли в регионе.

Занятие 5. Подходы к проектированию СПА-комплексов (2 час)

Лучшие практики проектирования СПА комплексов

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Индустрия СПА и курортов» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;

характеристику заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;

требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;

критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

IV. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Ветитнев, А.М. Курортное дело. Учебное пособие: учебное пособие / А.М. Ветитнев. — Москва: КноРус, 2018. — 527 с. - <https://www.book.ru/book/930054>
2. Гостиничный бизнес : учебник для вузов по специальностям сервиса / С. Медлик, Х. Инграм ; [пер. с англ. А. В. Павлова]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 224 с. – 2 экз. - <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:725115&theme=FEFU>
3. Индустрия гостеприимства : основы организации и управления : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, Ю. М. Белозерова [и др.]. – М.: Форум Инфра-М, 2011. – 399 с. – 1 экз. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:666330&theme=FEFU>
4. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>
5. Технология и организация гостиничных услуг: Уч. / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650>

Дополнительная литература

6. Ветитнев А.М., Управление развитием рынка лечебно-оздоровительного туризма : монография /А.М.Ветитнев, А.А. Кисилева, А.Л. Конторских. – И.: ИНФРА-М, 2016. – 158 с. – (Научная мысль).
<http://znanium.com/bookread2.php?book=540987&spec=1>

7. Джанджугазова Е.А. Инновационный комплекс маркетинга гостиницы: «семь чудесных нот гостеприимства». Российские регионы: взгляд в будущее. 2015. № 3(4) . С 17-27
<https://cyberleninka.ru/article/n/innovatsionnyy-kompleks-marketinga-gostinitsy-sem-chuvstvennyh-not-gostepriimstva>

8. Никитина О.А. История развития курортного дела и СПА – индустрии: учеб. пособие /О.А. Никитина. – 2-е Издательство ЮРАЙТ . 2017 – 139 с. . <https://biblio-online.ru/viewer/istoriya-kurortnogo-dela-i-spa-industrii-409711#page/2>

9. Зворыкина Т.И., Сильчева Л. В. СПА-услуги и их нормативное регулирование / Вестник ассоциации вузов туризма и сервиса. № 9, Т.19. – 2015. Режим допуска: <https://cyberleninka.ru/article/n/spa-uslugi-i-ih-normativnoe-regulirovanie>

10. Федоряка А.М. Современные проблемы развития СПА-отелей в России (на примере г. Москвы) / Российские регионы: взгляд в будущее. – 2018 – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovremennye-problemy-razvitiya-spa-oteley-v-rossii-na-primere-goroda-moskvy>

Нормативно-правовые материалы¹

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ, (в ред. Федеральных законов от 03.05.2012 № 47-ФЗ) // Собрание Законодательства РФ. М., 1997, 2012.
<https://legalacts.ru/doc/federalnyi-zakon-ot-24111996-n-132-fz-ob/>

2. О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах: Федеральный закон от 23.02.1995 № 26-ФЗ (в ред.

Федеральных законов от 18.07.2011 № 219-ФЗ) // Собрание Законодательства РФ. М., 1996; 2011. ... <https://base.garant.ru/10108541/>

3. ГОСТ Р 55317-2012 Услуги населению. СПА-услуги. Термины и определения. Утвержден Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии. От 29 ноября 2012 года. № 1597-ст <http://docs.cntd.ru/document/1200103127>

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. Справочно-правовая система «Гарант». Режим доступа: www.garant.ru
3. Справочная система «Кодекс». Режим доступа: <http://www.kodeks.ru/>

V МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Индустрия СПА и курортов» предусматривает следующие практические занятия в форме семинаров, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Индустрия СПА и курортов» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами занятий, подготовкой и выполнением всех предлагаемых видов самостоятельной работы с обязательным предоставлением отчета о работе.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Индустрия СПА и курортов» является зачет на основе рейтинговой оценки.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Индустрия СПА и курортов» является зачет, который проводится в виде устного ответа студентов на вопросы (весовой коэффициент контрольного мероприятия 0,4).

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (20 баллов);

- успешно выполнить аудиторные и контрольные задания (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнить все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Индустрия СПА и курортов» при условии выполнения всех видов текущего контроля и самостоятельной работы, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Индустрия СПА и курортов» для аттестации на зачете следующие: более 61 балла – зачтено, 60 и менее баллов – не зачтено.

Пересчет баллов по всем видам контрольных мероприятий производится по формуле:

$$P = \sum_{i=1}^m (O_i \times k_i)$$

где: P – рейтинг студента;

m – общее количество контрольных мероприятий;

O_i – балл, полученный студентом на i -ом контрольном мероприятии;

k_i – весовой коэффициент i -го контрольного мероприятия.

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Оптимальным вариантом планирования и организации студентом времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение учебной нагрузки, т.е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом проработанным при подготовке к семинарским занятиям, и заданий, предусмотренных для самостоятельной работы студентов.

Подготовку к семинарам необходимо проводить заранее, чтобы была возможность проконсультироваться с преподавателем по возникающим вопросам. В случае пропуска занятия, необходимо предоставить письменную

разработку пропущенной работы.

Самостоятельную работу следует выполнять согласно графику и требованиям, предложенным преподавателем.

Алгоритм изучения дисциплины

Изучение курса должно вестись систематически и сопровождаться составлением подробного конспекта. В конспект рекомендуется включать все виды учебной работы: подготовку к семинарам, самостоятельную проработку рекомендуемой основной и дополнительной литературы, ответы на вопросы для самоконтроля и другие задания, предусмотренные для самостоятельной работы студентов.

Основным промежуточным показателем успешности студента в процессе изучения дисциплины является его готовность к выполнению заданий по темам семинарских занятий.

Знания, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, должны закрепляться не повторением, а применением материала.

Наряду с активным обменом знаниями, у студентов вырабатываются профессиональные умения излагать мысли, аргументировать свои соображения, обосновывать предлагаемые решения и отстаивать свои убеждения. При этом происходит закрепление информации, полученной в результате самостоятельной работы, а также выявление проблем и вопросов для обсуждения.

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, написание рефератов, презентация, аналитическая работа. Если в процессе выполнения заданий возникнут затруднения, магистранты могут обратиться за консультацией и разъяснениями.

Цели практических занятий:

- помочь систематизировать, закрепить и углубить знания

теоретического характера по основным разделам дисциплины.

- научить бакалавров осуществлять анализ источников;
- формировать стремление учиться самостоятельно.

В процессе подготовки к семинарским занятиям бакалавры совершенствуют навыки самостоятельной работы с научной литературой, справочной литературой, овладевает терминологией, раскрывает и обосновывает свою точку зрения, самостоятельно делает законченные выводы.

При изучении курса необходимо прорабатывать темы в той последовательности, в которой они даны в программе и планах практических занятий.

Проработку каждого из вопросов целесообразно начинать со знакомства с содержанием соответствующего раздела программы курса и обращения к обозначенным в списке литературы текстам.

Учебного пособия, охватывающего материал всего курса, не существует. В связи с этим в ходе подготовки необходимо делать акцент на соотношении лекционного материала с анализом литературы, обозначенной в планах подготовки к семинарским занятиям.

Рекомендации по подготовке к зачету

Подготовка к зачету и его результативность также требует у студентов умения оптимально организовывать свое время. Идеально, если студент ознакомился с основными положениями, определениями и понятиями курса в процессе аудиторного изучения дисциплины, это позволит систематизировать изученный материал и глубже его усвоить.

Подготовку к зачету лучше начинать с распределения предложенных контрольных вопросов по разделам и темам курса. Затем необходимо выяснить наличие теоретических источников (учебников, учебных пособий, научных статей).

VI МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине «Индустрия СПА и курортов» используется учебная аудитория с мультимедийным проектором и экраном и доступом в сеть «Интернет»

В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ
ОБУЧАЮЩИХСЯ**

Индустрия СПА и курортов

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
Магистерская программа «Международное гостеприимство»
Форма подготовки очная

Владивосток
2020

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата/сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	В течение семестра	Подготовка к практическим занятиям	15	Устный ответ
2	9 неделя	Подготовка к зачету	3	Собеседование
	Итого		18	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Индустрия СПА и курортов» предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовка письменных работ, подготовка к выступлениям к семинарам, презентации и промежуточной аттестации – экзамену.

Для самопроверки усвоения теоретического материала, подготовки к семинарским занятиям и сдаче зачета студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студентам необходимо придерживаться определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий изучаемой темы курса, чтобы точно знать, что конкретно искать в том или ином издании;
- для более глубокого усвоения и понимания материала следует читать не только имеющиеся в тексте определения и понятия, но и конкретные примеры;
- чтобы получить более объемные и системные представления по рассматриваемой теме необходимо просмотреть несколько литературных

источников (возможно альтернативных);

– не следует конспектировать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не дает возможности осознать материал; необходимо выделить и законспектировать только основные положения, определения и понятия, позволяющие выстроить логику ответа на изучаемые вопросы.

При изучении материалов дисциплины важно не ограничиваться только работой популярными интернет-ресурсами и учебной литературой. Для получения адекватного представления о специфике санаторно-курортного продукта санатория или рекреационного центра необходимо обратиться к научной литературе. При работе с текстами важно сосредоточить внимание на ключевых идеях и понятиях. Студент должен уметь четко и лаконично формулировать те проблемы, которые рассматривают изучаемые авторы, выделять наиболее существенные аргументы авторов. Также важным аспектом самостоятельной работы с источниками является формулирование и аргументация собственного отношения к рассматриваемым в изучаемых источниках вопросам.

Результатом самостоятельной работы студента является доклад по обозначенным преподавателем вопросам в рамках семинарских занятий, а также умение вести дискуссию, выполнение практических работ в малых группах .



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Индустрия СПА и курортов

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело»
Магистерская программа «Международное гостеприимство»
Форма подготовки очная

Владивосток

2020

Вопросы к зачету

1. Место рекреационных курортных услуг в структуре предоставления услуг населению Российской Федерации.

2. Соотношение понятий «санаторно-курортные услуги», «рекреационные услуги», «СПА-услуги»
3. Соотношение понятий «СПА-центр» и «курорт».
4. Принципиальные отличия рекреации и СПА в российской курортной системе и зарубежной.
 11. Российская модель курортной деятельности
 12. Западно-европейская модель курортной деятельности
 13. Восточно-европейская модель курортной деятельности
 14. История возникновения и развития СПА.
 15. Принципы СПА.
 16. Классификация СПА.
 17. Разновидности СПА процедур.
 18. СПА-пакет и СПА- программа.
 19. Рынок СПА услуг и его особенности в странах Южной Азии
 20. Рынок СПА услуг и его особенности в странах Юго-восточной Азии;
 22. Рынок СПА услуг и особенности в странах Восточной Азии
 23. Рынок СПА услуг и особенности в странах Ближнего Востока (перечислите важнейшие СПА-центры.).
 24. Рынок СПА услуг и особенности в США и Мексики (перечислите важнейшие СПА-центры.).
 25. Рынок СПА услуг и особенности в странах Западной Европы (перечислите важнейшие СПА-центры.).
 26. Рынок СПА услуг и особенности в странах Восточной Европы
 27. Рынок СПА услуг и особенности в странах Южной Европы (перечислите важнейшие СПА-центры.).
 28. Основные центры СПА в России.
 29. Нормативные документы, регулирующие курортную и СПА деятельность.
 30. Нормативные документы, регулирующие СПА деятельность.

31. Особенности и формы рекреационной и СПА деятельности на курортах за рубежом.
32. Основные принципы организации территориальных курортных комплексов.
33. Изучение отдыхающих как инструмент для формирования стратегии и тактики развития курортов и СПА-центров

**Критерии выставления оценки студенту на зачете
по дисциплине «Индустрия СПА и курортов»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
Более 61 балла	«зачтено»	«Зачтено» выставляется студенту, если он усвоил программный материал, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал дополнительной литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
Менее 60 баллов	«не зачтено»	«не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)
ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)
« 18 » декабря 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)
« 18 » декабря 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Международный опыт управления отелями
Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
Магистерская программа «Международное гостеприимство»
Форма подготовки очная

курс 1 семестр 2
лекции 9 час.
практические занятия 9 час.
лабораторные работы 00 час.
в том числе с использованием МАО лек. 0 /пр. 0 /лаб. 0 час.
всего часов аудиторной нагрузки 18 час.
в том числе с использованием МАО 0 час.
самостоятельная работа 18 час.
в том числе на подготовку к экзамену 00 час.
контрольные работы (количество) не предусмотрены
курсовая работа / курсовой проект не предусмотрены
зачет 2 семестр
экзамен не предусмотрен

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма
протокол № 4 от « 18 » декабря 2019г.

Врио заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.

Врио заведующий кафедрой: канд. техн. наук, доцент Овчаренко Н.П.
Составители: ассистент Орловская Ю.В.

Владивосток
2020

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель: направлена на улучшение понимания студентами концепций, принципов, проблем и практик управления операциями в гостинице.

Задачи:

- Развивать понимание функций управления операциями в любой организации (и в индустрии гостеприимства в частности);
- Понимание важности производительности и конкурентоспособности для организаций;
- Понять важность эффективной производственной и операционной стратегии для организации;
- Понимать различные производственные и операционные проектные решения и их связь с общими стратегиями организаций;
- Возможность критически оценивать операционные структуры отеля и конкретные задачи.

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к выпускникам)
Тип задач профессиональной деятельности: _____				
		ПК-5	ПК-5.1 ПК-5.2 ПК-5.3	

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел I. Обзор и историческая перспектива (9 час.)

Тема 1. Глобализация, Туризм и индустрия гостеприимства (1,5 час.)

В этой теме мы рассмотрели ряд изменяющихся экологических факторов, формирующих рост транснациональных гостиничных компаний во все более глобализирующейся экономике. К числу наиболее значительных изменений, затрагивающих мировую жилищную индустрию, относятся такие факторы, как чрезвычайные политические сдвиги последнего двадцатого и начала двадцать первого веков; устранение торговых барьеров многочисленными правительствами в целях поощрения иностранных инвестиций и содействия международному бизнесу; непрерывный рост мировых путешествий и туризма в течение последних четырех десятилетий; увеличение потоков посетителей в пределах и за пределами национальных границ; и реструктуризация индустрии жилья в отношении объема, собственности, управления, принадлежности и поведения потребления.

Тема 2. Появление международных отелей. (1,5 час.)

В этой теме мы рассмотрели международное жилье как в историческом, так и в контексте развития. Мы видели, как индустрия жилья успешно адаптировалась к требованиям времени—от придорожных гостиниц Римской Империи до современных международных гостиничных сетей, расположенных практически в каждой стране. Большинство изменений в индустрии жилья было вызвано изменениями в транспортных системах, которые облегчили массовые поездки и, следовательно, спрос на различные формы жилья.

Климат проживания после Второй мировой войны был отмечен иностранной экспансией американских отелей, таких как Hilton International и Pan Am's InterContinental. С появлением реактивного самолета в конце 1950-х годов быстрое развитие американских сетей в Европе и Латинской Америке шло параллельно с ростом спроса на массовые поездки, часто в партнерстве или в качестве дочерних компаний авиаперевозчиков. Сегодня гостиницы продолжают поддерживать связи со всеми секторами транспортно—туристической сети, особенно с авиакомпаниями, предоставляя номера пассажирам и экипажам аффилированных

перевозчиков, получая доступ к компьютерным системам бронирования авиакомпаний.

Тема 3. Политические аспекты индустрии международных путешествий, туризма и жилья. (1,5 час.)

В мире бизнеса аксиомой является то, что нет экономических идей, которые не влияют на политику, и нет политических действий, которые не имеют экономических последствий. В этой теме обсуждается вопрос о том, каким образом политика преднамеренно и непреднамеренно влияет на международные поездки и туризм в целом и на гостиничный бизнес в частности.

Путешественники повсюду уязвимы перед многими правительственными ограничениями и правилами. Например, страна может иметь ограничительный или не ограничительный процесс оформления документов, призванный препятствовать или облегчать поездки ее граждан. Другие ограничения также препятствуют международным поездкам, включая валютный контроль, налогообложение путешественников, надбавки на поездки и таможенное регулирование иностранных закупок.

Политические действия могут создавать барьеры, которые ограничивают доступ на рынок иностранных гостиничных застройщиков, инвесторов и/или операторов. Правила или политика могут благоприятствовать или защищать отечественных владельцев гостиниц, предоставляя им стимулы или субсидии, недоступные иностранным владельцам. Правительства принимающих стран могут препятствовать иностранным инвестициям и многими другими способами. Однако сегодня многие правительства активно ищут иностранные инвестиции для развития туризма и усердно работают над устранением барьеров

Тема 4. Финансирование Международных Отелей. (1,5 час.)

Глобализация финансовых рынков и систем оказала значительное влияние на характер гостиничных инвестиций. Текущие рыночные тенденции, более крупные инвестиционные потребности, колебания в

наличии капитала, консервативная кредитная политика и другие вопросы породили творческие способы финансирования гостиниц и гибридных форм собственности. Инвестиционные фонды для международных гостиничных проектов, которые в прошлом были подняты, в основном, из обычных источников, сегодня скорее нежилым, нетрадиционных источников. Финансовая среда для развития гостиниц стала гораздо более сложной.

Застройщик и другие инвесторы, как правило, предоставляют первоначальные средства для инициирования проекта жилья, выделяя фонды акций или рисковый капитал. Затем необходимо найти долгосрочных инвесторов в акционерный капитал и долгосрочное долговое финансирование для целей развития. Однако до осуществления инвестиций в гостиничный капитал потенциальные инвесторы, как правило, устанавливают конкретные критерии в отношении страны или региона для определения обоснованности и безопасности инвестиций.

Кредитные учреждения приняли гораздо более жесткие критерии при рассмотрении утверждений кредитов. Кредиторы, как правило, оценивают риск гостиничного проекта на основе рыночных технико-экономических обоснований застройщика, его или ее успеха с предыдущими проектами, опыта и репутации управляющей компании, выбранной для управления отелем, и других не менее важных факторов.

Тема 5. Решение стать глобальным. (1,5 час.)

Мотивация глобальной экспансии в разных цепочках неодинакова, но главная цель, по-видимому, заключается в увеличении доли рынка и узнаваемости бренда. Кроме того, международная диверсификация уменьшает чрезмерную зависимость от какого-либо одного рынка и часто приводит к увеличению прибыли, поскольку многие принимающие страны предоставляют иностранным инвесторам деловые преимущества и стимулы.

Однако международное присутствие для гостиничных сетей не обходится без проблем. Иностранные предприятия редко приносят непосредственную прибыль, и, помимо языковых и политических барьеров,

часто возникают проблемы культурных различий, нехватки квалифицированной рабочей силы и неадекватных местных источников поставок для удовлетворения текущих потребностей международной гостиницы. Кроме того, в различных принимающих странах могут возникнуть трудности с соблюдением противоречащих друг другу и неблагоприятных правительственных постановлений, а также с согласованием различных систем бухгалтерского учета и внутреннего контроля. Кроме того, стратегии, которые хорошо работают на внутреннем рынке, могут не работать во внешней среде.

Транснациональные гостиничные сети когда-то базировались преимущественно в США; сегодня европейские и развивающиеся азиатские сети представляют более половины гостиничных сетей на международном уровне. Структура транснациональной экспансии, как представляется, следует определенной логике. Учрежденные компании, выходящие за пределы своих собственных границ, обычно ищут возможности в соседних странах или в странах, имеющих общие связи со страной базирования— например, в содружестве или бывшей колониальной стране. С другой стороны, молодые компании с большей вероятностью откликнутся на возможность, когда бы и где бы она ни появилась. Безопасная гавань со стабильной инвестиционной и деловой средой также имеет сильную привлекательность.

Тема 6. Разработка международного гостиничного проекта. (1,5 час.)

Успех нового отеля зависит от многих факторов. Использование группы разработчиков, состоящей из местных партнеров или консультантов, может быть полезным для ознакомления с правительственными правилами принимающей страны, общим деловым климатом и культурными обычаями. Другие члены команды дают рекомендации по архитектурному проектированию, найму местных рабочих, получению разрешений на строительство и так далее. Поскольку девелопер отеля-физическое лицо или

компания, которая задумывает проект, инициирует процесс разработки и организует финансирование строительства—обычно не является тем, кто будет управлять отелем после его строительства, важно включить гостиничного оператора в команду разработчиков на ранних этапах планирования.

Важное значение имеет оценка существующей и необходимой инфраструктуры. Разработчики не должны принимать инфраструктуру как должное. Новый отель может увеличить нагрузку на уже перегруженные системы, или необходимые системы могут даже не существовать.

Многие страны и географические подразделения имеют генеральные планы туризма, которые влияют на развитие гостиниц. Рассматривая экономические, социальные и политические цели, генеральный план обычно охватывает широкие экологические условия и проблемы. Он обеспечивает основу для политики, процедур и правил, регулирующих всю деятельность по развитию туризма, включая строительство гостиниц.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Занятие 1. Глобализация, Туризм и индустрия гостеприимства (1,5 час.)

Работа в классе

Турагент, который занимается организацией международных поездок для обсуждения:

- Последняя тенденция
- * Различия между деловыми и прогулочными поездками
- Проблемы, обусловленные международными разногласиями—время, язык, обычаи и т. д.

Или представитель международной сети отелей, чтобы обсудить:

- * Страны, в которых присутствует цепочка
- Какие виды операций и процедур хорошо работают в каких странах
- Какие виды операций и процедур вызывают проблемы
- * Уровень занятости

Индивидуальные / Групповые Мероприятия

Раздайте раздаточный материал 1 группе 1. Поручить группе изучить внутренние и мировые события, которые оказали значительное влияние на индустрию туризма и путешествий за последние три года (Часть 1). Попросите группу изучить современные проблемы, влияющие на поездки, и добавить их в Часть 2 раздаточного материала.

Раздайте раздаточный материал 2 группе 2. Проинструктировать группу для исследования текущих проблем в путешествии, влияющие на размещение промышленности (Часть 1). Предложить группе выбрать один вопрос для описания с точки зрения его краткосрочного и долгосрочного воздействия на отрасль (Часть 2). Группы докладывают о своих результатах на следующей сессии.

Занятие 2. Появление международных отелей. (1,5 час.)

Работа в классе

Представитель международной авиакомпании, аффилированной с отелем, для обсуждения:

- * Преимущества и недостатки альянсов гостиница-авиакомпания
- * Модели бума и спада авиакомпаний и гостиниц
- * Важность наличия профессиональных менеджеров отелей для управления отелями и профессиональных руководителей авиакомпаний для управления авиакомпаниями

Представитель международной сети отелей, чтобы обсудить:

- * Слияния и поглощения гостиниц
- * Влияние на индустрию гостеприимства азиатского доминирования в мировой экономике

* Партнерство против покупки

Занятие 3. Политические аспекты международных путешествий, туризма и гостиничного бизнеса. (1,5 час.)

Работа в классе

Турагент, который организует международные поездки для обсуждения:

* Требования к документации для выезда из вашей страны и въезда в различные другие страны

* Ограничения на поездки за границу, введенные вашей страной

* Ограничения на въезд и продолжительность, введенные различными другими странами

• Любые другие препятствия для международных поездок, с которыми столкнулся агент

Кроме того, или в качестве альтернативы, вы можете попросить ряд иностранных студентов или сотрудников провести групповое обсуждение барьеров, с которыми им приходится иметь дело, чтобы приехать в вашу страну для учебы и/или работы.

Индивидуальные / Групповые Задание

Задание 1: попросите каждого студента или группу студентов связаться с соответствующим подразделением правительства (например, Государственным департаментом Соединенных Штатов) и запросить текущий список стран, для которых были выпущены туристические рекомендации. Затем попросите каждого студента или группу обсудить и ответить на некоторые или все следующие вопросы: почему они были выпущены? Есть ли у некоторых из них политическая мотивация? Были ли какие-либо из этих рекомендаций подвергнуты критике в прессе за их политическую мотивацию? Не критика, кажется, чтобы быть действительным, или не кажется, что сама критика может быть политически мотивированным? Есть ли доказательства того, что рекомендации

действительно влияют на поездки в указанные страны? Как насчет поездок в другие страны?

Задание 2: попросите каждого студента или группу студентов определить ряд недавних действий правительства и вопросов государственной политики, которые влияют на международные поездки и туризм. Попросите каждого учащегося или группу выбрать два или три из этих действий/вопросов и определить три или более краткосрочных (в течение одного года) воздействия и три или более долгосрочных (в течение трех-пяти лет) воздействия на поездки и туризм.

Задание 3: попросите каждого студента найти ближайшее место для получения заявления на паспорт (это часто местное почтовое отделение в Соединенных Штатах). Пусть каждый студент получит заявление, принесет его в класс и заполнит. Заинтересованные студенты могут подать заявление на получение паспорта.

Занятие 4. Финансирование Международных Гостиниц. (1,5 час.)

Работа в классе

Международный финансовый менеджер или представитель международной инвестиционной фирмы для обсуждения:

- * Влияние быстрой глобализации финансовых рынков на способ финансирования гостиничной недвижимости

- * Факторы, влияющие на способность страны привлекать инвестиции, включая правила и положения, касающиеся иностранных валют

- Текущие источники финансирования и их различия в зависимости от страны

- * Роль банков развития в обеспечении необходимого финансирования гостиничных проектов;

- * Законы, благоприятствующие государственной или частной собственности на гостиницы

- * Региональные преференции в отношении некоторых структур долга и акционерного капитала

Индивидуальные / Групповые Задания

* Попросите каждого студента или группу студентов выбрать страну и изучить типы государственных инвестиционных стимулов, доступных (если таковые имеются) в этой стране. Попросите их определить цель каждого стимула (то есть сократить капитальные затраты, сократить операционные расходы, обеспечить инвестиции) и, если возможно, определить, служат ли стимулы их предназначению. Если это не так, попросите студентов подумать о том, почему и предложить альтернативные подходы, которые могут быть эффективными. Какие могут быть экономические и политические последствия использования этих альтернативных подходов?

Занятие 5. Решение выйти на мировой уровень. (1,5 час.)

Работа в классе

Подумайте о приглашении приглашенного докладчика на этот урок. Подходящим оратором будет владелец или франчайзи международной гостиничной сети. Помогите оратору подготовиться, предоставив ему копию компетенций для этой главы. Попросите оратора сосредоточить презентацию на следующих моментах:

- * Процесс, используемый для определения местоположения.
- Какой тип договора о присоединении у них есть и как он был определен.
- * Любые проблемы, связанные с эксплуатацией международной сети отелей.

Индивидуальные / Групповые Задания

* Эта деятельность является возможностью для студентов узнать о конкретном международном направлении через исследования. Частью этой деятельности являются как письменные, так и устные доклады.

* Попросите студентов-индивидуально или в группах—выбрать международное направление (предпочтительно город или какой—либо другой конкретный регион, а не целый регион), в котором они хотели бы

посетить или работать. (Возможно, вы захотите сказать им, что получение специальных знаний о местности может дать им преимущество в обеспечении позиций отеля в этой области.)

- Если вы решите разделить класс на группы, каждая группа может провести мозговой штурм во время класса, который нужно выбрать. Если вы используете проект как индивидуальное действие, дайте студентам некоторое время на выбор. Если вы обеспокоены дублированием, вы должны сказать студентам, что пункты назначения будут выбраны в порядке живой очереди; в этом случае студенты должны будут сообщить вам, как только они сделают свой выбор.

* Посоветуйте студентам, что этот проект фокусируется на следующей информации назначения:

- На каком языке говорят?
- Каковы основные религии, табу, праздники?
- Какая валюта используется?
- Каковы культурные убеждения, этика и ценности?
- Какие формы приветствия считаются надлежащими?
- Как используются имена и названия?
- Каковы общие ожидания в отношении дарения и получения подарков?
- Каковы основные культурные стили ведения переговоров?
- Существуют ли какие-либо правила вербального и невербального общения (например, касающиеся расстояния во время разговора, физических жестов, зрительного контакта и т. д.), которые важны для посетителя этой культуры?

* Кому принадлежат отели?

- Каково представление культуры о гостеприимстве?
- Какова природа отношений между работодателем и работником?
- Как культура рассматривает личные достижения и конкурентоспособность?

* Скажите студентам, что в конце проекта все (или каждая группа) должны будут представить свои отчеты классу и, как ожидается, будут иметь письменные версии отчетов для распространения в классе.

* Копирование и распространение раздаточного материала "вопросы исследования назначения". Этот материал представляет собой список вопросов, на которые студенты должны исследовать. Скажите студентам, чтобы они получили как можно больше информации, но обратите внимание, что не всегда возможно ответить на все вопросы по некоторым направлениям.

* Вы можете начать презентации через две недели и продолжить их в течение оставшейся части курса, или вы можете предпочесть запланировать все презентации на последние две недели курса.

Занятие 6. Разработка международного гостиничного проекта. (1,5 час.)

Работа в классе

Международный разработчик отеля для обсуждения:

* Прошлые, текущие и ожидаемые источники долговых и акционерных фондов

* Критерии инвестирования и кредитования международных проектов

• Роль государственных инвестиционных стимулов в определении того, где строить

* Бюрократические препятствия на пути развития, с которыми сталкивались или сталкиваются

* Основной интерес девелопера к проекту-то есть, это в основном предприятие по недвижимости или девелопер хочет управлять отелем?

* Команда разработчиков и гладкость или сложность взаимодействия между ее членами, особенно из разных культур

* Размещение с учетом местных обычаев и верований

* Ожидаемые и непредвиденные последствия иностранной деловой практики

- Любимый уникальный или освещающий опыт развития

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

№ п/п	Дата / сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1.	Упражнение 1	Изучение теоретической части темы, поиск информации о глобализации, туризме и гостиничном секторе, подготовка к защите заданий, подготовка файлов, подготовка к обсуждению докладов	9	Проверка доступности лекций, файлов, заданий и их защита, прохождение теста, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, отчеты
2.	Упражнения 2, 3, 4, 5	Изучение теоретической части темы, подготовка к тестированию, подготовка к обсуждению групповых докладов, подготовка к выполнению заданий	9	Проверка доступности лекций, файлов, заданий и их защита, прохождение теста, активное участие в обсуждении вопросов по темам занятий и заданий, отчеты
ИТОГО			18	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для развития теоретического материала, а также для приобретения и формирования навыков имеет самостоятельная работа студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине "Международный опыт управления отелями" предусматривает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, написание рефератов, подготовку к выполнению и защите лабораторных работ и промежуточную аттестацию – зачет.

Для самостоятельной экспертизы усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторной работы и сдачи экзамена студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студенты должны следовать определенной последовательности:

□ при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий темы курса, чтобы точно знать, что искать в той или иной публикации;

□ для более глубокого понимания и усвоения материала следует читать не только определения и понятия, имеющиеся в тексте, но и конкретные примеры;

□ для того, чтобы получить более широкое и системное понимание по теме вы хотите просмотреть несколько литературы (возможно, альтернативу);

□ нет необходимости обрисовывать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не позволяет понять материал; необходимо выделить и обрисовать только основные положения, определения и понятия, которые позволяют выстроить логику ответа на исследуемые вопросы.

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самостоятельной проверки студентом усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защиты практической работы и экзамена. Для удобства использования вопросы для самоконтроля делятся на разделы и темы теоретической части курса.

Раздел I Обзор и историческая перспектива

Тема 1. Глобализация, Туризм и индустрия гостеприимства.

1. Какие факторы способствовали глобализации и глобальной экономике?
2. Что такое транснациональные гостиничные компании?
3. Какие виды бизнеса охватывает индустрия туризма?
4. Каков основной вклад туризма в мировое развитие?

5. Как соотносится объем внутренних поездок с объемом международных поездок в крупных развитых странах? В малых странах, имеющих общую границу с более крупной страной?

6. Какие факторы повлияли на рост числа поездок в Азиатско-Тихоокеанском регионе?

7. Какие экономические факторы влияют на международные поездки? детерминанты?

8. Какие демографические изменения могут оказать существенное влияние на международную индустрию жилья?

Тема 2. Появление международных отелей.

1. Какие нововведения ввели американские отельеры в начале XX века?

2. Какие ситуации и события повлияли на международные усилия по расширению отелей после Второй мировой войны?

3. Когда и почему иностранные гостиничные компании начали осваиваться в Соединенных Штатах?

4. Какие факторы повлияли на расширение отелей на Ближнем Востоке? в Азиатско-Тихоокеанском регионе?

5. Что подразумевается под отделением собственности от управления? Каковы его последствия для международной гостиничной индустрии?

6. Какие крупные международные гостиничные сети появились в США?

7. Каковы некоторые существенные характеристики европейских гостиничных сетей? Индийские гостиничные сети? Азиатско-Тихоокеанские гостиничные сети?

8. Каковы главные преимущества и недостатки альянса авиакомпания-отель?

9. Каковы основные связи между авиакомпаниями и отелями?

10. Какое влияние слияния и поглощения, начатые в 1980-х годах, оказали на жилищную отрасль?

Тема 3. Политические аспекты международных путешествий, туризма и гостиничного бизнеса.

1. Какие барьеры для путешествий, инвестиций в Туризм и бизнеса часто существуют в международных условиях?

2. Как государственные гостиничные правила влияют на гостиничную индустрию различных стран?

3. Как международные организации влияют на международные поездки? Как повестки дня различных международных организаций соотносятся друг с другом?

4. Почему государственная поддержка туризма и индустрии жилья так важна? Каким образом правительства поддерживают или подрывают путешествия и туризм?

5. Какова направленность или цель деятельности национальных туристических организаций? Чем это отличается от международных организаций?

6. Какую роль играют в развивающихся странах международные сети предоставления жилья? Какие конфликты могут возникнуть между цепочками и правительствами принимающих стран?

7. Почему политическая стабильность является важным элементом туризма? Как политическая нестабильность влияет на решения о поездках и инвестициях?

8. Что такое туристические рекомендации? Какие факторы могут повлиять на их объективность?

9. Почему трудно оценить политический риск? Каким образом предприятия могут снизить свою уязвимость перед политическими рисками?

10. Что такое план антикризисного управления? Почему это так важно?

Раздел II. Международные гостиничные инвестиции, развитие и соглашения

Тема 1. Финансирование Международных Отелей.

1. Каковы некоторые из факторов, влияющих на интересы инвесторов в иностранных инвестициях? Какие факторы в большей степени относятся к принимающей стране, чем к стране-источнику?
2. Почему отели обычно считаются высокорисковыми международными инвестициями?
3. Каковы возможные инвестиционные критерии для инвестиций частного сектора в стране или регионе? В определенном международном отеле?
4. Каковы стандартные критерии получения гостиничных кредитов?
5. Чем обычно отличаются цели государственных и частных инвесторов?
6. Какие факторы заставили японцев предпринять агрессивные действия в международной гостиничной индустрии?
7. Какие наиболее распространенные методы финансирования гостиниц используются в развивающихся странах?
8. Какие виды государственных инвестиционных стимулов обычно используются для содействия развитию гостиниц?
9. Каковы основные достопримечательности листинга отеля на фондовой бирже? Как публичный отель может привлечь акционерный капитал?
10. Каким образом конвенции Соединенных Штатов О бухгалтерском учете препятствуют собственности, в то время как конвенции Соединенного Королевства поощряют собственность? Какое влияние эти соглашения оказывают на долговую способность компании?

Тема 2. Решение стать глобальным.

1. Каковы три основные формы организации международного

бизнеса

а чем они отличаются друг от друга?

2. Какую стратегию или стратегии может использовать гостиничная сеть для расширения на национальном уровне? На международном уровне?

3. Почему важно для цепочек размещения стандартизировать продукты и обеспечить последовательное качество обслуживания ?

4. Каковы преимущества и недостатки международной экспансии?

5. Какие факторы объясняют различия в географическом распределении международных гостиничных сетей?

6. Что является одним из ключевых рынков, на которые нацелены иностранные сети при создании недвижимости в Соединенных Штатах?

7. Что такое корпоративные гостиничные сети, общественные объединения и конгломераты?

8. Какова цель кредита оператора?

9. Каковы основные оперативные проблемы и проблемы в многонациональных цепочках?

Тема 3. Разработка международного гостиничного проекта.

1. Кто должен быть в команде разработчиков международного отеля?

2. Каковы пять этапов развития отеля?

3. Какие общие факторы следует учитывать при определении инвестиционных возможностей в иностранном государстве?

4. Должны ли разработчики воспринимать инфраструктуру как должное? Почему или почему нет? Какие виды инфраструктурных потребностей может иметь разработчик отеля?

5. Какую функцию выполняет генеральный план развития туризма в стране?

6. Какие критерии используются для выбора конкретного сайта для международного отеля?

7. Что такое предварительный анализ участка и здания? Почему это так

важно?

8. Почему важно разработать стратегию процесса утверждения? Какие разрешения могут понадобиться?

9. Почему дизайн отеля является особенно чувствительным вопросом? Какие факторы следует учитывать при принятии проектных решений?

10. С какими семью основными категориями регулятивного контроля может столкнуться международный разработчик?

11. Что такое "устойчивое развитие" и какие организации и инициативы поддерживают эту концепцию?

Тема 4. Международные гостиничные контракты и соглашения.

1. Какие критерии должны применяться к любому квалифицированному оператору, участвующему в торгах или переговорах по управлению имуществом?

2. Почему управленческие контракты часто пользуются большой популярностью в развивающихся странах?

3. Какие услуги обычно включаются в контракт на управление?

4. Каковы основные компоненты большинства структур оплаты управленческих контрактов? Какие виды сборов предпочитают владельцы и операторы? Почему?

5. Стала ли в последние годы продолжительность первоначального периода действия управленческого контракта больше или меньше? Почему?

6. Какие права на расторжение договора всегда существуют как для операторов, так и для собственников по договорам управления? Какие виды положений о прекращении в последнее время стали более распространенными?

7. Почему право на поддержание оперативного контроля часто является спорным в переговорах по управленческому контракту?

8. Что является самым важным инструментом владельца для контроля и мониторинга работы отеля? Как владельцы используют этот

инструмент?

9. Каковы преимущества и недостатки совместных предприятий?
10. Каковы преимущества и недостатки франчайзинга с точки зрения владельца?

Раздел III. Людские ресурсы и культурное разнообразие

Тема 1. Понимание Культурного Разнообразия.

1. Что такое культура?
2. В чем смысл аналогии Соединенных Штатов с брошенным салатом?
3. Каковы некоторые позитивные последствия культурного разнообразия на рабочем месте? Какие-то негативные последствия?
4. В целом, чем японские гостиничные компании отличаются от американских в том, что касается лояльности компаний, отношения к работникам, вознаграждения старших менеджеров и мобильности американцев?
5. В каких абстрактных отношениях и поведении существенно различаются культурные восприятия?
6. Почему для отельеров важно следовать бизнес-протоколу?
7. Каковы некоторые сложности в переговорах с представителями других культур?
8. Каковы некоторые заметные различия в культурных перспективах управления?

Тема 2. Подбор и подготовка международных руководителей отелей.

1. Какие типы гостиничных должностей обычно заполняются экспатриантами? Почему?
2. Почему гостиничные компании часто хотят использовать менеджеров-экспатриантов вместо местных талантов? Каковы некоторые из

преимуществ, которые могут быть получены от использования местных талантов?

3. Каковы некоторые из факторов, которые делают стоимость использования труда экспатриантов настолько высокой? Как можно сократить эти расходы?

4. Какие факторы следует учитывать при оценке стоимости помещения плохо отобранного или плохо подготовленного менеджера на международную работу? Будут ли эти расходы существенными?

5. Как следует оценивать кандидатов на иностранное трудоустройство? Какие личностные характеристики могут быть важны для успеха во внешней среде?

6. Какие вопросы обычно рассматриваются в контракте менеджера-экспатрианта?

7. Каковы четыре рекомендуемые области, которым следует уделять особое внимание при подготовке перед отъездом? Какие элементы следует рассмотреть в каждой из этих общих областей?

8. Что такое культурный шок? Как его можно свести к минимуму?

9. Каковы потенциальные последствия чрезмерной аккультурации? Какую тактику может использовать Гостиничная компания, чтобы предотвратить это?

10. Какие вопросы могут затруднить процесс репатриации? Как можно свести к минимуму такие проблемы?

Тема 3. Международное Управление Людскими Ресурсами.

1. Какие регионы мира сталкиваются с нехваткой рабочей силы? Какие факторы влияют на предложение рабочей силы для индустрии гостеприимства в любой стране? Что могут сделать менеджеры гостеприимства, чтобы уменьшить влияние нехватки рабочей силы?

2. Какие факторы влияют на способность индустрии гостеприимства нанимать работников?

3. Как скорость оборота компании влияет на тип ориентации, которую она готова предоставить? Как культурные установки влияют на необходимый тип ориентации?

4. Почему многокультурная подготовка требуется в гостиницах, обслуживающих международную клиентуру? Какие шаги необходимо предпринять для обеспечения успеха такой учебной программы?

5. Как культурные различия влияют на мотивацию? Почему менеджерам важно понимать культурные мотивации при разработке систем стимулирования и вознаграждения?

6. Каковы основные культурные характеристики японского и американского стилей принятия решений? Как эти типы сравнивают с теми найденными в других странах?

7. Какие факторы способствуют недопониманию в многокультурной среде? Какие шаги можно предпринять для уменьшения вероятности недопонимания?

8. Почему унификация гостиничной индустрии не является существенным фактором в большинстве стран?

9. Должна ли оценка эффективности всегда включать постановку целей на будущее? Почему или почему нет? Всегда ли работники оцениваются на основе их работы? Какие еще факторы можно учитывать?

10. Почему важно понимать точку зрения принимающей культуры в отношении увольнения сотрудников? Какие проблемы могут возникнуть, если менеджер увольняет кого-то без учета этой точки зрения?

Раздел IV. Международные Гостиничные Операции

Тема 1. Особые соображения при управлении международными гостиничными операциями.

1. Каковы семь общих функций управления для международных менеджеров отелей? Какие виды деятельности или обязанностей они

включают?

2. Чем может отличаться организация международного отеля от организации внутреннего отеля?

3. Что такое корпоративная культура и как она влияет на международный гостиничный менеджмент?

4. Какие культурные факторы влияют на процесс общения в международном отеле?

5. Каковы некоторые из заметных различий в предпочтениях международных гостиничных гостей?

6. Почему протокол важен в отеле, и что является основой протокола?

7. Международные бизнес-путешественники ожидают, какие функции и услуги в международном отеле?

8. Чем международная практика гостиничного учета отличается от практики отечественных гостиниц?

9. Какие соображения важны при принятии решения о том, покупать ли гостиничные принадлежности у местных поставщиков или импортировать их из другой страны?

10. Какие две организации работают над установлением международных гостиничных правил?

Тема 2. Международные гостиничные классификации и стандарты.

1. Каковы пять важных целей систем классификации гостиниц?

2. Чем отличаются Регистрация, классификация и классификация?

3. Какие восемь элементов, как правило, необходимы для эффективной работы систем классификации гостиниц?

4. Каков может быть идеальный состав группы, уполномоченной контролировать схемы регистрации, классификации и классификации?

5. Почему некоторые критики классификационных схем считают такие

схемы избыточными?

6. Отдают ли гостиничные предприятия предпочтение официальным или коммерческим системам классификации? Почему?

7. Каковы основные области оценки для путеводителя Mobil?

8. Что сделала ВТО за эти годы для создания международной системы классификации гостиниц?

9. Что такое статус "мирового класса"? Как этого можно достичь?

Тема 3. Международные продажи и маркетинг отелей.

1. Как и почему гостиничные маркетологи должны проводить гостевой анализ и анализ конкуренции?

2. Что влечет за собой разработка международной маркетинговой стратегии?

3. Как успешные отели справились с культурными различиями в международном гостиничном маркетинге и продажах?

4. Как международные маркетологи и продавцы могут развивать рынок иностранных посетителей США?

5. Почему важно понимать использование систем распределения поездок в международных маркетинговых усилиях?

6. Какова роль турагентов в процессе бронирования отелей? Как некоторые американские и европейские отели решили проблемы взаимоотношений между отелем и турагентом?

7. Каковы преимущества для отелей наличия туристических оптовиков, гостиничных компаний и консорциумов в качестве партнеров

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№	Контролируемые	Код и наименование	Оценочные средства
----------	-----------------------	---------------------------	---------------------------

п/п	разделы / темы дисциплины	индикатора достижения		текущий контроль	промежуточная аттестация
	Раздел I. Обзор и историческая перспектива	ПК-5	Знает	(Урок 1); Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 1)
	Раздел II. Международные гостиничные инвестиции, развитие и соглашения		Умеет	(Урок 2); Работа на уроке Индивидуальные / Групповые задания	Тест (Урок 2)

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные и печатные издания)

1. Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства: [Электронный ресурс] / Н.И. Денисова, Т.А. Джум, - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/519396>
2. Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. Гостиничный менеджмент [Электронный ресурс] / Дмитриева Н. В., Зайцева Н. А., Огнева С. В., Ушаков Р. Н. - М.: Альфа-М, 2015. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473497>
3. Жулидов С.Б. The Hotel Business. [Электронный ресурс] / С.Б. Жулидов – М: ЮНИТИ, 2015. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=872344>
4. Можаяева Н.Г., Камшечко М.В. Индустрия гостеприимства [Электронный ресурс] / Н.Г. Можаяева., М.В. Камшечко – М: Форум, 2017. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=545512>
5. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис. [Электронный ресурс] / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М, 2013. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415579>

6. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексов [Электронный ресурс] / А.В. Сорокина – М: Альфа-М, 2014. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>

7. Сухов Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций [Электронный ресурс] / Р.И. Сухов - Рн/Д: Южный федеральный университет, 2016. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/991917>

Дополнительная литература

(печатные и электронные издания)

1. Chuck Kim Gee. International Hotels Development and Management [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2012] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

2. David K. Hayes, Jack D. Ninemeier, Allisha A. Miller. Hotel Operations Management [Pearson Higher Ed USA, 2016] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

3. Debra F. Cannon. Training and Development for the Hospitality Industry [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2003] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

4. James R. Abbey, Ph.D. Convention Sales and Services, Ninth Edition [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2016] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

5. Karen Lieberman, Bruce Nissen. Ethics in the Hospitality and Tourism Industry [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2005] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

6. Michael N. Chibili. Modern Hotel Operation Management [Noordhoff Uitgevers bv Groningen/Houten, The Netherlands, 2016] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

7. Michael L. Kasavana, Ph.D. Managing Front Office Operations, Tenth Edition [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2017] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

8. Philip Kotler. Marketing for Hospitality and Tourism, Global Edition [Pearson Higher Ed USA, 2016] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

9. Robert H. Woods, Misty M. Johanson, Mochael P. Sciarini. Managing hospitality human resources [American Hotel & Lodging Educational Institute, 2012] Режим доступа: <https://www.ahlei.org/resources/instructor-resources/>

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация учебной дисциплины "Международный опыт управления отелями" предусмотрены следующие виды учебной работы: лекции, лабораторные работы, самостоятельная работа студентов, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Развитие дисциплины "International Hospitality Operations Management " предусматривает рейтинговую систему оценки знаний студентов и обеспечивает для учителя текущий контроль за посещаемостью студентами лекций, подготовка и выполнение всех лабораторных работ с обязательным предоставлением отчета о работе, реализации всех видов самостоятельной работы.

Промежуточная аттестация по дисциплине "International Hospitality Operations Management" это экзамен, который проводится в форме тестирования.

- изучение теоретического материала (20 баллов);
- успешное выполнение практических заданий (50 баллов);
- своевременно и успешно выполнять все виды самостоятельной работы (30 баллов).

Студент считается аттестованным по дисциплине "Hotel Sales and Revenue Management" с учетом всех видов постоянного мониторинга и самостоятельной работы, предусмотренных учебным планом.

Критерии оценки по дисциплине " товары народного потребления " для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – "отлично", 76-85 баллов – "хорошо", 61-75 баллов – "удовлетворительно", 60 и менее баллов – "неудовлетворительно".

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Оптимальным вариантом планирования и организации студенческого времени, необходимого для изучения дисциплины, является равномерное распределение рабочей нагрузки, т. е. систематическое ознакомление с теоретическим материалом на лекциях и закрепление знаний, полученных при подготовке и выполнении лабораторных работ и заданий, предусмотренных для самостоятельной работы студентов.

Подготовка к лабораторным работам должна проводиться заблаговременно, чтобы иметь возможность проконсультироваться с преподавателем по возникающим вопросам. В случае пропуска занятий необходимо предоставить письменную разработку пропущенной лабораторной работы.

Самостоятельная работа должна проводиться в соответствии с графиком и требованиями, предложенными преподавателем.

Алгоритм изучения дисциплины

Изучение курса должно вестись систематически и сопровождаться подробным резюме. Конспект рекомендуется включать все виды учебной работы: лекции, самостоятельное изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, отчеты по лабораторным работам, решение ситуационных задач и кроссвордов, ответы на вопросы для самоконтроля и

другие задания, предлагаемые для самостоятельной работы студентов.

Основным промежуточным показателем успешности студента в процессе изучения дисциплины является его готовность к выполнению лабораторной работы.

При подготовке к лабораторным работам, в первую очередь, необходимо ознакомиться с планом урока, изучить соответствующую литературу, нормативно-техническую документацию. По каждому вопросу лабораторной работы студент должен определить и изучить ключевые понятия и понятия. В случае затруднений студент может обратиться за консультацией к ведущим преподавателем.

Критерий готовности к лабораторной работы является способность студента ответить на все контрольные вопросы, рекомендованные преподавателем.

Знания, полученные студентами в процессе изучения дисциплины, должны закрепляться не повторением, а использованием материала. Эта цель при изучении дисциплины "Международный опыт управления отелями" являются активными формами и методами обучения, такими как метод ситуационного анализа, который позволяет студенту овладеть профессиональными компетенциями и проявить их в условиях, имитирующих профессиональную деятельность.

Особое значение для развития теоретического материала, а также для приобретения и формирования навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по данной дисциплине предполагает изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы, подготовка к выполнению и защите лабораторных работ и промежуточной аттестации – экзамен.

Для самостоятельной экспертизы усвоения теоретического материала, подготовки к выполнению и защите лабораторной работы и сдачи экзамена студентам предлагаются вопросы для самоконтроля.

Рекомендации по работе с литературой

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студенты должны следовать определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий темы курса, чтобы точно знать, что искать в том или ином издании;
- для более глубокого понимания и усвоения материала следует читать не только определения и понятия, имеющиеся в тексте, а также конкретные примеры;
- для того, чтобы получить более широкое и системное понимание по теме вы хотите просмотреть несколько литературы (возможно, альтернативу);
- нет необходимости обрисовывать весь текст по рассматриваемой теме, так как такой подход не позволяет понять материал; необходимо выделить и обрисовать только основные положения, определения и понятия, которые позволяют выстроить логику ответа на исследуемые вопросы.

Рекомендации по подготовке к экзамену

При самостоятельной работе с рекомендуемой литературой студенты должны следовать определенной последовательности:

- при выборе литературного источника теоретического материала лучше всего исходить из основных понятий темы курса, чтобы точно знать, что искать в том или ином издании;
- для более глубокого понимания и усвоения материала следует читать не только определения и понятия, имеющиеся в тексте, а также конкретные примеры;
- для того, чтобы получить более широкое и системное понимание по теме вы хотите просмотреть несколько литературы (возможно, альтернативу);
- нет необходимости обрисовывать весь текст по рассматриваемой

теме, так как такой подход не позволяет понять материал; необходимо выделить и обрисовать только основные положения, определения и понятия, которые позволяют выстроить логику ответа на исследуемые вопросы.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для осуществления учебного процесса по дисциплине "Международный опыт управления отелями" необходимо:

Начало изучения дисциплины "Международный опыт управления отелями", студенты должны:

Ознакомиться с программой, изучить список рекомендуемой литературы; программу курса нужно будет возвращать постоянно, так как усвоение каждой темы отдельно, для того, чтобы понять, достаточно ли изучены все вопросы;

При подготовке к занятиям по дисциплине "Международный опыт управления отелями", следует руководствоваться нормами времени для выполнения заданий. Например, при подготовке к уроку для изучения реферата одной лекции учебники, как правило, даются от 2 часов до 3 часов, а для изучения первоисточников текста с кратким изложением 1,5–2 часа, при подготовке только плана около 2 часов.

VI. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции		Критерии	Показатели
ПК-5 Способен определить миссию и цели развития гостиничного комплекса, отражающие	знает (пороговый уровень)	нормативно-правовая база в сфере гостеприимства и туризма	знание правовых, нормативных и технических документов (законодательных и нормативных актов Российской	<ul style="list-style-type: none"> – <input type="checkbox"/> возможность перечислить и описать правовые акты, регулирующие данную отрасль; – <input type="checkbox"/> возможность перечисления и описания

интересы собственников, заинтересованных сторон			Федерации, классификаторов, стандартов, соответствия и др.)) необходимые для осуществления гостиничной деятельности	нормативно-технических документов, регламентирующих требования к количеству и качеству предоставляемых услуг; – <input type="checkbox"/> возможность перечислить требования нормативно-технических документов к количеству и качеству предоставляемых услуг
	Имеет (продвину тый уровень)	поиск и навигация в нормативно- правовой базе, необходимой для гостиничной деятельности	возможность поиска и навигации по правовым, нормативным и техническим документам (законодательным и нормативным актам РФ, классификаторам, стандартам и др.)) необходимые для осуществления гостиничной деятельности	– <input type="checkbox"/> возможность поиска в специализированных информационно- справочных системах правовых, нормативных и технических документов, необходимых для решения профессиональных задач; – <input type="checkbox"/> умение ориентироваться в нормативно-технических документах при оценке качества товаров, их приемке по количеству и качеству; – <input type="checkbox"/> возможность навигации по нормативно- техническим документам для регулирования движения товаров
	владеет (высокий уровень)	навыки работы с нормативной базой при осуществлении гостиничной деятельности	владение навыками работы с правовыми, нормативными и техническими документами (законодательными и нормативными актами Российской Федерации, классификаторами, стандартами), необходимыми для осуществления гостиничной деятельности	– возможность самостоятельного использования и правильного толкования правовых актов для осуществления гостиничной деятельности; – <input type="checkbox"/> возможность самостоятельного использования и правильного толкования требований нормативно- технических документов при оценке качества предоставляемых услуг – <input type="checkbox"/> возможность самостоятельного использования и правильного толкования требований нормативно- технических документов по регулированию гостиничной деятельности

Оценочные средства

для проверки формирования компетенций (20 мин)

Код и формулировка компетенции	Задание
ПК – 5 Способен определить миссию и цели развития гостиничного комплекса, отражающие интересы собственников, заинтересованных сторон	<p>An international hotel developer to discuss:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Past, current, and anticipated sources of debt and equity funds<input type="checkbox"/> Investment and lending criteria for international projects<input type="checkbox"/> The role of government investment incentives in determining where to build<input type="checkbox"/> Bureaucratic obstacles to development that have been or are being encountered<input type="checkbox"/> The developer's main interest in the project—that is, is it basically a real estate venture or does the developer want to operate the hotel?<input type="checkbox"/> The development team and the smoothness or difficulty of interactions among its members, especially those from different cultures<input type="checkbox"/> Accommodations made to account for local customs and beliefs<input type="checkbox"/> Anticipated and unanticipated effects of foreign business practices• Any unique or illuminating development experiences

Зачетно-экзаменационные материалы

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Тестовые задания

1. While several forces at work together have dissolved national borders, the most influential of these forces is:

- a. international travel.
- b. foreign exchange and other financial activities.
- c. hospitality and other industrial activities.
- d. the increasing flow of communication.

2. Which of the following statements about transnational enterprises is false?

- a. It owns and controls income-generating assets in more than one country.
- b. Its operations transcend national boundaries.

- c. It must have direct investments in its host country.
- d. It has all major forms of contractual arrangements in its host country.

3. Which of the following is *not* a category of travel demand determinants?

- a. primary economic factors
 - b. leisure and the quality of life
 - c. demographic changes
 - d. population growth
4. The tourism industry includes:

- a. lodging operations and transportation services.
- b. eating and drinking places.
- c. sightseeing, amusement, and recreation services.
- d. all of the above

5. In which countries would domestic travel be expected to exceed international travel?

- a. small countries with ease of outbound day trips
- b. developed countries with large populations that have access to diverse attractions within their own borders
- c. small countries with few attractions within their own borders
- d. large countries with few attractions within their own borders

6. Which of the following groups represents the largest number of properties worldwide?

- a. independently owned and operated properties
- b. chain-owned and -operated properties
- c. independently owned, chain-operated properties
- d. franchised properties

7. The world's major regional destination since the 1950s has been:

- a. North America.
- b. the Asia-Pacific region.
- c. Europe.

d. the Caribbean.

8. Guests in Spain may choose the world-renowned _____, hotels converted from castles or monasteries.

a. posadas

b. paradors

c. pensions

d. ryokan

9. The largest group of users of hotel accommodations and services worldwide are:

a. individual tourists.

b. tour groups.

c. business travelers.

d. conference participants.

10. Which of the following statements about pleasure travelers is *true*?

a. They represent the most price-sensitive segment of the travel market.

b. They account for about 70 percent of hotel guestroom sales worldwide.

c. They would rather stay in hotels than with relatives or friends.

d. They do not react to political situations

11. Which of the following was an American hotel innovation?

a. spacious public rooms for socializing

b. luxury hotels

c. private baths

d. all of the above

12. Which of the following was among the factors that deterred American hotel operators from investing money in hotels abroad before World War II?

a. anti-American sentiment in Central Europe and Asia

b. currency fluctuations and restrictions on repatriation of profits

- c. fears of foreign encroachment on American markets
- d. all of the above

13. U.S. foreign policy after World War II encouraged hotel development in which of the following regions?

- a. Latin America and the Caribbean
- b. the Middle East
- c. East Asia
- d. Southeast Asia

14. Before the 1960s, international hotel development activity focused on:

- a. resort destinations in the Mediterranean and Caribbean.
- b. developing countries with large supplies of inexpensive land and labor.
- c. chain expansion in established markets.
- d. large gateway cities and national capitals.

15. What development in the late 1950s signaled the beginning of mass demand in Western Europe for tour packages to new resort destinations?

- a. easing of U.S.-Soviet tensions
- b. renewal of U.S. funding for the Marshall Plan
- c. growth of the air charter industry
- d. reduction in transatlantic airfares

16. Which of the following has been a significant problem for the international hotel industry in the Asia-Pacific region?

- a. restrictions on the repatriation of profits
- b. economic instability
- c. overcapacity
- d. sharp population increases

17. In general, which of the following is a barrier to international hotel expansion in Europe?

- a. planning restrictions
- b. high cost of construction
- c. well-established domestic chains
- d. all of the above

18. Which of the following has had a significant impact on the international hotel industry in the Middle East?

- a. economic diversification
- b. oil prices
- c. fluctuations in construction costs
- d. all of the above

19. Hyatt Hotels Corporation was one of the first chains to:

- a. separate hotel ownership from management.
- b. use market segmentation internationally.
- c. develop resort hotels in the Caribbean.
- d. open a hotel in China bearing its own name.

20. What was the primary reason that airlines began to develop or acquire their own hotels after World War II?

- a. to stimulate tourism development
- b. to expand and diversify their revenue base
- c. to be awarded certain air routes
- d. to ensure rooms for their passengers and crews

21. The effect of high room taxes tends to be that:

- a. fair competition in the local lodging industry is disrupted.
- b. the competitive position of the destination becomes less favorable.
- c. hotels must increase their employee-to-room ratio.
- d. all of the above

22. A travel allowance is a government-imposed restriction that limits the:

- a. number of exit visas granted to citizens.

- b. amount of exchange residents may purchase to cover foreign travel expenses.
- c. period of time a citizen may spend traveling abroad for leisure purposes.
- d. period of time a foreign business traveler may spend in the country.

23. Regarding fire safety standards for hotels, regulations:

- a. usually conform to uniform international standards.
- b. are fairly consistent from country to country, in spite of the lack of international standards.
- c. vary somewhat from country to country but are generally consistent within each country.
- d. can vary considerably from country to country and even from city to city.

24. The activity in which national tourism organizations are most frequently involved is:

- a. tourism planning and development.
- b. the preservation, protection, and use of historical and cultural resources.
- c. tourist reception and information.
- d. official tourism representation at the national and international levels.

25. Government support for the tourism industry is essential, in part because governments are usually in the best position to:

- a. provide the necessary infrastructure.
- b. offer domestic marketing assistance.
- c. analyze investment opportunities for foreign corporations.
- d. all of the above

26. Developing countries frequently complain that international hotel companies:

- a. do not market their country as a tourist destination well enough.
- b. violate government restrictions on the repatriation of profits.

- c. are reluctant to hire local nationals to fill senior positions.
- d. none of the above

27. What have developing countries identified as the most significant benefit of involvement with international hotel companies?

- a. increased circulation of national currency
- b. increased pace of tourism development
- c. training of the local labor force
- d. management expertise

28. Which of the following is issued by the U.S. State Department to advise the public against travel to a particular country?

- a. a caution
- b. a notice on conditions
- c. a travel warning
- d. a visa recall

29. Which of the following is a common tactic that lodging companies use to reduce vulnerability to political risk when expanding internationally?

- a. management contracts with significant equity participation
- b. management contracts with little or no equity participation
- c. equity joint ventures
- d. controlling ownership interest in both land and operations

30. A written crisis plan should focus first on:

- a. property security.
- b. loss prevention.
- c. human safety.
- d. communication.

**Критерии выставления оценки студенту на зачете
по дисциплине «Международный опыт управления отелями»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
----------------------------------	----------------------------------	--

86-100	«зачтено»/ «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«зачтено»/ «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, 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.
75-61	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, 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 ответах на дополнительные вопросы.
60-0	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Ситуационные задачи

по дисциплине «Международный опыт управления отелями»

Part I. Overview and Historical Perspective

Topic 1. Globalization, Tourism, and the Lodging Sector.

Distribute Handout 1 to Group 1. Instruct the group to research domestic and world events that have significantly affected the travel and tourism industry over the past three years (Part 1). Have the group research contemporary issues affecting travel and add them to Part 2 of the handout.

Distribute Handout 2 to Group 2. Instruct the group to research current travel issues affecting the lodging industry (Part 1). Have the group choose one issue to

describe in terms of its short- and long-term impacts on the industry (Part 2). Have the groups report their results at the next session.

Topic 2. Political aspects of the international travel, tourism, and lodging industry.

Activity 1: Ask each student or group of students to contact the appropriate branch of government (for example, the State Department in the United States) and ask for the current list of countries for which travel advisories have been issued. Then have each student or group discuss and answer some or all of the following questions: Why have they been issued? Does there appear to be a political motivation for some of them? Have any of the advisories been criticized in the press for being politically motivated? Does the criticism seem to be valid, or does it seem that the criticism itself may be politically motivated? Is there evidence that the advisories are in fact affecting travel to the cited countries? How about travel to other countries?

Activity 2: Ask each student or group of students to identify a number of recent government actions and public policy issues that affect international travel and tourism. Have each student or group select two or three of these actions/issues and identify three or more short-term (within one year) impacts and three or more long-term (within three to five years) impacts on travel and tourism.

Activity 3: Have each student locate the nearest location to obtain a passport application (this is often the local post office in the United States). Have each student get an application, bring it to class, and fill it out. Interested students may actually apply for their passports.

Part II. International Hotel Investment, Development, and Agreements

Topic 1. Financing International Hotels.

Ask each student or group of students to select a country and research the types of government investment incentives available (if any) in that country. Have them identify the purpose of each incentive (that is, reduce capital outlay, reduce

operating expenses, secure the investment) and, if possible, determine whether the incentives are serving their intended purpose. If they are not, have the students speculate about why and suggest alternate approaches that might be effective. What might be some of the economic and political consequences of using these alternate approaches?

Topic 1. The Decision to go Global.

This activity is an opportunity for students to learn about a specific international destination through research. Both written and oral reports are part of the activity.

Ask students—either individually or in groups—to select an international destination (preferably a city or some other specific locale—not an entire region) they think they would like to visit or work in. (You may want to tell them that acquiring special knowledge about a locale might give them an advantage in securing hotel positions in that area.)

If you choose to divide the class into groups, each group might brainstorm during class which destination to select. If you use the project as an individual activity, give students some class time to make their choices. If you are concerned about duplications, you should tell students that destinations will be selected on a first-come, first-served basis; in this instance, students would need to let you know as soon as they make their selections.

Advise students that this project focuses on the following destination information:

- What language is spoken?
- What are the major religion(s), taboos, holidays?
- What currency is used?
- What are the cultural beliefs, ethics, and values?
- What forms of greeting are considered proper?
- How are names and titles used?
- What are common expectations regarding the giving and

receiving of gifts?

- What are the major cultural negotiating styles?
- Are there any rules of verbal and nonverbal communication (for example, concerning standing distance during conversation, physical gestures, eye contact, and so forth) that are important for a visitor to that culture to know?
- Who owns the hotels?
- What is the culture's view of hospitality?
- What is the nature of the employer-employee relationship?
- How does the culture view personal achievement and competitiveness?

Tell students that at the end of the project, everyone (or each group) will be expected to present their reports to the class and will be expected to have written versions of the reports to distribute to the class.

Copy and distribute the "Destination Research Questions" handout. This handout is a list of the questions students need to research. Tell students to get as much of the information as possible, but note that it may not be possible to answer all of the questions for some destinations.

You might begin presentations in two weeks and have them continue throughout the remainder of the course, or you may prefer to schedule all presentations for the last two weeks of the course.

Критерии оценки:

- ✓ 100-85 баллов - если ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

✓ 85-76 - баллов - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой предметной области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускаются одна - две неточности в ответе.

✓ 75-61 - балл - оценивается ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой предметной области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

✓ 60-50 баллов - ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания результатов освоения дисциплины

Текущая аттестация студентов по дисциплине "Международный опыт управления отелями" проводится в соответствии с локальными

нормативными актами ДВФУ и является обязательной..

Текущая аттестация по дисциплине "Международный опыт управления отелями" проводится в форме контрольных мероприятий (тесты, практические задания) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

□ учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);

□ степень усвоения теоретических знаний (активность в ходе обсуждений материалов лекций, активное участие в дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);

□ уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам контрольных работ, практических занятий, ответов на тесты);

□ результаты самостоятельной работы (задания и критерии оценки размещены в Приложении 1).

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине "Международный опыт управления отелями" проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

По дисциплине "Международный опыт управления отелями" предоставляет экзамен в виде тестирования.

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения лекций, лабораторных занятий, семинаров и круглых столов студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к зачету, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной

аттестации студент готовит индивидуальное творческое зачетное задание (индивидуальное творческое зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на зачете представлены в структурном элементе ФОС IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (дискуссии, деловая игра, проект, кейс-задача доклады) представлены в структурном элементе ФОС V.

**Критерии выставления оценки студенту на экзамене
по дисциплине «Международный опыт управления отелями»**

Баллы (рейтинговой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«зачтено»/ «отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
85-76	«зачтено»/ «хорошо»	Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, 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.
75-61	«зачтено»/ «удовлетворительно»	Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, 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 ответах на дополнительные вопросы.
60-0	«не зачтено»/ «неудовлетворительно»	Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
« 14 » июня 2019 г.
(Ф.И.О. рук. ОП)

УТВЕРЖДАЮ

Директор
Академического департамента
(название кафедры)

(подпись) Колбина Е.О.
« 14 » июня 2019 г.
(Ф.И.О. зав. каф.)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ (МОДУЛЬНОЙ) ДИСЦИПЛИНЫ
Критическое мышление и исследования

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
Международное гостеприимство
Форма подготовки очная

курс 1, семестр 1

лекции 14 час. (в т.ч. «Критическое мышление» 2 час, «Дизайн исследовательского проекта» 12 час)

практические занятия 34 час. (в т.ч. «Критическое мышление» 10 час., «Дизайн исследовательского проекта» 24 час)

лабораторные работы 0 час.

в том числе с использованием МАО лек. 0/пр.0/лаб. 0 час.

всего часов аудиторной нагрузки 48 час.

в том числе с использованием МАО 0 час.

самостоятельная работа 132 час.

в том числе на подготовку к экзамену 36 час.

контрольные работы (количество) – не предусмотрены

курсовая работа/курсовой проект – не предусмотрены

экзамен – 1 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 15.06.2017 г. № 558.

Рабочая программа обсуждена на заседании Академического департамента,
протокол № _____ от «_____» _____ 2019 г.

Директор департамента: канд.экон.наук, Колбина Е.О.

Составитель(ли): докт.экон.наук, профессор Рыжова Н.П. («Дизайн исследовательского проекта»)
канд.фил.наук, доцент А.А. Карелина («Критическое мышление»)

Владивосток
2019

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента:

Протокол от «_____» _____ 201_ г. № _____

Директор Департамента _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании Департамента:

Протокол от «_____» _____ 201_ г. № _____

Директор Департамента _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

ABSTRACT

Master's degree in 04.04.03 Hotel business

Master's Program "Hotel business"

Course title: Critical thinking and research (including "Critical thinking" and "Research design")

Basic part of Block 1, 5 credits.

Author: Ryzhova Natalia Petrovna, Doctor of Economic Science, Professor.

Karelina Alina Anatolievna, Candidate of Philology, Associate Professor

At the beginning of the course a student should have:

- the ability to use the basic philosophical knowledge for the formation of ideological positions;
- the ability to communicate in oral and written forms in Russian and foreign languages for solving problems of interpersonal and intercultural interaction;
- the ability to work in a team, tolerantly perceiving social, ethnic, confessional and cultural differences;
- the ability to self-organization and self-education.

Course description: The course aims at developing critical thinking and interdisciplinary competences, which are the key features of the contemporary professionals

Main course literature:

Kovalev A. N. Argumentaciya kak faktor metodologicheskoy kultury [Argumentation as a factor of methodological culture: study guide]. St. Petersburg, 2015. 76 p. (rus)

Learning outcomes – general competences (GC) and general professional competences (GPC):

- GC-4 to be able to quickly studying a new areas, identify inconsistencies, problems and develop alternative decision;
- GC-5 to be able to generate ideas in scientific and professional activities;
- GC-6 to be able to lead a scientific discussion, knowledge of the norms of the scientific style of the modern Russian language;
- GC-8 the ability to abstract thinking, analysis, synthesis;

- GPC-2 to be able to lead a team in their professional activities, to be tolerance with social, ethnic, religious and cultural differences;
- GPC-5 to be able to search, critically analyze, summarize and systematize scientific information, to set research objectives and choose the best ways and methods to achieve them.

Main literature:

1. 1. Kovalov A.N. Argumentatsiya kak faktor metodologicheskoy kul'tury: uchebnoye posobiye [Kovalev A.N. Argumentation as a factor of methodological culture: a tutorial] / A.N. Kovalov. — Elektron. tekstovyye dannyye. — SPb. : Sankt-Peterburgskiy yuridicheskiy institut (filial) Akademii General'noy prokuratury RF, 2015. — 76 c. — 2227-8397. — Rezhim dostupa: <http://www.iprbookshop.ru/65429.html>
3. Metodologiya nauchnogo issledovaniya : uchebnik [Methodology of scientific research: textbook] / A.O. Ovcharov, T.N. Ovcharova. — M. : INFRA-M, 2017. — 304 s. + Dop. materialy [Elektronnyy resurs; Rezhim dostupa <http://www.znaniyum.com>]. — (Vyssheye obrazovaniye: Magistratura). — www.dx.doi.org/10.12737/357. — Rezhim dostupa: <http://znaniyum.com/catalog/product/894675>
4. Nauchnaya deyatel'nost' studentov: sistemnyy analiz : monografiya [Scientific activity of students: system analysis: monograph] / V.V. Bayluk. — M.: INFRA-M, 2018. — 145 s. — (Nauchnaya mysl'). — www.dx.doi.org/10.12737/monography_5a66e4bb1b0ef9.56606696. — Rezhim dostupa: <http://znaniyum.com/catalog/product/948030>
6. Nauchnyye issledovaniya i razrabotki. Ekonomika firmy [Research and development. The economy of the company]. №1 (2) / 2013: Nauchno-prakticheskiy zhurnal / Gl.red. A.P. Garnov. - M.: NITS INFRA-M, 2013. - 64s. — Rezhim dostupa: <http://znaniyum.com/catalog/product/416802>
7. Ovcharova, O.A. Metodologiya nauchnogo issledovaniya: uchebnik [Ovcharova, O.A. Research Methodology: textbook] / A.O. Ovcharov, T.N. Ovcharova. - M.: INFRA-M, 2017. - 304 s. — Rezhim dostupa: <http://znaniyum.com/catalog/product/894675>

8. Osnovy nauchnykh issledovaniy (Obshchiy kurs): Uchebnoye posobiye [Basics of scientific research (General course): Textbook] / Kosmin V. V. - 3-ye izd., pererab. i dop. - M.: ITS RIOR, NITS INFRA-M, 2016. - 227 s.: 60x90 1/16. - (Vyssheye obrazovaniye: Magistratura) (Pereplot) ISBN 978-5-369-01464-6 - Rezhim dostupa: <http://znanium.com/catalog/product/518301>

9. Ryzhova N.P. Materialy prezentatsiy k leksionnomu kursu «Dizayn issledovatel'skogo proyekta» [Ryzhov N.P. Materials presentations for the lecture course "Design of a research project."]. Vladivostok: DVFU, 2017. <https://parus.ecrin.ru/sovmestno-s-dvfu/magistrantam/dizajn-proekta/>

Form of control: a rating system (100%)

Аннотация к рабочей программе дисциплины

«Критическое мышление и исследования»

Учебный курс «Критическое мышление и исследования» предназначен для студентов направления подготовки 43.04.03. Гостиничное дело.

Дисциплина «Критическое мышление и исследования» включена в состав базовой части блока «Дисциплины (модули)».

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов, в том числе 4 зачетных единицы (144 часа) на элемент модуля «Дизайн исследовательского проекта» и 1 зачетная единица (36 часов) на элемент модуля «Критическое мышление». Учебным планом предусмотрены лекционные занятия (14 часов), практические занятия (34 часов), самостоятельная работа (132 часа, в том числе 36 часов на подготовку к экзамену). В том числе – элемент модуля «Дизайн исследовательского проекта»: 2 часа лекции, 10 часов практические занятия, 24 часа самостоятельной работы; элемент модуля «Критическое мышление»: 12 часов лекций, 24 часа практические занятия, 108 часов самостоятельной работы. Дисциплина реализуется на 1 курсе в 1 семестре.

Дисциплина позволяет подготовить студентов к освоению такой дисциплины, как «Глобальная научная коммуникация», а также к прохождению практик, в том числе научно-исследовательской работы, участию в научно-исследовательском семинаре, к прохождению учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков; к подготовке и защите выпускной квалификационной работы.

Содержание дисциплины состоит из двух модулей и охватывает следующий круг вопросов:

- Дизайн исследовательского проекта, в том числе разработка академических, прикладных (социальных и предпринимательских) проектов, декомпозиция проектов на поисковый, описательный и аналитический этапы, подготовка инструментария для сбора эмпирических данных.

- Критическое мышление, в том числе формирование общей культуры

исследовательской работы.

Цель – освоение студентами базовых знаний, навыков и умений дизайна и проведения академических и прикладных исследований, формирование у студентов системного представления о природе исследования, его основных типах, этапах и методах, развитие у студентов культуры исследовательской работы и подготовки их к написанию научных работ и статей.

Задачи:

- формирование углубленного понимания студентами особенностей дизайна исследовательского проекта в зависимости от вида проекта (академического, социального и управленческого/предпринимательского);

- получение студентами практических знаний и навыков определения мотивации, противоречия, цели и задач, объекта и предмета исследования, выдвижения рабочих гипотез, выбора методов сбора информации, возможностей совмещения методов, а также методов анализа данных и представления результатов исследования.

Для успешного изучения дисциплины «Критическое мышление и исследования» у обучающихся должны быть сформированы следующие предварительные компетенции:

– способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции;

– способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

– способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

– способность к самоорганизации и самообразованию.

В результате изучения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие общекультурные и общепрофессиональные компетенции (элементы компетенций):

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОК-4 умение быстро	Знает	Функциональные особенности

осваивать новые предметные области, выявлять противоречия, проблемы и выработать альтернативные варианты их решения		компонентов программы исследования (постановка проблемы, мотивация, вопрос, цель и задачи и т.п.)
	Умеет	Разрабатывать программу исследования, обосновывать выбор исследовательских стратегий и тактик
	Владеет	Навыками выявления логических противоречий и разрывов в дизайне исследования
ОК-5 способность генерировать идеи в научной и профессиональной деятельности	Знает	Основные принципы поиска научных данных в области экономических и других социальных исследований
	Умеет	Критически оценивать, отбирать и использовать информацию из разных источников и генерировать альтернативы на основе различной информации
	Владеет	Навыками изучения новой предметной области, выявления противоречий и формирования альтернатив на основе анализа информации
ОК-6 способность вести научную дискуссию, владение нормами научного стиля современного русского языка	Знает	Определение термина критическое мышление, уровни познавательных задач по Блуму, структуру и модели умозаключений, стратегии работы с текстом; типы организационной структуры текста; определение аргументации; типы логических нарушений
	Умеет	Определять и оценивать выводное знание (дедуктивную валидность, допущения и т.д.), интерпретировать высказывания и идеи, использовать различные стратегии чтения научного текста; определять аргументацию и оценивать ее качество
	Владеет	Навыками оценки качества научного текста
ОК-8 способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Знает	Теоретико-методологические основы организации и проведения исследований в области экономики и управления.
	Умеет	Планировать академические и прикладные исследования, различая методы, актуальные для пилотажных/разведывательных; описательных; аналитических и интерпретативных этапов/типов проектов
	Владеет	Навыками сбора, критической оценки и анализа данных разных типов (количественных и качественных; экспериментальных и данных наблюдений; микроданных и агрегированных данных)

ОПК-2 готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знает	Теоретико-методологические принципы выявления закономерностей, формирования выборок, проведения экспериментов
	Умеет	Умеет использовать современные технические и информационные средства для решения аналитических и исследовательских задач, в том числе для составления обзоров, аннотаций, рефератов, библиографии в соответствии с темой исследования
	Владеет	Навыками анализа и интерпретации теоретических и эмпирических текстов, навыками анализа и интерпретации экономических, социальных, управленческих данных, а также навыками устной и письменной презентации результатов проведенного исследования
ОПК-5 способность к поиску, критическому анализу, обобщению и систематизации научной информации, к постановке целей исследования и выбору оптимальных путей и методов их достижения	Знает	Особенности качественного, количественного и смешанного дизайна исследования
	Умеет	Прорабатывать контекст исследования и делать предварительную диагностику проблемы
	Владеет	Навыками постановки исследовательского вопроса в рамках различных парадигм, при решении прикладных задач

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Элемент модуля «Критическое мышление»

Тема 1 Основы критического мышления (2 час.).

Определение терминов «критическое мышление», «критическое чтение», способы анализа и оценки текста, типы структурной организации текста по Каплану, таксономия Б. Блума и когнитивные задачи высокого порядка.

Элемент модуля «Дизайн исследовательского проекта»

Тема 1. Различия исследовательского проекта в зависимости от вида деятельности (2 час.)

Академический, социальный, предпринимательский типы проектов. Особенности исследовательского проекта в зависимости от типа проекта. Мотивация и актуальность. Постановка проблемы. Проблема в академическом, социальном и управленческом/предпринимательском исследовательском проекте. Исследовательский вопрос.

Тема 2. Типы проектов (2 час)

По предмету – теоретическое; эмпирическое. По целям – пилотажное/разведывательное; описательное; аналитическое; интерпретативное. По типам данных – количественные vs качественные; экспериментальные vs наблюдение; Целесообразность и стоимость различных видов исследований.

Тема 3. Качественные методы (2 час)

Методы сбора (включенное наблюдение, визуальная этнография, глубинные интервью, фокус-группы, кейс-стади). Методы анализа данных (дискурс-анализ, контент-анализ). Задачи и этапы исследования в качественном дизайне.

Тема 4. Количественные методы

Виды количественных данных. Сбор первичных данных. Типы экономических данных (пространственные данные, временные ряды, панельные данные). Вторичные – почему лучше использовать базы данных. Анализ количественных данных. Задачи и этапы исследования в количественном дизайне.

Тема 5. Смешанные методы.

Трудности и недостатки применения количественных и качественных данных. Методология и метод. Философские основания количественных и качественных методов. Дизайн исследования. Что выбрать? Количественный или качественный дизайн? Пример количественного дизайна научного проекта. Пример качественного дизайна научного проекта.

Тема 6. Дизайн исследовательского проекта.

Базовый научный протокол в академических проектах.

Этика исследовательской деятельности.

Принципы выбора качественного, количественного, смешанного дизайна. Особенности исследований в экономических науках, управленческих науках. Особенности прикладных исследований.

Техническое задание, программа исследования, заявка на грант для поддержки исследовательский и социального проекта.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

(34 часа аудиторной работы и 36 часов контроль самостоятельной работы студента)

Элемент модуля «Критическое мышление»

Практические занятия (10 час.)

Практическое занятие № 1 (2 часа) Учимся читать статью с общим охватом содержания.

В этой теме студент научится:

- фокусировать свое внимание на различных элементах научной статьи
- с помощью стратегии ознакомительного чтения находить научные статьи, которые соответствуют цели исследования студента и отвечают его исследовательскому интересу

Практическое занятие № 2 (2 часа) Учимся читать статью с полным охватом содержания (2 час.)

В этой теме студент научится:

- фокусировать свое внимание на различных элементах научной статьи
- с помощью стратегии поискового чтения находить научные статьи, которые соответствуют цели исследования студента и отвечают его исследовательскому интересу

Практическое занятие № 3, 4, 5 (6 часов) Читаем статью с полным охватом содержания.

В этой теме студент научится:

- находить аргументацию в тексте
- определять основную идею и доказательства, которые приводит автор
- анализировать и оценивать линию рассуждения автора

Элемент модуля «Дизайн исследовательского проекта»

Практические занятия (24 час.)

Практическое занятие №1. Исследовательский вопрос (2 час.)

Цель – сформировать практические навыки задавания исследовательских вопросов.

Последовательность:

- 1) Дискуссия на тему «что такое интересный исследовательский вопрос»? Варианты того, как «интересный вопрос» может быть описан/охарактеризован. «Открытый» – предполагающий развернутый ответ и открывающий дискуссию; «проблемный» – спорный, интересно отвечать, «не на проверку знаний»; стилистически корректный – понятно и лаконично

сформулирован; актуален – волнует, касается каждого, имеет отношение к «сегодня»; «умеренно масштабный» – должна быть перспектива, возможность развития, но при этом не слишком широкий; «оценочно нейтральный» – не содержит точку зрения или оценочных суждений.

2) Тренинг. Разбить группу на минигруппы по 4-5 чел. Каждый индивидуально формирует по 10 вопросов (о «пластиковой бутылке»). Они зачитываются в группе и группа выбирает 3 лучших. Затем – вопросы фиксируются на флип-чарте и обсуждаются всей аудиторией. При обсуждении вопросы соотносятся с результатами дискуссии.

3) Исследовательский вопрос. Учитывая прочитанные дома тексты с ресурса Постнауки, а также результаты дискуссии, студенты индивидуально формулируют «интересные исследовательские вопросы», ответ на которые будут давать в форме академического эссе.

Практическое занятие №2. Академическое эссе (2 час.)

Цель – сформировать практические навыки написания академических текстов.

Последовательность работы в технике критического чтения и письма «письмо в зонах» для подготовки академического эссе:

1) Отправной точкой является исследовательский вопрос, сформированный на практическом занятии №1.

2) Для работы «письмо в зонах» используется один из текстов, который студент прочел в рамках самостоятельной работы. Студенты индивидуально заполняют «зоны». Центр (название), 1 –противоречие (несмотря на..., хотя...), 2 – фокусировка (фраза, слово, образ, сильно привлекли внимание), 3 – центральный тезис (основная мысль, с позиции «за» и «против» или «верю» и «не верю»), 4 – доказательства/аргументы (как, чем автор доказывает свой тезис), 5 – расширение контекста (как можно иначе взглянуть на проблему).

3) Задание на дом – написать эссе (по материалам, подготовленным в аудитории).

Практическое занятие №3. «Мотивация/ проблема/ вопрос»: подготовка (2 час.).

Цель – Сформировать практические навыки формулировки мотивации, исследовательской проблемы (противоречия), исследовательского вопроса

Последовательность:

1) Дискуссия. Относилось ли исследование, прочитанное к практическому занятию к академическому, социальному или управленческому/предпринимательскому типу. Выявите мотивацию проведенного исследования.

2) Разбейтесь на группы по 4-5 чел.

3) Придумайте мотивацию, проблему и вопрос для академического исследования по подобной / близкой теме. Для этого используйте теоретический/обзорный научный текст, прочитанный к практическому занятию (статья В.М.Полтеровича).

4) Придумайте мотивацию, проблему и вопрос для социального проекта по близкой теме.

5) Придумайте мотивацию, проблему, вопрос для предпринимательского проекта.

Практическое занятие №4. «Мотивация/ проблема/ вопрос»: презентация (2 час.).

Цель – Сформировать практические навыки формулировки мотивации, исследовательской проблемы (противоречия), исследовательского вопроса

Последовательность:

1) Студенты, разбитые на группы презентуют выполненную работу.

2) Дискуссия. Обсудите, в чем основные различия между тремя типами проблем/вопросов

Обсудите, каковы основные требования для того, чтобы найти «интересный исследовательский академический вопрос»?

Обсудить, когда можно начать утверждать, что научное исследование соответствует «базовому научному протоколу»? Что понимается под вкладом в научную дискуссию?

Практическое занятие №5. Типы исследовательских проектов: подготовка (2 час.).

Цель – сформировать навыки планирования академических и прикладных исследований, различая методы, актуальные для пилотажных/разведывательных; описательных; аналитических и интерпретативных этапов/типов проектов.

Последовательность:

1) Изучите информацию по исследовательским данным/ базам/ проектам, предоставленным преподавателем.

2) Учитывая теоретическую/ обзорную статью, прочитанную к практическому занятию №5, обсудите предоставленный преподавателем материал (3 типа идей/ целей для разных исследований (пилотажное, описательное, аналитическое) в зависимости от 3 типов исследовательских проектов (научные, управленческие, предпринимательские)).

3) Разработайте собственные 3 типа идей/целей в зависимости от 3 типов исследовательских проектов.

4) Задание на дом - подготовить презентацию

Практическое занятие №6. Типы исследовательских проектов: презентация (2 час.).

Цель – сформировать навыки планирования академических и прикладных исследований, различая методы, актуальные для пилотажных/разведывательных; описательных; аналитических и интерпретативных этапов/типов проектов.

Последовательность:

1) Студенты, разбитые на группы презентуют выполненную работу.

2) Дискуссия. Обсудите, какие типы данных могли бы подойти для каждого из запланированных вами этапов/типов проектов. Как эти данные могут быть получены.

Практическое занятие №7. Качественные данные: сбор, анализ.
QDA-miner (2 час)

Практическое занятие №8. Количественные данные: сбор, анализ. SPSS (2 час)

Практическое занятие №9. ТЗ. Анализ

Практическое занятие №10. Социальный/управленческий проект: презентации

Практическое занятие №11. Контрольная работа

Практическое занятие №12. Академический проект: презентации

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Критическое мышление и исследования» представлено в Приложении 1 и включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль (рейтинг)	промежуточная аттестация
1	Элемент модуля	ОК-6	Определение термина критическое мышление, уровни познавательных задач по Блуму, структуру и	Т	Отсутствует – нулевой рейтинг

	«Критическое мышление»		<p>модели умозаключений, стратегии работы с текстом; типы организационной структуры текста; определение аргументации; типы логических нарушений</p> <p>Определять и оценивать выводное знание (дедуктивную валидность, допущения и т.д.), интерпретировать высказывания и идеи, использовать различные стратегии чтения научного текста; определять аргументацию и оценивать ее качество</p> <p>Навыками оценки качества научного текста</p>			
				О	Отсутствует – нулевой рейтинг	
				О	Отсутствует – нулевой рейтинг	
2	Элемент модуля «Критическое мышление»	ОК-5	<p>Основные принципы поиска научных данных в области экономических и других социальных исследований</p> <p>Критически оценивать, отбирать и использовать информацию из разных источников и генерировать альтернативы на основе различной информации</p> <p>Навыками изучения новой предметной области, выявления противоречий и формирования альтернатив на основе анализа информации</p>	Т	Отсутствует – нулевой рейтинг	
				О	Отсутствует – нулевой рейтинг	
				О	Отсутствует – нулевой рейтинг	
3	Элемент модуля «Дизайн исследовательского проекта»	ОК-8	<p>Теоретико-методологические основы организации и проведения исследований в области экономики и управления.</p> <p>Планировать академические и прикладные исследования, различая методы, актуальные для пилотажных/ разведывательных; описательных; аналитических и интерпретативных этапов/типов проектов</p> <p>Навыками сбора, критической оценки и анализа данных разных типов (количественных и качественных; экспериментальных и данных наблюдений; микроданных и агрегированных данных)</p>	К	Отсутствует – нулевой рейтинг	
				П 1, П 2	Отсутствует – нулевой рейтинг	
				П 3, Л 1, Л 2	Отсутствует – нулевой рейтинг	
4	Элемент модуля «Дизайн исследовательского проекта»	ОК-4	<p>Функциональные особенности компонентов программы исследования (постановка проблемы, мотивация, вопрос, цель и задачи и т.п.)</p> <p>Разрабатывать программу исследования, обосновывать выбор исследовательских стратегий и тактик</p> <p>Навыками выявления логических противоречий и разрывов в дизайне исследования</p>	К	Отсутствует – нулевой рейтинг	
				П 1, П 2	Отсутствует – нулевой рейтинг	
				П 3, Л 1, Л 2	Отсутствует – нулевой рейтинг	
5	Элемент модуля «Дизайн исследовательского проекта»	ОПК-2	<p>Теоретико-методологические принципы выявления закономерностей, формирования выборок, проведения экспериментов</p>	К, П 3, П 4	Отсутствует – нулевой рейтинг	

	кого проекта»		Умеет использовать современные технические и информационные средства для решения аналитических и исследовательских задач	Л 1, Л 2	Отсутствует – нулевой рейтинг
			Навыками анализа и интерпретации теоретических и эмпирических текстов, навыками анализа и интерпретации экономических, социальных, управленческих данных, а также навыками устной и письменной презентации результатов проведенного исследования	Эу, Эб1, Эб2, П 3 и П 4	Отсутствует – нулевой рейтинг
6	Элемент модуля «Дизайн исследовательского проекта»	ОПК-5	Особенности качественного, количественного и смешанного дизайна исследования	К	Отсутствует – нулевой рейтинг
			Прорабатывать контекст исследования и делать предварительную диагностику проблемы	П 1, П 2	Отсутствует – нулевой рейтинг
			Навыками постановки исследовательского вопроса в рамках различных парадигм, при решении прикладных задач	П 3, Л 1, Л 2	Отсутствует – нулевой рейтинг

Обозначения:

Большой буквой обозначен вид контролируемого задания Эу – учебное эссе, Эб – эссе, опубликованное в блоге, П – презентация, К – контрольная, Л – «лабораторная» (самостоятельная работа с пакетами прикладных программ).

Цифрой обозначен номер контролируемого задания.

Соответственно «Эу1» обозначает «Эссе учебное», «Эб1» - эссе, опубликованное в блоге 1, «П1» - Презентация №1.

Т – письменный тест, О – оценка качества научных статей

Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков и (или) опыта деятельности, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 2.

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

1. Ковалёв А.Н. Аргументация как фактор методологической культуры [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.Н. Ковалёв. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Санкт-Петербургский юридический

институт (филиал) Академии Генеральной прокуратуры РФ, 2015. — 76 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/65429.html>

2. Методология научного исследования : учебник / А.О. Овчаров, Т.Н. Овчарова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 304 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znaniium.com>]. — (Высшее образование: Магистратура). — www.dx.doi.org/10.12737/357. - Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/product/894675>

3. Научная деятельность студентов: системный анализ: монография / В.В. Байлук. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 145 с. — (Научная мысль). — www.dx.doi.org/10.12737/monography_5a66e4bb1b0ef9.56606696. - Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/product/948030>

4. Научные исследования и разработки. Экономика фирмы. №1 (2) / 2013: Научно-практический журнал / Гл.ред. А.П. Гарнов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 64с. — Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/product/416802>

5. Овчарова, О.А. Методология научного исследования: учебник / А.О. Овчаров, Т.Н. Овчарова. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 304 с. — Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/product/894675>

6. Основы научных исследований (Общий курс): Учебное пособие / Космин В. В. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 227 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Магистратура) (Переплёт) ISBN 978-5-369-01464-6 - Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog/product/518301>

7. Рыжова Н.П. Материалы презентаций к лекционному курсу «Дизайн исследовательского проекта». Владивосток: ДВФУ, 2017. <https://parus.ecrin.ru/sovместno-s-dvfu/magistrantam/dizajn-proekta/>

Дополнительная литература

1. Коэн М., Нагель Э. Введение в логику и научный метод (пер. с англ. П. С. Куслия). — Челябинск: 2010. — 656 с. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28706.html>

2. Халперн Дайана. Психология критического мышления. 4-е международ. изд. СПб.: Питер, 2000. – Режим доступа <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:13865&theme=FEFU>
3. Хаперн, Дайана. Психология критического мышления / Дайана Халперн, [пер. с англ. Н. Малыгиной, С. Рысева, Л. Царук]. - 4-е международ.изд. - Санкт-Петербург: Питер, 2000. - 503с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:13865&theme=FEFU>
4. Джексон, Майкл С. Системное мышление: творческий холизм для менеджеров / Майкл С. Джексон ; науч. ред. и [пер. с англ.] Ф. П. Тарасенко ; Национальный исследовательский Томский государственный университет. - Томск: Изд. дом Томского университета, 2016. - 402 с. <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:843754&theme=FEFU>
5. Аузан А. Изменения как колея// Т&Р <https://theoryandpractice.ru/posts/8171-auzan>
6. Иванова А.С. «Черный рынок вокруг магазинов Березка» (отрывок из книги) <https://postnauka.ru/longreads/75423>
7. Полтерович В.М. Трансплантация экономических институтов// Журнал «Экономическая наука современной России», 2001, No. 3, сс.24 -50
8. Рыжова Н. Исследование институтов: междисциплинарный подход// Пространственная экономика, 2014. №4. С. 148-169. http://spatial-economics.com/eng/images/spatial-economics/4_2014/SE.2014.4.148-169.Ryzhova.pdf
9. Олейник А. Тоталитаризм рынка?// Неприкосновенный запас 2003, 2(28). <http://magazines.russ.ru/nz/2003/2/olei.html>
10. Научно-инновационные сети в России: опыт, проблемы, перспективы: Монография /Воронина Л. А., Ратнер С. В. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 254 с.: 60x90 1/16. - (Научная мысль) (Переплёт) ISBN 978-5-16-011423-1 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/492269>
11. Подготовка кандидатской диссертации по экономике / Гутгарц Р.Д. - М.:Дашков и К, 2017. - 160 с.: ISBN 978-5-394-02252-4 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/450837>

12. Barnet S., Bedau H. Critical thinking, reading, and writing: A brief guide to argument (7th ed.). Boston – New York, Bedford/St. Martin's, 562 pp.
13. Salmon M. Introduction to Logic and Critical Thinking (6th ed.). Boston, 2013.
14. Moore N., Parker R. Critical Thinking (9th ed.). NY, 2009.
15. Toulmin S. The uses of argument. Updated edition. Cambridge University Press, New York, 2003.
16. Тулмин С. Человеческое понимание. – Москва: Прогресс, 1984, 327 с.

Тексты для углубленного изучения тем

1. Бююль А., Цёфель П. SPSS: Искусство обработки информации. Анализ статистических данных и восстановление скрытых закономерностей: Пер. с нем. — СПб.: ДиаСофтЮП, 2005. — 608 с. <http://www.datuapstrade.lv/rus/spss-books/>
2. Веселкова Н.В. Полуформализованное интервью // Социологический журнал. 1994. №3. С.103-110.
3. Гирц К. «Насыщенное описание»: в поисках интерпретативной теории культуры // Интерпретация культур / К. Гирц. М. : РОССПЭН, 2004. С. 9–42.
4. Городнова, А.А. Информационные электронные ресурсы для науки и образования: учебно-методическое пособие / А.А.Городнова. – Нижний Новгород: НИУ РАНХиГС, 2014. – 290 с. – ISBN 978-5-00036-097-2.
5. Готлиб А.С. Автоэтнография (разговор с самой собой в двух регистрах). Социология: 4М. 2004. № 19. С. 5-31.
6. Демин А.Н. О совмещении количественного и качественного подходов в исследовательском цикле // Социология: 4М. 1999. № 11.
7. Дим П. Качественные онлайн исследования // Онлайн исследования в России 2.0 (2010)/ Под ред. Шашкина А.В., Девятко И.Ф., Давыдова С.Г. – М.: РИЦ «Северо-Восток».

8. Истомина А. Г. Краткосрочное включенное наблюдение: опыт достижения ролей с высокой степенью вовлеченности // Социология: Методология, методы, математическое моделирование. 2013. № 37. С. 75-103.
9. Квале С. Исследовательское интервью. М.: Смысл, 2003.
10. Козина И.М. Особенности стратегии case study при изучении производственных отношений на промышленных предприятиях России // Социология 4М: методология, методы, математические модели. 1995. N5-6. С. 65-90.
11. Короткова Т.Л. Исследования в менеджменте ООО "КУРС", 2013
12. Малошонок Н. Г., Терентьев Е. А. Влияние дизайна анкеты на качество данных в онлайн-опросах студентов // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2014. № 6(124). С. 15-27.
13. Мельникова О.Т. Фокус-группы в маркетинговом исследовании: Методология и техники качественных исследований в социальной психологии. М.: Издательский центр «Академия», 2003
14. Мхитарян В.С., Архипова М.Ю., Дуброва Т.А., Сиротин В.П. и др. Эконометрика: Учебник / под ред. д.э.н., проф. В.С.Мхитаряна. – М.: Проспект, 2010.
15. Некрасов С.И. Сравнение результатов онлайн- и оффлайн-опросов (на примере анкет разной сложности) // Социология: 4М. 2011. № 32. С. 53-74.
16. Ноэль Э. Массовые опросы. Введение в методику демоскопии. М.: Ава-Эстра, 1993
17. Олейник А. Триангуляция в контент-анализе: пример углубленных интервью с представителями российской элиты. Социс, 2009.
18. Онлайн исследования в России 3.0 / Отв. ред.: И. Ф. Девятко, А. В. Шашкин, С. Г. Давыдов; науч. ред.: И. Ф. Девятко. М. : OMI RUSSIA, 2012.
19. Радаев В.В. Как организовать и представить исследовательский проект: 75 простых правил. М.: ГУ-ВШЭ: ИНФРА-М. 2001. 203 С.

20. Чуланова О.Л. Методология исследования компетенций персонала организаций: Монография / . - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 120 с.: 60x90 1/16. - (Научная мысль). (обложка) ISBN 978-5-16-010660-1, 500 экз.

21. Штейнберг И., Шанин Т., Ковалев Е., Левинсон А. Качественные методы. Полевые социологические исследования. СПб.: Алетейя, 2009. С. 160- 250.

Электронные ресурсы

Ресурсы для работы над прикладным (социальным) проектом:

Оценка и мониторинг программ: <http://www.processconsulting.ru/pccmos@online.ru> (Компания "Процесс Консалтинг")

Количественные данные

<http://mmr.sagepub.com/> (Сайт тематического журнала Journal of Mixed Methods Research)

<http://mmira.wildapricot.org/> (Сайт ассоциации The Mixed Methods International Research Association)

<https://social.hse.ru/mixedmethods/> (Сайт научно-учебной группы «Стратегии смешивания методов в социальных исследованиях»)

<http://pwt.econ.upenn.edu/> (Penn World Table (PWT 100 стран))

<https://www.unido.org/researchers/statistical-databases> (UNIDO Industrial Statistics)

<https://www.imf.org/en/Data> (IMF International Financial Statistics)

<http://finance.yahoo.com> Yahoo!

<http://www.datastream.com/> (Datastream by Thomson Financial)

<http://wrds.wharton.upenn.edu/> (Wharton Research Data Services)

<http://www.oswego.edu/~economic/data.htm> (University of New York)

<https://www.hse.ru/rlms> (Российский мониторинг экономического положения и здоровья населения, RLMS, 24 волны с 1992 г.)

Перечень информационных технологий и программного обеспечения

1. Microsoft Word
2. Microsoft Excel
3. Microsoft PowerPoint
4. Microsoft Internet Explorer/ Mozilla Firefox/ Opera

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Рекомендации по планированию и организации времени, отведенного на изучение дисциплины

Элемент модуля «Критическое мышление»

Элемент модуля «Критическое мышление» проводится в форме практического занятия, которому предшествует вводная лекция, ориентирующая студентов в новой для них предметной области. Модуль предшествует модулю «Дизайн исследовательского проекта». По окончании модуля студентам отводится месяц на выполнение самостоятельной работы, по завершению которой студенты отправляют выполненные задания в журнал Blackboard. Преподаватель проверяет работы и выставляет оценку в системе Blackboard.

Элемент модуля «Дизайн исследовательского проекта»

Элемент модуля «Дизайн исследовательского проекта» проводится в форме тренинга (недельной интенсивной работы), то есть большая часть аудиторной учебной нагрузки приходится на первую неделю, в начале семестра. В силу сопряженности элемента модуля «Дизайн исследовательского проекта» с проектной деятельностью (Научно-исследовательской работой магистранта) установлен следующий график учебного процесса: весь лекционный курс и десять практических занятий приходится на начало учебного семестра. Практические занятия № 11 (контрольная работа) и № 12 (защита академического проекта) проводятся в конце учебного семестра. В таблице представлено распределение часов

недели интенсивной работы, что также является обязательным условием освоения учебной дисциплины.

Таблица. Распределение аудиторных часов интенсивной недели

	пн	вт	ср	чт	пт	сб
Лекции	1	2	3	4	5	
					6	
Практика №	1	4	6	8		10
Практика №	2	5	7	9		
Практика №	3					

В связи с особенностями временной организации элемента модуля «Дизайн исследовательского проекта» студентам рекомендуется быть максимально собранными и выполнять все задания в отведенный срок. Стоит учитывать, что 50 баллов, т.е. 50% всего рейтинга формируется в течение интенсивной недели, из них 30 баллов (30%) – за выполнение групповой самостоятельной работы. Передачи или защиты презентаций за пределами контрольных точек не возможны.

После недельного интенсива студенты приступают к чтению рекомендованной научной литературы и написанию двух академических эссе (публикуются в виде блогов). На подготовку каждого из эссе отводится 4 учебных недели. Соответственно дедлайн для опубликования 1 эссе – пятница, 12-00 местного времени 4 недели, следующей за интенсивом. Дедлайн для опубликования 2 эссе – пятница, 12-00 местного времени 8 недели, следующей за интенсивом. После дедлайна задания не принимаются.

Защита индивидуальных академических проектов осуществляется на 4 неделе, следующей за интенсивом. В этот же день проводится контрольная работа по теоретической части курса. Соответственно рекомендуется приступить к работе над индивидуальным академическим проектом сразу после окончания интенсивной недели и при необходимости воспользоваться выделенными часами консультаций преподавателя.

***Описание последовательности действий обучающихся (алгоритм
изучения дисциплины)***

Элемент модуля «Критическое мышление»

Изучение модуля «Критическое мышление» начинается с изучения рабочей программы. Затем студенты получают доступ на платформу Blackboard, где находятся все материалы курса. Студенты имеют возможность работать в системе blended-learning, т.е. перед началом занятия изучать материал на платформе. После завершения курса студенты выкладывают выполненные работы в журнале Blackboard, где проходит оценивание работ студентов.

Элемент модуля «Дизайн исследовательского проекта»

Начиная изучение элемента модуля «Дизайн исследовательского проекта», студенту необходимо:

- ознакомиться с программой;
- получить доступ к электронным материалам курса (в т.ч. презентациям лекций, шаблонам для подготовки презентаций и т.п.);
- разобраться в структуре рейтинга «Дизайн исследовательского проекта», в системе распределения учебного материала по видам занятий;
- скачать триал-версии программных продуктов QDA-miner и SPSS statistics;
- завести блог на world.press, куда выкладываются обязательные академические эссе, а также индивидуальный академический проект и инструментарий;
- изучить список рекомендуемой литературы, подготовить и опубликовать обязательные академические эссе, а также индивидуальный проект и инструментарий к нему.

При подготовке к занятиям по элементу модуля «Дизайн исследовательского проекта» необходимо руководствоваться нормами времени на выполнение заданий.

Рекомендации по работе с литературой

Элемент модуля «Критическое мышление»

При подготовке к занятиям рекомендовано ознакомиться с основной и дополнительной литературой по курсу.

Элемент модуля «Дизайн исследовательского проекта»

При подготовке к практическим занятиям вначале прочитайте рекомендованный научно-популярный (эмпирический текст), затем – рекомендованную научную литературу.

При работе над академическим эссе (блогом) выберите один из четырех вариантов, внимательно прочтите вопрос/утверждение эссе. Начните чтение с основной рекомендованной литературы (выделено *), сделайте краткий структурный конспект, сформулируйте тезис. После этого переходите к чтению дополнительной литературы.

Разъяснения по работе с электронным учебным курсом

Элемент модуля «Критическое мышление»

Вся информация по элементу модуля «Критическое мышление» находится на платформе Blackboard. На платформе содержится информация:

- О курсе;
- О преподавателях курса;
- Презентация лекции
- Материалы практических занятий;
- Материалы для организации самостоятельной работы студентов;
- Итоговый тест;
- Глоссарий

Студенты имеют возможность изучить практический материал в собственном темпе, повторить материалы лекционного занятия, а также должны самостоятельно выполнить итоговое задание и выложить его в Журнал. Преподаватель выставляет оценку и дает комментарии в режиме онлайн.

Элемент модуля «Дизайн исследовательского проекта»

Вся информация по элементу модуля «Дизайн исследовательского проекта» находится на электронных носителях. На них содержится информация:

- О курсе;
- Рабочая программа учебной дисциплины;
- Преподаватели курса;
- Презентации лекций;
- Материалы для практических занятий;
- Материалы для организации самостоятельной работы студентов;
- и др.

Студент может воспользоваться этим ресурсом в случае отсутствия на занятиях, для повторения пройденного материала, для закрепления материала, для самостоятельной работы, для контроля и проверки знаний, для подготовки к практическим занятиям, для подготовки к зачету, для общения с преподавателем, для передачи домашних, самостоятельных работ преподавателю.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС)

1. Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе студентов с лекционным материалом (презентациями), поиске и анализе учебной, научно-популярной и научной литературы и электронных источников информации по изучаемым темам дисциплины;
- выполнении домашних (самостоятельных) индивидуальных и коллективных заданий;
- подготовке презентаций и файлов с текстовым описанием каждого слайда;
- освоении технологий взаимодействия с заданными интернет-ресурсами и их использования для решения практических задач;

– подготовке к зачету.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для проведения лекционных и практических занятий необходимы аудитория, оснащенные мультимедийными проекторами.

«В читальных залах Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветových спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы».



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ**
по дисциплине «Критическое мышление и исследования»

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
магистерская программа «Гостиничный бизнес»
Форма подготовки очная

Владивосток
2017

І. План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

Элемент модуля «Критическое мышление»

№ п/п	Дата/ сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	1 месяц после модуля	Провести критическую оценку двух статей	24	Письменная работа
	ИТОГО	-	24 часа	-

Элемент модуля «Дизайн исследовательского проекта»

№ п/п	Дата/ сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля
1	1 (интенсивная) неделя элемента модуля	написать учебное академическое эссе	4	эссе
2	1 (интенсивная) неделя элемента модуля	подготовьте презентацию, раскрывающую мотивацию, проблему и исследовательский вопрос по трем типам проектов	4	публичная защита презентации
3	1 (интенсивная) неделя элемента модуля	подготовьте презентацию по академическим и прикладным (социальному и управленческому проектам), различая вопросы, относящиеся к пилотажным/разведывательным; описательным; и	4	публичная защита презентации
4	1 (интенсивная) неделя элемента модуля	выполните самостоятельную работу в пакетах прикладных программ QDA-miner и SPSS.	4	Письменная работа
5	1 (интенсивная) неделя элемента модуля	подготовьте техническое задание по прикладному (социальному или управленческому проектам), дополните инструментарием (гайдами, анкетами или	4	публичная защита презентации
6	2-4 недели элемента модуля	подготовьте презентацию по индивидуальному академическому проекту, дополните инструментарием (гайдами, анкетами или описанием вторичных	30	публичная защита презентации

7	2-8 элемента модуля	Прочитайте литературу и напишите академические эссе по интересующей вас исследовательской проблеме	58	Эссе, опубликованные в виде блогов, комментарии к эссе других
	ИТОГО	-	108 часов	-

II. Характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся, методические рекомендации по их выполнению

Элемент модуля «Критическое мышление»

Самостоятельная работа (индивидуально, к практическим занятиям 1-5).

Задание: Прочитайте научные статьи из Приложения 2 и Приложения 3 (Blackboard) самостоятельно. Заполните форму План оценки научной статьи.

План оценки качества научной статьи

1. Прочитайте Заголовок.

А Оцените качество заголовка. Может ли он привлечь читателя?

Б С какой организацией аффилирован(ы) автор(ы)?

В Если есть возможность, найдите информацию об авторе(ах) статьи. (Проанализируйте реферативные базы научных публикаций Web of Science, Scopus).

Г Есть ли у автора(ов) авторитет в данной области знаний? Внес(ли) ли автор(ы) значительный вклад в данную область знаний?

Д Ссылаются ли другие авторы на работы автора(ов) статьи?

Е Если – да, то для каких целей: для поддержки аргументации/контраргументации, для фоновой информации?

2. Прочитайте Аннотацию и/или Результаты (Обсуждение) и Заключение. Ответьте на вопрос.

А Определите тему статьи. Отражает ли заголовок тему статьи? (Чему посвящена статья? Например, автор объясняет сделанные наблюдения, предлагает модель процесса, исследует взаимоотношения между двумя и более переменными и т.д.)

Б Каковы результаты исследования?

В Являются ли представленные результаты непредвзятыми? (Оцените объективность представления результатов)

Г Как интерпретирует результаты исследования автор статьи? (Отвечают ли результаты исследования на исследовательский вопрос? Узнали ли вы теперь что-то новое об этой проблеме?)

Д Существует ли взаимосвязь между результатами исследования и первоначальной гипотезой? (Доказывают/опровергают ли они гипотезу?)

Е Насколько хорошо в заключении обобщаются результаты исследования?

Ж Существуют ли способы интерпретации результатов, которые не были рассмотрены?

З Представил ли исследователь объективную оценку применяемого исследования / метода?

И Является ли обоснованным со стороны исследователя выводы, которые сделаны на основе результатов исследования?

К Были ли поддержаны или отвергнуты гипотезы?

Л Каковы последствия результатов исследования (что они говорят нам о теории, исследованиях или проблемах реальной жизни)?

М Какие предложения вносятся для дальнейшего изучения этой темы / явления или что Исследователь считает перспективным для изучения в данной области?

3. Прочитайте раздел Методы.

А Какие методы исследования использует автор(ы) статьи?

Б Является ли применяемый метод валидным для проверки прогнозов или гипотез?

В Изучил ли автор любые возможные посторонние переменные, которые могут повлиять на интерпретацию результатов?

Г Как применяемые методы сравниваются с методами, используемыми в других исследованиях той же темы / явления?

4. Прочитайте Введение. Ответьте на вопросы.

А Какова цель написания статьи? (Представляет результаты эмпирического исследования, новую теорию, дает обзор уже проведенных и опубликованных исследований и теорий.)

Б Какие существуют пробелы (разрывы) в современном знании или понимании этой темы / явления?

В Как данное исследование (описанное в статье) заполняет пробелы в наших знаниях или понимании этой темы / явления? Какую нишу заполняет эта работа?

Г Какие конкретные прогнозы или гипотезы проверяются? Каковы были основные независимые переменные (с чем исследователи взаимодействовали) и зависимые переменные (что измеряли исследователи)?

5. Изучите ключевые слова. Оцените, насколько подходят для статьи уже подобранные слова, ответив на вопросы.

А Будет ли кто-то искать статьи по этим словам или словосочетаниям?

Б Найдется ли где-то еще статья с таким же ключевым словом/словами?

Приведите пример.

В Что бы вы изменили в ключевых словах (если вас что-то не устраивает в них).

6. Изучите Библиографию. Ответьте на вопросы.

А Какое(ие) исследование(я) внесло(и) вклад в данное исследование?

Б Являются ли источники современными?

В Представляют ли они важные исследования в данной области?

Г Как автор использует ссылки: для подтверждения своих утверждений, в качестве опровержения каких-либо доводов, в качестве фоновой информации?

7. Изучите термины, приводимые в статье? Ответьте на вопросы.

А Поясняет ли автор используемые термины? Если – да, то в каких случаях, если – нет, то как читатель понимает значение термина?

Б Повторяются ли термины в своем значении на протяжении всей статьи?

5. Изучите графики, таблицы и иллюстрации (при наличии).

Ответьте на вопросы.

А Каким образом графики, таблицы и иллюстрации (при наличии) дополняют текст?

Б Являются ли они оптимальным способом представления данных или же в них нет необходимости? Приведите пример.

Критерии оценивания:

№ пп	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания
	Умеет критически оценивать качество научной статьи	80	Студент имеет устойчивые, сформированные навыки – 86-100 баллов Студент имеет сформированные, но неустойчивые навыки – 76-85 баллов Студент имеет ограниченные навыки – 75-61 баллов Студент не имеет сформированных навыков – менее 61
	ИТОГО	80	

Элемент модуля «Дизайн исследовательского проекта»

Самостоятельная работа 1 (индивидуально; к практическим занятиям 1-2). Оценка – Эу

Задание: написать учебное академическое эссе (Эу)

Методические указания:

1) (до практического занятия 1-2) Прочитайте рекомендованные тексты. Выделите непонятные, интересные моменты, противоречия, разрывы в логике (все, что заставляет думать). Попробуйте сформулировать исследовательский вопрос – вопрос, на который вам самим интересно было бы провести исследование.

2) (после практического занятия 1-2). Напишите учебное академическое эссе, используя технику, отработанную на занятии.

Тексты:

1. Аузан А. Изменения как колея// Т&Р
<https://theoryandpractice.ru/posts/8171-auzan>

2. Олейник А. Тоталитаризм рынка?// Неприкосновенный запас 2003, 2(28). <http://magazines.russ.ru/nz/2003/2/olei.html>

Критерии оценивания:

№ пп	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания
1	Полнота раскрытия темы и проблематика	4	1 задан хороший вопрос / сформулировано противоречие / поставлена проблема – 0-2 2 выделенный вопрос соотнесен с теоретической проблемой – 2 -теоретическая часть отсутствует – 0, -теоретическая часть есть, но соотнесение нечеткое – 1, -четко соотнесено, есть альтернативные концепции – 2
2	Подкрепленность выводов цитатами из текста	2	приведены соответствующие теме и теоретической проблеме примеры, подтверждающие теоретические выводы – за каждый точный (уместный и приведенный без ошибок) эмпирический пример по 0,65 балла, максимум – 2 балл
3	Логичность и связанность изложения	2	1 грамотный письменный язык – до 1 2 непротиворечивость, последовательность текста – до 1
4	Обоснованность выводов	2	1 выводы автора сформулированы в явном виде – до 1 2 выводы носят характер: до 1, в т.ч. - оценки с позиции здравого смысла – 0; - оценки с теоретических позиций – до 0,5; - выводы содержат оригинальные суждения автора – до 1
	ИТОГО	10	Оценивается после сдачи эссе

Самостоятельная работа 2 (групповая работа, к практическим занятиям 3-4). Оценка – III

Задание: подготовьте презентацию, раскрывающую мотивацию, проблему и исследовательский вопрос по трем типам проектов.

Методические указания:

1) (до практического занятия 3) прочитайте рекомендованные тексты. Выделите непонятные, противоречивые моменты, все что заставляет думать.

2) (после практического занятия 3) подготовьте презентацию, учитывая наработки в аудитории.

Тексты:

1. Иванова А.С. «Черный рынок вокруг магазинов Березка» (отрывок из книги) <https://postnauka.ru/longreads/75423>

2. Полтерович В.М. Трансплантация экономических институтов// Журнал «Экономическая наука современной России», 2001, No. 3, сс.24 -50

Критерии оценивания:

	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания (можно в десятых)
--	-----------------------	------	--

1	Академический проект	4	Мотивация (1), проблема (1) и исследовательский вопрос (1), наличие внятной теоретической рамки (1)
2	Социальный проект	3	Мотивация (1), проблема (1) и исследовательский вопрос (1)
3	Управленческий проект	3	Мотивация (1), проблема (1) и исследовательский вопрос (1)
	ИТОГО	10	Оценка проставляется на практическом занятии, обсуждается всей аудиторией

Самостоятельная работа 3 (групповая работа; к практическим занятиям 5-6). Оценка – П2

Задание: подготовьте презентацию по академическим и прикладным (социальному и управленческому проектам), различая вопросы, относящиеся к пилотажным/ разведывательным; описательным; и аналитическим этапам/типам проектов.

Методические указания:

1) (до практического занятия 3) прочитайте рекомендованные тексты. Выделите непонятные, противоречивые моменты, все что заставляет думать.

2) (после практического занятия 3) подготовьте презентацию, учитывая наработки в аудитории.

Тексты:

Критерии оценивания:

	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания (можно в десятых)
1	Академический проект	4	Задан вопрос: пилотажное (1); описательное (1); и аналитическое (1) исследование; наличие внятной теоретической рамки (1)
2	Социальный проект	3	Задан вопрос: пилотажное (1); описательное (1); и аналитическое (1) исследование.
3	Управленческий проект	3	Задан вопрос: пилотажное (1); описательное (1); и аналитическое (1) исследование.
	ИТОГО	10	Оценка проставляется на практическом занятии, обсуждается всей аудиторией

Самостоятельная работа 4 (групповая работа; к практическим занятиям 7-9). Оценка – П1, П2

Задание: выполните самостоятельную работу в пакетах прикладных программ QDA-miner и SPSS.

Методические указания:

1) (до практического занятия) скачайте trial версии программных продуктов QDA-miner и SPSS.

2) (после практического занятия) Выполните в программе QDA-miner:

2.1) «Что бизнес понимает под вахтовым способом труда?» Найдите не менее 2 определений (приведите их в кавычках, поставьте ссылку на респондента). Если есть различия в определениях, дайте свою интерпретацию.

2.2) «Почему бизнес привлекает вахтовых рабочих?» Сформулируйте гипотезу, проверьте ее на имеющихся данных. Представьте по возможности визуальные данные.

3) Выполните в программе SPSS:

- частотный анализ
- проанализируйте описательные статистики и график распределения
- постройте «простые» таблицы и таблицы сопряженности
- проверьте Хи-квадрат
- определите корреляцию
- все расчеты переместите в Word, дайте интерпретацию результатов.

Критерии оценивания:

	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания (можно в десятых)
1	QDA-miner	5	Задание выполнено полностью, не содержит ошибок, выводы/ интерпретации не тривиальны/оригинальны – 5 Задание выполнено частично, содержит не критичные ошибки – 2,5 Задание не выполнено, содержит принципиальные ошибки – 0
2	SPSS	5	Задание выполнено полностью, не содержит ошибок, выводы/ интерпретации не тривиальны/оригинальны – 5 Задание выполнено частично, содержит не критичные ошибки – 2,5 Задание не выполнено, содержит принципиальные ошибки – 0
	ИТОГО	10	Оценка проставляется преподавателем после сдачи, при несвоевременной сдаче = 0

Самостоятельная работа 5 (групповая работа; к практическому занятию 10). Оценка – ПЗ.

Задание: подготовьте техническое задание по прикладному (социальному или управленческому проектам), дополните инструментарием (гайдами, анкетами или описанием вторичных источников).

Методические указания:

В ТЗ обязательно должны присутствовать: мотивация (противоречие, проблема), цель, задачи, методы, выборка (при проведении первичного исследования), календарный план, инструментарий.

Критерии оценивания:

	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания (можно в десятых)
1	Исследовательский вопрос	2	1 сформулирована мотивация и противоречие – до 1 б 2 задан исследований вопрос – до 1 б
2	Методы	4	Обоснован выбор метода – до 1 б Обоснована выборка – до 1 б Представлен инструментарий – до 2 б
3	Этапы и календарный план	4	Проект логично разложен на этапы – до 2 б
	ИТОГО	10	Оценка проставляется на практическом занятии, обсуждается всей аудиторией

Самостоятельная работа 6 (индивидуальная работа; к практическому занятию 11-12). Оценка – П 4.

Задание: подготовьте презентацию по индивидуальному академическому проекту, дополните инструментарием (гайдами, анкетами или описанием вторичных источников).

Методические указания:

В описании исследования обязательно должны присутствовать: мотивация (противоречие, проблема), цель, задачи, методы, выборка (при проведении первичного исследования), планируемый научный вклад, инструментарий.

Критерии оценивания:

	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания (можно в десятых)
1	Исследовательский вопрос	4	1 сформулирована мотивация и противоречие – до 2 б 2 задан исследований вопрос – до 2 б

2	Методы	4	Обоснован выбор метода – до 1 б Обоснована выборка – до 1 б Представлен инструментарий – до 2 б
3	Этапы	2	Проект логично разложен на этапы – до 2 б
4	Поняты предполагаемый вклад	2	Поняты предполагаемый научный вклад – до 2 б
	ИТОГО	12	Оценка проставляется на практическом занятии, обсуждается всей аудиторией

Самостоятельная работа 7 (индивидуальная работа; написание академических эссе и их опубликование в блогах). Оценка – Эб1, Эб2.

Задание: напишите академическое эссе.

Методические указания:

- 1) выберете один из четырех вариантов (вопросов/ тем/ утверждений) для написания эссе. Руководствуйтесь своими научными интересами.
- 2) прочитайте обязательный текст (в списке литературы отдельный раздел, обязательный текст выделен *)
- 3) постарайтесь сформулировать свой тезис.
- 4) прочитайте не менее 2 других источников из списка литературы (в соответствии с вариантом). Ведите краткий конспект.
- 5) сформулируйте не менее трех аргументов, раскрывающих ваш тезис. Подкрепите аргументы кейсами, примерами (из личной практики, из внешних источников, из прочитанной научной литературы)
- 6) оформите эссе, опубликуйте его в своем личном блоге на world.press.
- 7) прочитайте эссе студентов своей академической группы (по направлениям подготовки), дайте обратную связь на соответствующих форумах – задайте вопросы, согласитесь или опровергните представленные тезисы и аргументы.

Критерии для оценивания (по каждому эссе отдельно):

№ пп	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания
------	-----------------------	------	------------------------

1	Полнота раскрытия темы и проблематика	4	1 задан хороший вопрос / сформулировано противоречие / поставлена проблема – 0-2 2 выделенный вопрос соотнесен с теоретической проблемой – 2 -теоретическая часть отсутствует – 0, -теоретическая часть есть, но соотнесение нечеткое – 1, -четко соотнесено, есть альтернативные концепции – 2
2	Подкрепленность выводов цитатами из текста	2	приведены соответствующие теме и теоретической проблеме примеры, подтверждающие теоретические выводы – за каждый точный (уместный и приведенный без ошибок) эмпирический пример по 0,65 балла, максимум – 2 балл
3	Логичность и связанность изложения	3	1 грамотный письменный язык – до 1 2 непротиворечивость, последовательность текста – до 2
4	Обоснованность выводов	4	1 выводы автора сформулированы в явном виде – до 2 2 выводы носят характер: до 2, в т.ч. - оценки с позиции здравого смысла – 0; - оценки с теоретических позиций – до 1; - выводы содержат оригинальные суждения автора – до 2
	ИТОГО	13	Оценивается после сдачи эссе



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
по дисциплине по дисциплине «Критическое мышление и исследования»

Направление подготовки 43.04.03 Гостиничное дело
магистерская программа «Гостиничный бизнес»
Форма подготовки очная

Владивосток
2017

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине «Критическое мышление и исследования»

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	
ОК-4 умение быстро осваивать новые предметные области, выявлять противоречия, проблемы и выработать альтернативные варианты их решения	Знает	Функциональные особенности компонентов программы исследования (постановка проблемы, мотивация, вопрос, цель и задачи и т.п.)
	Умеет	Разрабатывать программу исследования, обосновывать выбор исследовательских стратегий и тактик
	Владеет	Навыками выявления логических противоречий и разрывов в дизайне исследования
ОК-5 способность генерировать идеи в научной и профессиональной деятельности	Знает	Основные принципы поиска научных данных в области экономических и других социальных исследований
	Умеет	Критически оценивать, отбирать и использовать информацию из разных источников и генерировать альтернативы на основе различной информации
	Владеет	Навыками изучения новой предметной области, выявления противоречий и формирования альтернатив на основе анализа информации
ОК-6 способность вести научную дискуссию, владение нормами научного стиля современного русского языка	Знает	Определение термина критическое мышление, уровни познавательных задач по Блуму, структуру и модели умозаключений, стратегии работы с текстом; типы организационной структуры текста; определение аргументации; типы логических нарушений
	Умеет	Определять и оценивать выводное знание (дедуктивную валидность, допущения и т.д.), интерпретировать высказывания и идеи, использовать различные стратегии чтения научного текста; определять аргументацию и оценивать ее качество
	Владеет	Навыками оценки качества научного текста
ОК-8 способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	Знает	Теоретико-методологические основы организации и проведения исследований в области экономики и управления.
	Умеет	Планировать академические и прикладные исследования, различая методы, актуальные для пилотажных/разведывательных; описательных; аналитических и интерпретативных этапов/типов проектов
	Владеет	Навыками сбора, критической оценки и

		анализа данных разных типов (количественных и качественных; экспериментальных и данных наблюдений; микроданных и агрегированных данных)
ОПК-2 готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знает	Теоретико-методологические принципы выявления закономерностей, формирования выборок, проведения экспериментов
	Умеет	Умеет использовать современные технические и информационные средства для решения аналитических и исследовательских задач, в том числе для составления обзоров, аннотаций, рефератов, библиографии в соответствии с темой исследования
	Владеет	Навыками анализа и интерпретации теоретических и эмпирических текстов, навыками анализа и интерпретации экономических, социальных, управленческих данных, а также навыками устной и письменной презентации результатов проведенного исследования
ОПК-5 способность к поиску, критическому анализу, обобщению и систематизации научной информации, к постановке целей исследования и выбору оптимальных путей и методов их достижения	Знает	Особенности качественного, количественного и смешанного дизайна исследования
	Умеет	Прорабатывать контекст исследования и делать предварительную диагностику проблемы
	Владеет	Навыками постановки исследовательского вопроса в рамках различных парадигм, при решении прикладных задач

№ п/п	Контролируемые разделы / темы дисциплины	Коды и этапы формирования компетенций		Оценочные средства	
				текущий контроль (рейтинг)	промежуточная аттестация
1	Элемент модуля «Критическое мышление»	ОК-6	Определение термина критическое мышление, уровни познавательных задач по Блуму, структуру и модели умозаключений, стратегии работы с текстом; типы организационной структуры текста; определение аргументации; типы логических нарушений	Т	Отсутствует – нулевой рейтинг
			Определять и оценивать выводное знание (дедуктивную валидность, допущения и т.д.), интерпретировать высказывания и идеи, использовать различные стратегии чтения научного текста; определять аргументацию и оценивать ее качество	О	Отсутствует – нулевой рейтинг
			Навыками оценки качества научного текста	О	Отсутствует – нулевой

					рейтинг
2	Элемент модуля «Критическое мышление»	ОК-5	Основные принципы поиска научных данных в области экономических и других социальных исследований	Т	Отсутствует – нулевой рейтинг
			Критически оценивать, отбирать и использовать информацию из разных источников и генерировать альтернативы на основе различной информации	О	Отсутствует – нулевой рейтинг
			Навыками изучения новой предметной области, выявления противоречий и формирования альтернатив на основе анализа информации	О	Отсутствует – нулевой рейтинг
3	Элемент модуля «Дизайн исследовательского проекта»	ОК-8	Теоретико-методологические основы организации и проведения исследований в области экономики и управления.	К	Отсутствует – нулевой рейтинг
			Планировать академические и прикладные исследования, различая методы, актуальные для пилотажных/ разведывательных; описательных; аналитических и интерпретативных этапов/типов проектов	П 1, П 2	Отсутствует – нулевой рейтинг
			Навыками сбора, критической оценки и анализа данных разных типов (количественных и качественных; экспериментальных и данных наблюдений; микроданных и агрегированных данных)	П 3, Л 1, Л 2	Отсутствует – нулевой рейтинг
4	Элемент модуля «Дизайн исследовательского проекта»	ОК-4	Функциональные особенности компонентов программы исследования (постановка проблемы, мотивация, вопрос, цель и задачи и т.п.)	К	Отсутствует – нулевой рейтинг
			Разрабатывать программу исследования, обосновывать выбор исследовательских стратегий и тактик	П 1, П 2	Отсутствует – нулевой рейтинг
			Навыками выявления логических противоречий и разрывов в дизайне исследования	П 3, Л 1, Л 2	Отсутствует – нулевой рейтинг
5	Элемент модуля «Дизайн исследовательского проекта»	ОПК-2	Теоретико-методологические принципы выявления закономерностей, формирования выборок, проведения экспериментов	К, П 3, П 4	Отсутствует – нулевой рейтинг
			Умеет использовать современные технические и информационные средства для решения аналитических и исследовательских задач	Л 1, Л 2	Отсутствует – нулевой рейтинг
			Навыками анализа и интерпретации теоретических и эмпирических текстов, навыками анализа и интерпретации экономических, социальных, управленческих данных, а также навыками устной и письменной презентации результатов проведенного исследования	Эу, Эб1, Эб2, П 3 и П 4	Отсутствует – нулевой рейтинг
6	Элемент	ОПК-5	Особенности качественного,	К	Отсутствует

модуля «Дизайн исследовательского проекта»	количественного и смешанного дизайна исследования		– нулевой рейтинг
	Проработывать контекст исследования и делать предварительную диагностику проблемы	П 1, П 2	Отсутствует – нулевой рейтинг
	Навыками постановки исследовательского вопроса в рамках различных парадигм, при решении прикладных задач	П 3, Л 1, Л 2	Отсутствует – нулевой рейтинг

Обозначения:

Большой буквой обозначен вид контролируемого задания Эу – учебное эссе, Эб – эссе, опубликованное в блоге, П – презентация, К – контрольная, Л – «лабораторная» (самостоятельная работа с пакетами прикладных программ).

Цифрой обозначен номер контролируемого задания.

Соответственно «Эу1» обозначает «Эссе учебное», «Эб1» - эссе, опубликованное в блоге 1, «П1» - Презентация №1.

Т – письменный тест, О – оценка качества научных статей.

Шкала оценивания уровня сформированности компетенций

Код и формулировка компетенции	Этапы формирования компетенции	Критерии	Показатели
ОК-4 умение быстро осваивать новые предметные области, выявлять противоречия, проблемы и вырабатывать альтернативные варианты их решения	функциональные особенности компонентов программы исследования (постановка проблемы, мотивация, вопрос, цель и задачи и т.п.)	Воспроизводит и объясняет функциональные особенности компонентов программы исследования с требуемой степенью научной точности и полноты	- способность объяснять функциональные особенности методологической части программы исследования; - способность объяснять функциональные особенности методической части программы исследования
	разрабатывать программу исследования, обосновывать выбор исследовательских стратегий и тактик	Разрабатывает программу эмпирического исследования, обосновывает выбор исследовательских стратегий и тактик, выявляет возможные источники данных, оценивает их состоятельность	- способность разрабатывать программу эмпирического исследования; - способность обосновывать выбор исследовательских стратегий и тактик; - способность выявлять возможные источники данных и оценивать их состоятельность;
	навыками выявления логических противоречий и разрывов в дизайне исследования	Выявляет логические противоречия и разрывы в построении программы исследования	- способность выявлять логические противоречия построении программы исследования; - способность выявлять логические разрывы построении программы исследования;
ОК-5 способность генерировать идеи в научной и профессиональной деятельности	основные принципы поиска научных данных в области экономических и других социальных исследований	Воспроизводит основные принципы поиска научных данных в области экономических и других социальных исследований с требуемой степенью научной точности и полноты	- способность воспроизводить основные принципы поиска научных данных в области экономических исследований - способность воспроизводить основные

			принципы поиска научных данных в области социальных исследований
	критически оценивать, отбирать и использовать информацию из разных источников и генерировать альтернативы на основе различной информации	Критически оценивает, отбирает и использует информацию из разных источников Генерирует альтернативы на основе различной информации	– способность критически оценивать, отбирать информацию из разных источников – способность использовать информацию из разных источников – способность генерировать альтернативы
	навыками изучения новой предметной области, выявления противоречий и формирования альтернатив на основе анализа информации	Владеет навыками изучения новой предметной области, выявления противоречий и формирования альтернатив	– способность изучать новые предметные области – способность выявлять противоречия и формировать альтернативы
ОК-6 способность вести научную дискуссию, владение нормами научного стиля современного русского языка	определение термина критическое мышление, уровни познавательных задач по Блуму, структуру и модели умозаключений, стратегии работы с текстом; типы организационной структуры текста; определение аргументации; типы логических нарушений	Понимает принципы и подходы формулирования результатов научного исследования Знает принципы и подходы к отбору журналов для публикации статей	– способность использовать терминологический аппарат дисциплины Критическое мышление – способность ориентации в типах организационной структуры текста
	определять и оценивать выводное знание (дедуктивную валидность, допущения и т.д.), интерпретировать высказывания и идеи, использовать различные стратегии чтения научного текста; определять аргументацию и оценивать ее качество	Умеет использовать основные принципы работы с научным текстом Может критически сопоставлять различные точки зрения, изложенные в научных текстах	– способность выявлять аргументацию и типы логических нарушений. – способность использовать стратегии чтения научного текста
	навыками оценки качества научного текста	Может производить обобщения и выявлять ложные и логичные аргументы Может выявлять научные проблемы, исходя из оценки научных текстов	– способность к категоризации познавательных целей – способность определять качество аргументации – способность критически оценивать научный текст
ОК-8 способность к абстрактному мышлению, анализу, синтезу	теоретико-методологические основы организации и проведения исследований в области экономики и управления	Знает принципы выбора теоретических рамок исследования в области теории фирмы Знает базовые методологию и методы исследования, используемые в области экономики фирмы Знает основные принципы типизации исследований – научных, прикладных и социальных	– способность определять теоретические рамки исследования в области теории фирмы – способность подбирать методы исследования, используемые в области экономики фирмы – способность типизировать исследования – научные, прикладные и социальные
	планировать академические и прикладные исследования, различая методы, актуальные для пилотажных/разведывательных; описательных; аналитических и	Знает основные принципы практической разработки этапов исследования, включая пилотажные, описательные, аналитические и интерпретативные Знает принципы отбора методов для проведения	– способность определять мотивацию, научную проблему, цель и задачи исследования – способность разрабатывать этапы исследования, включая пилотажные, описательные, аналитические и

	интерпретативных этапов/типов проектов	пилотажных, описательных, аналитических и интерпретативных исследований	интерпретативные – способность отбирать методы для проведения пилотажных, описательных, аналитических и интерпретативных исследований
	навыками сбора, критической оценки и анализа данных разных типов (количественных и качественных; экспериментальных и данных наблюдений; микроданных и агрегированных данных)	Владеет спектром методов сбора данных Владеет спектром методов анализа данных	– способность разработать программу, учитывающую различные методы сбора данных – способность разработать программу, учитывающую различные методы анализа данных
ОПК-2 готовность руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	теоретико-методологические принципы выявления закономерностей, формирования выборок, проведения экспериментов	Знает основные принципы выявления закономерностей в качественных исследованиях Знает основные принципы выявления закономерностей в количественных исследованиях Знает основные принципы планирования и организации экспериментов Знает основные принципы формирования выборок в качественном и количественном исследовании	– способность формулировать ожидаемые результаты качественных исследований – способность формулировать ожидаемые выводы количественных исследований – способность планировать эксперименты – способность формировать выборки в качественном и количественном исследовании
	умеет использовать современные технические и информационные средства для решения аналитических и исследовательских задач,	Умеет практически применять технические и информационные средства для решения аналитических и исследовательских задач качественными методами (QDA-m) Умеет практически применять технические и информационные средства для решения аналитических и исследовательских задач количественными методами (SPSS)	– способность решать аналитических и исследовательских задач качественными методами (QDA-m) – способность применять технические и информационные средства для решения аналитических и исследовательских задач количественными методами (SPSS)
	навыками анализа и интерпретации теоретических и эмпирических текстов, навыками анализа и интерпретации экономических, социальных, управленческих данных, а также навыками устной и письменной презентации результатов проведенного исследования	Владеет навыками интерпретации результатов, полученных при помощи различных методов сбора и анализа данных Владеет навыками устной презентации программы исследования Владеет навыками письменной презентации программы научного исследования	– способность интерпретировать результаты, полученные при помощи различных методов сбора и анализа данных – способность успешно презентовать программу исследования – способность разрабатывать программы академических, социальных и прикладных исследований
ОПК-5 способность к поиску, критическому анализу, обобщению и систематизации научной информации, к постановке целей исследования и выбору	особенности качественного, количественного и смешанного дизайна исследования	Знает особенности разных типов дизайна исследования	– способность объяснять особенности количественного дизайна исследования – способность объяснять особенности качественного дизайна исследования – способность объяснять особенности смешанного дизайна исследования

оптимальных путей и методов их достижения	прорабатывать контекст исследования и делать предварительную диагностику проблемы	Умеет прорабатывать контекст исследования Умеет делать предварительную диагностику проблемы	- способность прорабатывать контекст исследования - способность делать предварительную диагностику проблемы
	навыками постановки исследовательского вопроса в рамках различных парадигм, при решении прикладных задач	Владеет навыками постановки исследовательского вопроса в рамках различных парадигм Владеет навыками постановки исследовательского вопроса при решении прикладных задач	- способность осуществлять постановку исследовательского вопроса в рамках различных парадигм - способность осуществлять постановку исследовательского вопроса в при решении прикладных задач

Зачетно-экзаменационные материалы

Оценочные средства для текущей аттестации по элементу модуля

«Критическое мышление»

Текущая аттестация проводится на основании оценивания рейтинговых мероприятий. Балльно-рейтинговая система по элементу модуля «Критическое мышление» представлена в таблице 1.

Таблица 1. ФОС 1. Задания и максимальные баллы по текущему рейтингу элемента модуля «Критическое мышление»

Типы работы	Баллы
Контрольная работа	20
Самостоятельная работа	80
Итого	100

Контрольная работа

(типичное задание для проведения аудиторной контрольной работы по элементу модуля «Критическое мышление»)

Задание 1: Выберите ВСЕ правильные ответы:

1. Критическое мышление – это
 - А критикующее суждение; Б обоснованное суждение; В аналитическое мышление;
 - Г рефлексивное мышление; Д рефлекторное мышление
2. Критическое чтение – это
 - А пассивное чтение; Б активное чтение; В вдумчивое чтение; Г чтение для удовольствия

Задание 2: Соотнесите виды анализа текста с их определениями (возможно несколько вариантов ответов):

3. Чтение «снизу вверх»

А чтение с оценкой библиографического списка; Б чтение с поиском главной идеи

В чтение с оценкой общей структуры текста; Г чтение с оценкой терминов и ключевых слов

4. Чтение «сверху вниз»

А чтение с оценкой библиографического списка; Б чтение с поиском главной идеи;

В чтение с оценкой общей структуры текста; Г чтение с оценкой терминов и ключевых слов

Задание 3: Вспомните таксономию Б. Блума. Соотнесите уровни таксономии Блума с вопросами и комментариями, которые возникают у читателя во время чтения текста.

5. Знание	А Насколько данный текст релевантен и валиден?
6. Понимание	Б Какая главная идея текста?
7. Применение	В Кто автор статьи?
8. Анализ	Г У меня появился собственный исследовательский вопрос после чтения этой статьи.
9. Синтез	Д Насколько данное исследование совпадает по тематике с моим собственным?
10. Оценка	Е Могу ли я использовать метод, изложенный в статье, в своем исследовании?

Задание 4: Прочитайте текст. Обратите внимание на детальную информацию, которую приводит автор. Выберите правильный ответ:

Целью эксперимента было доказать, что потребление моркови улучшает ночное зрение у людей младше 45 лет, включая детей дошкольного возраста. В эксперименте приняли участие 1000 человек, из них 789 – женщин, остальные были мужчины. В каждой половой группе каждые 25% испытуемых были представителями определенной возрастной группы: 6-15 лет; 16-25 лет; 26-35 лет и 36-45 лет. Испытуемые принимали 3 капсулы морковного экстракта каждый день на протяжении 10 недель.

11. Выборка репрезентативна в отношении возрастных групп:

А да; Б нет

12. Выборка репрезентативна точки зрения распределения по половому признаку

А да; Б нет

13. Выборка нерепрезентативна в отношении людей с разным зрением

А да; Б нет

Задание 5: Прочитайте текст. Расставьте абзацы по порядку.

Как изменялись карты на протяжении истории человечества?

1. В средние века картография, как наука в целом, была забыта. Второе рождение картография получила во время Великих географических открытий. По картам плыли и шли первооткрыватели, на них наносили новые земли, устанавливали границы незнакомых территорий. Изобретение печати позволило начать быстро тиражировать карты. Карта перестала быть единичным произведением искусства. Они стали общедоступными.

2. За время существования картографии технология изготовления карт изменилась. Сначала их рисовали вручную на основе измерений земной поверхности. В первой половине XX века картографы стали пользоваться результатами аэрофотосъемки. Сейчас картографическая информация поставляется искусственными спутниками Земли и обрабатывается автоматически с помощью компьютерных программ.

3. Первые чертежи земной поверхности появились раньше, чем письменность. В первобытном обществе эти рисунки были очень просты. На них указывали места охоты, дороги и реки.

4. Неоценимый вклад в развитие картографии в средние века внес голландский картограф Меркатор. Он обосновал принципы составления карт на основе математических расчетов. Меркатор издал сборник карт и описаний европейских стран, который назвал атласом в честь титана Атланта (Атласа), которого боги наказали, заставив держать на своих плечах небесный свод. С тех пор все сборники карт называются атласами.

5. Начало современной картографии следует искать в Древней Греции. Именно древнегреческие учёные указали на то, что форма Земли - шар, вычислили её размеры, предложили использовать систему параллелей и меридианов и создали первую «настоящую» карту с градусной сетью. Первое собрание карт было помещено в труде древнегреческого учёного философа и астронома Клавдия Птолемея «География». С этих пор карты стали использоваться не только в научных, но и в практических целях: для сбора налогов, подсчета площадей и расстояний.

14. Выберите правильный вариант:

А. 3, 5, 4, 1, 2

Б. 5, 3, 1, 2, 4

В. 1, 3, 2, 5, 4

Контрольно-измерительный материал *Контрольная работа*

№ пп	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания
1	Определение понятийного аппарата	5	1 дана правильная формулировка терминов «критическое мышление», «критическое чтение», «аргументация» 1 2 правильно соотнесены уровни таксономии Блума 1 3 четко разграничены понятия репрезентативной/нерепрезентативной выборки 3
2	Логичность и связность текста	7	1 определена последовательность текста 1 2 определены промежуточные выводы 3 3 определена аргументация в тексте 1 4 проведена оценка текста на логичность 1 5 вывод соотнесен с доводом 1
3	Логические нарушения	8	Найдены все возможные логические нарушения (каждый неправильные ответ – минус 1 балл)
	ИТОГО	20	

Контрольно-измерительный материал *Самостоятельная работа*

№ пп	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания
	Умеет критически оценивать качество научной статьи	80	Студент имеет устойчивые, сформированные навыки – 86-100 баллов Студент имеет сформированные, но неустойчивые навыки – 76-85 баллов Студент имеет ограниченные навыки – 75-61 баллов Студент не имеет сформированных навыков – менее 61
	ИТОГО	80	

Оценочные средства для текущей аттестации по элементу модуля «Дизайн исследовательского проекта»

Текущая аттестация проводится на основании балльно-рейтинговой системы. Рейтинг по элементу модуля «Дизайн исследовательского проекта» представлен в таблице 2.

Таблица 2. ФОС 2. Задания и максимальные баллы по текущему рейтингу элемента модуля «Дизайн исследовательского проекта»

Тип работы (самостоятельная, контрольная)	СР1	СР2	СР3	СР4	СР5	СР6	СР7	КР	Итого
	Вид задания	Э1	П1	П2	Л1, Л2	П3	П4		
Баллы	10	10	10	10	10	12	26	12	100

Ниже представлены оценочные средства, включая баллы. При этом большой буквой обозначен вид контролируемого задания Эу – учебное эссе, Эб – эссе, опубликованное в блоге, П – презентация, К – контрольная, Л – «лабораторная» (самостоятельная работа с пакетами прикладных программ). Цифрой обозначен номер контролируемого задания. Соответственно «Эу1» обозначает «Эссе учебное», «Эб1» - эссе, опубликованное в блоге 1, «П1» - Презентация №1.

Контрольно-измерительный материал Оценка – Эу

№ пп	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания
1	Полнота раскрытия темы и проблематика	4	1 задан хороший вопрос / сформулировано противоречие / поставлена проблема – 0-2 2 выделенный вопрос соотнесен с теоретической проблемой – 2 -теоретическая часть отсутствует – 0, -теоретическая часть есть, но соотнесение нечеткое – 1, -четко соотнесено, есть альтернативные концепции – 2
2	Подкрепленность выводов цитатами из текста	2	приведены соответствующие теме и теоретической проблеме примеры, подтверждающие теоретические выводы – за каждый точный (уместный и приведенный без ошибок) эмпирический пример по 0,65 балла, максимум – 2 балл
3	Логичность и связанность изложения	2	1 грамотный письменный язык – до 1 2 непротиворечивость, последовательность текста – до 1
4	Обоснованность выводов	2	1 выводы автора сформулированы в явном виде – до 1 2 выводы носят характер: до 1, в т.ч. - оценки с позиции здравого смысла – 0; - оценки с теоретических позиций – до 0,5; - выводы содержат оригинальные суждения автора – до 1
	ИТОГО	10	Оценивается после сдачи эссе

Контрольно-измерительный материал Оценка – П1

	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания (можно в десятых)
1	Академический проект	4	Мотивация (1), проблема (1) и исследовательский вопрос (1), наличие внятной теоретической рамки (1)
2	Социальный проект	3	Мотивация (1), проблема (1) и исследовательский вопрос (1)
3	Управленческий проект	3	Мотивация (1), проблема (1) и исследовательский вопрос (1)
	ИТОГО	10	Оценка проставляется на практическом занятии, обсуждается всей аудиторией

Контрольно-измерительный материал Оценка – П2

	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания (можно в десятых)
1	Академический проект	4	Задан вопрос: пилотажное (1); описательное (1); и аналитическое (1) исследование; наличие внятной теоретической рамки (1)
2	Социальный проект	3	Задан вопрос: пилотажное (1); описательное (1); и аналитическое (1) исследование.
3	Управленческий проект	3	Задан вопрос: пилотажное (1); описательное (1); и аналитическое (1) исследование.
	ИТОГО	10	Оценка проставляется на практическом занятии, обсуждается всей аудиторией

Контрольно-измерительный материал Оценка – П1, П2

	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания (можно в десятых)
1	QDA-miner	5	Задание выполнено полностью, не содержит ошибок, выводы/ интерпретации не тривиальны/оригинальны – 5 Задание выполнено частично, содержит не критичные ошибки – 2,5 Задание не выполнено, содержит принципиальные ошибки – 0
2	SPSS	5	Задание выполнено полностью, не содержит ошибок, выводы/ интерпретации не тривиальны/оригинальны – 5 Задание выполнено частично, содержит не критичные ошибки – 2,5 Задание не выполнено, содержит принципиальные ошибки – 0
	ИТОГО	10	Оценка проставляется преподавателем после сдачи, при несвоевременной сдаче = 0

Контрольно-измерительный материал Оценка – П 3.

	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания (можно в десятых)
1	Исследовательский вопрос	2	1 сформулирована мотивация и противоречие – до 1 б 2 задан исследований вопрос – до 1 б
2	Методы	4	Обоснован выбор метода – до 1 б Обоснована выборка – до 1 б Представлен инструментарий – до 2 б
3	Этапы и календарный план	4	Проект логично разложен на этапы – до 2 б
	ИТОГО	10	Оценка проставляется на практическом занятии, обсуждается всей аудиторией

Контрольно-измерительный материал Оценка – П 4.

	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания (можно в десятых)
--	-----------------------	------	--

1	Исследовательский вопрос	4	1 сформулирована мотивация и противоречие – до 2 б 2 задан исследований вопрос – до 2 б
2	Методы	4	Обоснован выбор метода – до 1 б Обоснована выборка – до 1 б Представлен инструментарий – до 2 б
3	Этапы	2	Проект логично разложен на этапы – до 2 б
4	Понятен предполагаемый вклад	2	Понятен предполагаемый научный вклад – до 2 б
	ИТОГО	12	Оценка проставляется на практическом занятии, обсуждается всей аудиторией

Контрольно-измерительный материал Оценка – Эб1, Эб2.

№ пп	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания
1	Полнота раскрытия темы и проблематика	4	1 задан хороший вопрос / сформулировано противоречие / поставлена проблема – 0-2 2 выделенный вопрос соотнесен с теоретической проблемой – 2 -теоретическая часть отсутствует – 0, -теоретическая часть есть, но соотнесение нечеткое – 1, -четко соотнесено, есть альтернативные концепции – 2
2	Подкрепленность выводов цитатами из текста	2	приведены соответствующие теме и теоретической проблеме примеры, подтверждающие теоретические выводы – за каждый точный (уместный и приведенный без ошибок) эмпирический пример по 0,65 балла, максимум – 2 балл
3	Логичность и связанность изложения	3	1 грамотный письменный язык – до 1 2 непротиворечивость, последовательность текста – до 2
4	Обоснованность выводов	4	1 выводы автора сформулированы в явном виде – до 2 2 выводы носят характер: до 2, в т.ч. - оценки с позиции здравого смысла – 0; - оценки с теоретических позиций – до 1; - выводы содержат оригинальные суждения автора – до 2
	ИТОГО	13	Оценивается после сдачи эссе

Контрольно-измерительный материал Оценка - КР (типичное задание для проведения аудиторной контрольной по элементу модуля «Дизайн исследовательского проекта» и критерии оценки)

Контрольная работа содержит 2 задания. У вас есть 30 минут, чтобы ответить на все вопросы. Пользоваться вспомогательными материалами (лекции, телефона, шпаргалки) и помощью соседа строго воспрещается. Удачи!

Задание 1

Что такое поисковое исследование? Зачем они используются?

Задание 2

Ниже приведен исследовательский вопрос. Предложите, какой тип исследований наилучшим образом подходит для ответа на него. Опишите, какие типы данных можно использовать для ответа, где эти данные можно получить?

Какова связь между отчислением студентов из вуза и их склонностью к риску?

Контрольно-измерительный материал *Оценка – КР.*

	Наименование критерия	Балл	Детализация оценивания (можно в десятых)
1	Задание 1	3	0 – дан ошибочный ответ 1 – ответ содержит неточности, неполный 2 – ответ развернутый, полный
2	Задание 2	9	0 – дан ошибочный ответ 3 – ответ содержит ошибки, но в целом предложена верная стратегия 6 – ответ развернутый, но содержит неточности 9 – ответ полный
		12	

Критерии выставления оценки студенту на экзамене по дисциплине «Критическое мышление и исследования»

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Критическое мышление и исследования» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Критическое мышление и исследования» проводится в форме контрольных рейтинговых мероприятий по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (своевременность выполнения различных видов групповых и индивидуальных заданий);
- степень усвоения теоретических знаний (активное участие в

дискуссиях с аргументами из дополнительных источников, внимательность, способность задавать встречные вопросы в рамках дискуссии или обсуждения, заинтересованность изучаемыми материалами);

– уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (определяется по результатам выполнения групповых индивидуальных работ);

– результаты самостоятельной работы (задания и критерии оценки размещены в Приложении 1).

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Критическое мышление и исследования» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Вид промежуточной аттестации – экзамен (1 семестр), состоящий из результатов выполнения рейтинговых мероприятий.

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения лекций и практических занятий студент последовательно осваивает материалы дисциплины, представленные в структурном элементе ФОС. Критерии оценки студента на зачете представлены в структурном элементе ФОС.

Баллы (рейтингов ой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
86-100	«отлично»	Оценка «отлично» выставляется студенту, набравшему в целом по двум элементам модуля не менее 86 баллов (рассчитывается по формуле 1) Это означает, что он обладает способностью проводить самостоятельные исследования в соответствии с разработанной программой; способностью оформить и представлять результаты проведенного исследования научному сообществу в виде статьи или доклада, с возможным использованием различных инновационных и интерактивных форм представления информации, владение необходимыми навыками в составлении обзоров, аннотаций, рефератов и библиографии по тематике научных интересов (в соответствии с направленностью (профилем) программы магистратуры) 2) Это означает, что он уверенно владеет терминологическим аппаратом дисциплины Критическое мышление, различает типы организационной структуры текста; уверенно категоризирует познавательные цели в соответствии с

		<p>уровнями таксономии Блума, знает структуру и модели аргументации и типы логических нарушений. Уверенно использует различные стратегии чтения научного текста; определяет качество аргументации. Обладает устойчивым навыком критической оценки научного текста.</p>
76-85	<i>«хорошо»</i>	<p>Оценка «хорошо» выставляется студенту, набравшему в целом по двум элементам модуля 76-85 баллов (рассчитывается по формуле 1) Это означает, что он обладает способностью полноценно участвовать в разработке программы исследования; а также способностью принимать полноценное участие в оформлении и представлении результатов проведенного исследования научному сообществу в виде статьи или доклада, с возможным использованием различных инновационных и интерактивных форм представления информации, владение необходимыми навыками в составлении обзоров, аннотаций, рефератов и библиографии по тематике научных интересов (в соответствии с направленностью (профилем) программы магистратуры)</p> <p>2) Это означает, что он владеет терминологическим аппаратом дисциплины Критическое мышление, знает о типах организационной структуры текста; достаточно хорошо категоризирует познавательные цели в соответствии с уровнями таксономии Блума, знает структуру аргументации и основные типы логических нарушений. Использует различные стратегии чтения научного текста; может определить качество аргументации. Обладает неустойчивым навыком критической оценки научного текста.</p>
75-61	<i>«удовлетворительно»</i>	<p>Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, набравшему в целом по двум элементам модуля 61-75 баллов (рассчитывается по формуле 1). Это означает, что он может участвовать в разработке программы исследования под руководством наставника; а также способностью принимать участие (под руководством наставника) в оформлении и представлении результатов проведенного исследования научному сообществу в виде статьи или доклада, с возможным использованием различных инновационных и интерактивных форм представления информации, владение необходимыми навыками в составлении обзоров, аннотаций, рефератов и библиографии по тематике научных интересов (в соответствии с направленностью (профилем) программы магистратуры)</p> <p>2) Это означает, что он имеет фрагментарное представление о терминологическом аппарате дисциплины Критическое мышление, слабо ориентируется в типах организационной структуры текста; с помощью зрительной опоры может определить познавательные цели в соответствии с уровнями таксономии Блума, имеет некоторое представление о структуре аргументации и типах логических нарушений. Использует некоторые стратегии чтения научного текста; может определить наличие аргументации. Обладает неустойчивым навыком критической оценки научного текста.</p>

менее 61	<i>«неудовлетворительно»</i>	<p>Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, набравшему в сумме по текущему рейтингу по двум элементам модуля до 61 балла. Это означает, что он не обладает навыками составления программы исследования (самостоятельного или под руководством наставника), не в состоянии оформить и представить результатов проведенного исследования научному сообществу. Это означает, что студент должен пройти обучение по модульной дисциплине «Критическое мышление и дизайн исследовательского проекта» заново.</p> <p>2) Это означает, что он не имеет представления о терминологическом аппарате дисциплины Критическое мышление, не ориентируется в типах организационной структуры текста; не способен определить познавательные цели в соответствии с уровнями таксономии Блума, не имеет представление о структуре аргументации и типах логических нарушений. Не владеет стратегиями чтения научного текста; не может определить наличие аргументации. Не обладает навыком критической оценки научного текста.</p>
----------	------------------------------	---