Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра региональной экономики и менеджмента

УТВЕРЖДЕНО

Директор Западного филиала

Электронная подпись

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Менеджмент в индустрии гостеприимства»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.17 «Основы социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями здоровья в индустрии гостеприимства»

Бакалавриат
по направлению подготовки
38.03.02 МЕНЕДЖМЕНТ

Форма обучения
Очная, очно-заочная

Год набора 2023

Калининград, 2022 г.

Автор(ы)-составитель(и): Доцент кафедры гуманитарных и естественнонаучных дисциплин, к.псх.н. Верещагина А.А.

Заведующий кафедрой региональной экономики и менеджмента, к.э.н., доцент А.Е. Чунина

Рабочая программа дисциплины Б1.В.17 «Основы социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями здоровья в индустрии гостеприимства» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры региональной экономики и менеджмента протокол от «06» октября 2021 г. №03

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

3. Содержание и структура дисциплины

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5. Методические материалы для освоения дисциплины

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

6.1. Основная литература

6.2. Дополнительная литература

6.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

6.4. Интернет-ресурсы

6.5. Иные источники

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1Дисциплина Б1.В.17 «Основы социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями здоровья в индустрии гостеприимства» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование компонента (этапа) компетенции
ПКс-6	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Способность управлять безопасностью и доступностью среды организации индустрии гостеприимства

1.2.В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код компетенции	Результаты обучения
		на уровне знаний: правила создания и поддержания в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасных условий жизнедеятельности для обеспечения устойчивого развития общества
		на уровне умений: создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для обеспечения устойчивого развития общества
		на уровне навыков: владеет навыками поддержки безопасных условий жизнедеятельности для обеспечения устойчивого развития общества

2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы

Общий объем дисциплины: 1 з.е., 36 академических часов.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

- 4 академических часов лекций,
- 6 академических часов практических занятий,
- 26 академических час самостоятельной работы,

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очно-заочной форме обучения:

- 4 академических часа лекций,
- 6 академических часов практических занятий,
- 22 академических часа самостоятельной работы,

- 4 академических часа контроля

Дисциплина Б1.В.18 «Основы социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями здоровья в индустрии гостеприимства» изучается в 8 семестре.

Освоение дисциплины связано с изучением дисциплин гуманитарного цикла.

Форма промежуточной аттестации: зачет

Данная дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ).

Доступ к системе дистанционного образования осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение заданий предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины *Очная форма обучения*

Наименование тем	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Самоанализ. Социальное самоощущение.	5,5	0,5		1		4	конспект лекций, устный опрос, решение задач
Тема 2. Межличностное общение	5,5	0,5		1		4	конспект лекций, устный опрос, решение задач
Тема 3. Коммуникация. Развитие коммуникативных навыков.	8	1		1		6	конспект лекций, устный опрос, решение задач, деловая игра, дискуссия
Тема 4.Внутриличностные и межличностные конфликты: специфика, формы проявления в индустрии гостеприимства.	8	1		1		6	конспект лекций, устный опрос, решение задач, тест
Тема 5. Прогнозирование и предупреждение конфликтов в индустрии гостеприимства. Стрессоустойчивость и саморегуляция	9	1		2		6	конспект лекций, устный опрос, деловая игра, дискуссия
Промежуточная аттестация							зачет
Всего	36	4		6		26	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Очно-заочная форма обучения

Наименование тем	Количество астрономических часов						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Самоанализ. Социальное самоощущение.	6			2		4	конспект лекций, устный опрос, решение задач
Тема 2. Межличностное общение	6	1		1		4	конспект лекций, устный опрос, решение задач
Тема 3. Коммуникация. Развитие коммуникативных навыков.	6	1		1		4	конспект лекций, устный опрос, решение задач, деловая игра, дискуссия
Тема 4. Внутриличностные и межличностные конфликты: специфика, формы проявления в индустрии гостеприимства.	6	1		1		4	конспект лекций, устный опрос, решение задач, тест
Тема 5. Прогнозирование и предупреждение конфликтов в индустрии гостеприимства. Стрессоустойчивость и саморегуляция	8	1		1		6	конспект лекций, устный опрос, деловая игра, дискуссия
Промежуточная аттестация	4						зачет
Всего	**36**	**4**		**6**		**22**	4

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и

(или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся);

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа);

ПЗ – практические занятия (виды занятия семинарского типа за исключением лабораторных работ);

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации);

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

Содержание дисциплины

Тема 1. Самоанализ. Социальное самоощущение.

Тест диагностики уровня самомониторинга личности. Тест диагностики потребности в общении. Общее представление о навыках общения. Интервью с самим собой о себе и социальной значимости профессии. Ранжирование ценностей. Оценка эмоционального интеллекта. Оценка уверенности в себе. Профессиональная этика и служебный этикет.

Тема 2. Межличностное общение

Общение как основа всех видов человеческого взаимодействия. Интерактивная, коммуникативная перцептивная стороны общения. Процесс межличностного общения. Компоненты процесса: сообщение, отправитель, получатель, канал. Понятие вербального и невербального общения. Помехи в общении. Усиление и ослабления напряжение в общении. Основные требования к эффективному общению. Навыки эффективного отправления сообщений. Уважение к другому человеку.

Тема 3. Коммуникация. Развитие коммуникативных навыков.

Умение слушать. Восприятие не вербальных сообщений. Эффективное слушание. Служебный этикет. Навыки, необходимые для получения обратной связи. Предоставление обратной связи. Преимущества позитивной обратной связи. Принятие этических решений.

Тема 4. Внутриличностные и межличностные конфликты: специфика, формы проявления в индустрии гостеприимства

Стратегии эффективного убеждения. Как сформировать доверительные отношения. Тактики убеждения. Навыки убеждения. Уважение к чести и достоинству другого человека. Переговоры как инструмент решения проблем. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Стратегии поведения переговоров. Устранение проблем. Навыки ведущего переговоры.

Тема 5. Прогнозирование и предупреждение конфликтов в индустрии гостеприимства. Стрессоустойчивость и саморегуляция.

Конфликт как позитивное явление. Стратегии поведения в конфликте. Навыки разрешения конфликта.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные средства промежуточной аттестации по дисциплине

В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема (раздел)	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Самоанализ. Социальное самоощущение.	конспект лекций, устный опрос, решение задач
Тема 2. Межличностное общение	конспект лекций, устный опрос, решение задач
Тема 3. Коммуникация. Развитие коммуникативных навыков.	конспект лекций, устный опрос, решение задач, деловая игра, дискуссия
Тема 4. Внутриличностные и межличностные конфликты: специфика, формы проявления в индустрии гостеприимства.	конспект лекций, устный опрос, решение задач, тест
Тема 5. Прогнозирование и предупреждение конфликтов в индустрии гостеприимства. Стрессоустойчивость и саморегуляция	конспект лекций, устный опрос, деловая игра, дискуссия

Зачет проводится с применением следующих методов (средств): в устной форме по вопросам и решение типовых заданий.

Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по теме 1.

Вопросы для опроса:

1. Что такое самоанализ? Инструменты самоанализа 2. Зачем проводить самоанализ?

Типовые задачи:

Составить свой психологический портрет

Типовые оценочные материалы по теме 2.

Вопросы для опроса:

1. Коммуникация как процесс
2. Инструменты коммуникации
3. Активное слушание
4. Диалог и собеседование

Типовые задачи:

Составьте самопрезентацию.

Типовые оценочные материалы по теме 3.

Вопросы для опроса:

1. Причины, источники конфликтов и формы их проявления.
2. Основные виды внутриличностных конфликтов.
3. Проявления и последствия внутриличностных конфликтов.
4. Основные способы предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов.
5. Функции конфликта по отношению к его участникам и социуму.

Типовые задачи:

Эссе «Мои индивидуальные особенности поведения в конфликтной ситуации»

Типовые оценочные материалы по теме 4.

Вопросы для опроса:

1. Причины, источники конфликтов и формы их проявления.
2. Основные виды внутриличностных конфликтов.
3. Проявления и последствия внутриличностныхконфликтов.
4. Основные способы предупреждения и разрешения внутриличностных конфликтов.
5. Функции конфликта по отношению к его участникам и социуму.

Типовые задачи:

1. Проанализируйте речевое поведение партнеров в конфликте. Выделите основные речевые конфликтогены. Составьте и аргументируйте правила поведения в конфликтной ситуации для персонала гостиницы, ресторана и др.
2. Эссе на тему: «Значение конфликтов в моей жизни»
3. Решение задач Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение

Типовые оценочные материалы по теме 5.

Вопросы для опроса:

1. Понятие стресса.
2. Виды и стадии стресса
3. Ресурсы стрессоустойчивости

Типовые задачи:

Подготовить презентацию на тему: «Медитация, спорт и увлечения как способ профилактики стресса»

Оценочные материалы промежуточной аттестации

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование компонента (этапа) компетенции
ПКс-6	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Способность управлять безопасностью и доступностью среды организации индустрии гостеприимства

Компонент компетенции	Индикатор (показатель) оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*
Способность управлять безопасностью и доступностью среды организации индустрии гостеприимства	Знает и применяет требования безопасности и доступности продукции и услуг организации индустрии гостеприимства	Самостоятельно и верно применены требования доступности и безопасности продукции и услуг организации индустрии гостеприимства

Типовые оценочные средства

Материалы для устного опроса в форме смоделированных ситуаций:

1. Самоанализ. Социальное самоощущение. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.

2. Общение. Отправление межличностных сообщений. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
3. Восприятие сообщений. Умение слушать. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
4. Обратная связь. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
5. Убеждение. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
6. Ведение переговоров. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
7. Разрешение конфликтов. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.
8. Стиль лидерства в команде. Теоретическое содержание и поведенческие критерии.

Типовые задачи

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой. Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту. Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение

Шкала оценивания (зачет)

Оценка «ЗАЧТЕНО» ставится обучающемуся, если определены и выполнены требования законодательства в области предоставления услуг и рабочего места лицам с ограниченными возможностями здоровья; предложены маркетинговые мероприятия по поддержке и стимулированию продаж, привлечению клиентов/гостей/потребителей с учетом ограничений возможности здоровья, решившему в целом верно ситуационную задачу. При этом, допускается, что допущены некоторые неточности в формулировках основных понятий дисциплины, в решении задачи могут быть несущественные ошибки.

Оценка «НЕ ЗАЧТЕНО» ставится обучающемуся, если не определены и не выполнены требования законодательства в области предоставления услуг и рабочего места лицам с ограниченными возможностями здоровья; не предложены маркетинговые мероприятия по поддержке и стимулированию продаж, привлечению клиентов/гостей/потребителей с учетом ограничений возможности здоровья, решившему в целом верно ситуационную задачу; давшему неполный ответ, решившему неверно ситуационную задачу.

5. Методические материалы по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно: изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем;

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;
- повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Подготовка к занятиям практического вида включает 2 этапа: 1) организационный; 2) закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе обучающемуся необходимо спланировать свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными. Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала. План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в следующем. Вопервых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании. В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное. В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д. Выписки

– небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословной записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

Методические материалы по освоению дисциплины расположены на сайте Западного филиала по ссылке https://zf.ranepa.ru/studentam-i-slushatelyam/edu_mats/vo/

При применении дистанционных образовательных технологимй методичпеские материалы по освоению дисциплины находятся в системе дистанционного образования. Доступ к системе дистанционного образования осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

Ссылка на подробную инструкцию по использованию СДО https://www.ranepa.ru/documents/SDO/05-instruction-students-SDO.pdf

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

6.1. Основная литература

1. Фуряева, Т. В. Социализация и социальная адаптация лиц с инвалидностью : учебное пособие для вузов / Т. В. Фуряева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08278-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:https://urait.ru/bcode/454534

2. Психолого-педагогическая диагностика развития лиц с ограниченными возможностями здоровья : учебное пособие для вузов / Д. И. Бойков [и др.] ; ответственный редактор Д. И. Бойков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 211 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13506-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:https://urait.ru/bcode/463192

6.2. Дополнительная литература

1. *Михальчи, Е. В.* Инклюзивное образование : учебник и практикум для вузов / Е. В. Михальчи. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04943-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:https://urait.ru/bcode/454332

2. *Глухов, В. П.* Специальная педагогика и специальная психология : учебник для вузов / В. П. Глухов. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 323 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13096-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:https://urait.ru/bcode/469476

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

***Информационные справочные системы*:**

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/

2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/

3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;

4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;

5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;

6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;

7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;

8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;

9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;

10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;

Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра управления социально-экономическими системами

УТВЕРЖДЕНА
кафедра управления социально-экономическими системами

Протокол № 3 от 26.10.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.17 «Управление персоналом организации индустрии гостеприимства»

по направлению подготовки
по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы
высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020 г.

Автор-составитель:

Доцент кафедры управления социально-экономическими системами, к.и.н., доцент А.В. Шмыглева

И.О. заведующего кафедрой управления социально-экономическими системами, к.э.н., доцентЕ.В. Балясникова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы……4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы…….……5
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)……..…….8
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)…….9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)……..24
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)……...25
6.1. Основная литература…….....25
6.2. Дополнительная литература…….26
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы…..26
6.4. Нормативные правовые документы……26
6.5. Интернет-ресурсы…….26
6.6. Иные источники……26
7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины……..27

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-8	способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в деятельности предприятия общественного питания	ПКс-8	способность осуществлять контроль выполнения технологических процессов и должностных инструкций в индустрии гостеприимства

1.2.В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПКс-8	На уровне знаний: знает основные принципы технологических процессов и должностных инструкций в индустрии гостеприимства
		На уровне умений: умеет осуществлять контроль выполнения технологических процессов и должностных инструкций в индустрии гостеприимства
		На уровне навыков: владеет навыком контроля выполнения технологических процессов и должностных инструкций в индустрии гостеприимства

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Объем дисциплины 2 зачетных единицы.

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

- 10/7,5 часов лекций,
- 16/13,5 часов практических занятий,
- 40/30 часа самостоятельной работы

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по заочной форме обучения:

- 4/3 часов лекций,
- 4/3 часов практических занятий,
- 58/43,5 час*а* самостоятельной работы

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Управление персоналом организации индустрии гостеприимства» относится к дисциплинам вариативной части программы бакалавриата и изучается в 7 семестре по очной форме обучения, в 9 семестре по заочной форме обучения.

Дисциплина «Управление персоналом организации индустрии гостеприимства» связана с изучением дисциплин «Управление человеческими ресурсами», «Управление в индустрии гостеприимства», «Управление мероприятиями», «Система менеджмента индустрии гостеприимства» и др.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

2. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Введение в менеджмент персонала	18	2		4		12	конспект устный опрос, решение задач
Тема 2. Кадровая служба в индустрии гостеприимства	22	4		6		12	конспект, устный опрос, тестирование
Тема 3. Технологии работы с персоналом в индустрии гостеприимства	26	4		6		16	конспект, устный опрос, решение задач
Итоговая аттестация	4						Зачет с оценкой
Консультация	2				2		
Всего:	**72**	**10**		**16**	**2**	**40**	**4**

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Введение в менеджмент персонала	13,5	1,5		3		9	конспект устный опрос,

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
							решение задач
Тема 2. Кадровая служба в индустрии гостеприимства	16,5	3		4,5		9	конспект, устный опрос, тестирование
Тема 3. Технологии работы с персоналом в индустрии гостеприимства	19,5	3		4,5		12	конспект, устный опрос, решение задач
Итоговая аттестация	3						Зачет с оценкой
Консультация	1,5						
Всего:	**54**	**7,5**		**12**		**30**	**3**

Заочная форма обучения

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Введение в менеджмент персонала	18	1		1		16	конспект устный опрос, решение задач
Тема 2. Кадровая служба в индустрии гостеприимства	22	1		1		20	конспект, устный опрос, тестирование
Тема 3. Технологии работы с персоналом в индустрии гостеприимства	26	2		2		22	конспект, устный опрос, решение задач
Итоговая аттестация	4						Зачет с оценкой
Консультация	2						
Всего:	**72**	**4**		**4**	**2**	**58**	**4**

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Введение в менеджмент персонала	13,5	0,75		0,75		12	конспект устный опрос, решение задач
Тема 2. Кадровая служба в индустрии гостеприимства	16,5	0,75		0,75		15	конспект, устный опрос, тестирование
Тема 3. Технологии работы с персоналом в индустрии гостеприимства	19,5	1,5		1,5		16,5	конспект, устный опрос, решение задач
Итоговая аттестация	3						Зачет с оценкой

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Консультация	1,5						
Всего:	**54**	**3**		**3**		**43,5**	

Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в менеджмент персонала
Менеджмент персонала: цели и задачи дисциплины, предмет и объект изучения. Концепции и теории управления персоналом. Принципы и методы управления персоналом.

Тема 2. Кадровая служба в индустрии гостеприимства
Кадровая служба гостиницы и ресторана. Кадровая политика. Показатели работы с персоналом. Карьера в гостиничном предприятии. Особенности планирования карьеры в гостиничном предприятии.

Тема 3. Технологии работы с персоналом в индустрии гостеприимства
Технологии набора персонала. Системы подбора персонала. Оценка персонала. Стимулирование персонала в индустрии гостеприимства. Лояльность персонала. Корпоративная культура.

Итоговая аттестация

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа контроль осуществляется в форме проверки конспекта.

При проведении занятий практического типа: контроль осуществляется устным опросом, тестированием, решением ситуационных задач.

При контроле результатов самостоятельной работы контроль осуществляется в устных ответах на вопросы.

4.1.2. Зачет проводится вформе тестирования по материалу учебной дисциплины и защиты индивидуального проекта.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 1.

Типовые вопросы для опроса:

1. Приведите доказательства того, что без управления персоналом невозможно нормальное функционирование организации.
2. Какими признаками характеризуется персонал, и какие критерии используются для его классификации?
3. Смоделируйте ситуации, подтверждающие факт, что управление персоналом связано с целями деятельности организации.
4. Какие концепции управления персоналом вам известны и почему они сменяли друг друга с течением времени?
5. Проследите развитие принципов в теориях управления персоналом
6. Дайте характеристику методов управления. Какие из них являются прямыми, а какие косвенными и почему?

Типовые задачи

Задача 1.

Ниже приведены высказывания известных людей. Прокомментируйте каждое. Какие принципы управления они иллюстрируют?

1) Билл Гейтс: «Знание – главный инструмент управления».
2) Джон Эдер: «Одно дело - делегирование полномочий, совсем другое - перекладывание ответственности. Делегирование полномочий значит: "Делайте это по-своему и при необходимости просите помощи". Перекладывание ответственности: "Делайте, как хотите, и не просите помощи, если что-то пойдет не так"».
3) Отто фон Бисмарк: «За всякое порученное дело должен отвечать один и только один человек».
4) Рюити Хасимото: «Надо, чтобы условия, а не управляющие заставляли людей работать».

Задача 2.

В ряде высказываний известных людей прослеживается мысль, что управление – это искусство. Согласны ли вы с таким подходом? Можно ли относиться к управлению персоналом только как к искусству? Раскройте свою позицию, используя одно из высказываний.

1) Бальтасар Грасиан: «К каждому подбирать отмычку. В том искусство управлять людьми».
2) КьеллНордстрем: «Умение организовать работу — это искусство достижения выдающихся результатов с помощью обычных сотрудников».
3) Наполеон Бонапарт: «Искусство управления состоит в том, чтобы не позволять людям состариться в своей должности».

Типовые оценочные материалы по теме 2.

Типовые вопросы для опроса:

1 Дайте определение понятиям потребность, мотив, стимул.

2 В чем принципиальное отличие между стимулированием и мотивированием?

3 Опишите поэтапный процесс мотивации.

4 На чем основываются содержательные и процессуальные теории мотивации?

5 В чем отличие прямой и косвенной мотивации?

6 На чем базируется принудительная мотивация?

7 Какие средства стимулирования вы знаете?

8 Какие индикаторы используются в психодиагностике трудовой мотивации?

Типовые вопросы для тестирования

Выберите один правильный ответ на вопрос:

1	Какие документы не относятся к нормативно-методической базе?	а) нормы времени; б) методические указания; в) федеральные законы; г) разъяснения.
2	Мотив – это…	а) осознаваемые и неосознаваемые нужды человека, необходимые для развития личности; б) создание внутренних психологических побуждений к деятельности; в) побуждение к выполнению деятельности, поступкам, в основе которых лежат потребности человека; г) стремление добиваться своих интересов в ущерб другому.
3	Стимулирование – это…	а) создание внутренних психологических побуждений к деятельности; б) совокупность мотивов, побуждающих к активности и определяющих еѐ направленность; в) внешние и внутренние факторы, побуждающие работника к труду; г) стремление оказать влияние на других.
4	Что не входит в число задач системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала?	а) адекватное реагирование на изменяющиеся под воздействием различных внешних и внутренних факторов требования к конкретным рабочим местам, б) организация системы мотивации высокопроизводительного труда, в) обеспечение исходной информацией управленческих процедур, связанных с должностными перемещениями сотрудников; г) обеспечение сотрудникам организации условий для наиболее полного раскрытия их трудового потенциала
5	На каком этапе	а) на первом этапе,

	дополнительной подготовки персонала осуществляется выбор конкретных форм дополнительной подготовки для конкретных категорий сотрудников?	б) на втором этапе, в) на третьем этапе, г) на четвертом этапе.
6	Что такое адаптация персонала?	а) совершенствование теоретических знаний и практических навыков с целью повышения профессионального мастерства работников, усвоениеими передовой техники, технологии, средств производства; б) деятельность, которая проводится осознанно для улучшения способностей персонала, которые необходимы для выполнения работы или для развития потенциала работников; в) участие в найме и отборе персонала с учетом требований конкретныхпрофессий и рабочих мест с целью наилучшей профориентации работников; г) взаимоотношения работника и организации, которые основываютсяна постепенном приспособлении сотрудников к новым профессиональным,социальных и организационно-экономических условий работы; д) участие персонала в аттестации.
7	Задача содержательных теорий мотивации:	а) установить потребности работников и определить, как и в каких пропорциях применять внутренние и внешние вознаграждения; б) установить вероятность наступления ожидаемого результата при мотивирующей роли потребностей и различной возможной степени удовлетворения.
8	Предварительное обучение не используется для категорий:	а) «исполнители» в линейных подразделениях предприятия б) «рабочие» - в производственных цехах, в) продавцы в торговых предприятиях, г) руководители отделов и начальники цехов, д) б,в.
9	Психологическая поддержка актуальна:	а) в банковской сфере, б) в торговой деятельности,

		в) на новых предприятиях, г) а,б, д) на всех предприятиях.
10	Основные правила поиска, отбора, найма, адаптации и мотивации персонала организации определены:	а) в коллективном договоре; б) в трудовом кодексе Российской Федерации; в) в этическом кодексе поведения работников организации; г) в положении о персонале организации.

Типовые оценочные материалы по теме 3.

Типовые вопросы для тестирования

Выберите один правильный ответ на вопрос:

1	Какого из перечисленных способов оценки персонала не существует?	а) Оценка группового вклада б) Оценка индивидуального вклада в) Аттестация кадров г) Оценка потенциала работника
2	Что из перечисленного является главным средством воспроизводства рабочей силы?	а) Социальные гарантии б) Оплата труда в) Социальные блага г) Организация труда
3	Какая система оплаты труда основана на исследовании нормативов?	а) Сдельная б) Нормативная в) Бестарифная г) Тарифная
4	Что из перечисленного относится к административным методам управления персоналом?	а) Мораль б) Психологическое планирование в) Взыскания г) Организационные воздействия
5	Сумма баллов, измеряющая потенциал работника на определенный период времени, - это:	а) Популярность б) Лидерство в) Рейтинг г) Мобильность
6	Форма комплексной оценки кадров, по результатам которой принимаются решения о дальнейшем служебном росте, перемещении или	а) Аттестации б) Комиссии в) Интервьюирования г) Экзамена

	увольнении работника, носит название:	
7	Что из перечисленного относится к показателям качества, результативности и сложности труда?	а) Себестоимость б) Балансовая прибыль в) Потери рабочего времени на одного работника г) Фонд оплаты труда
8	Перевод работника на другое равноценное рабочее место в силу производственной необходимости или изменения характера труда – это:	а) Движение б) Понижение в) Перемещение г) Ротация
9	Какой перечень задач точнее характеризует содержание управления персоналом?	а) использование собственных человеческих ресурсов, разделение труда, укрепление дисциплины труда; б) контроль за соблюдением трудового законодательства администрацией предприятия; в) планирование и развитие профессиональной карьеры, стимулирование труда, профессиональное обучение; г) наем персонала, организация исполнения работы, оценка, вознаграждение и развитие персонала.
10	Отличительной особенностью срочного трудового договора от бессрочного является то, что в срочном трудовом договоре:	а) оговаривается период времени, на который нанимается работник; б) указывается размер заработной платы; в) указывается должность работника; г) указывается режим рабочего времени; д) оговаривается условие об индексации.

Типовые задачи

Задача 1. «Делегирование полномочий»

Делегирование полномочий является одним из важнейших средствасширения управленческих возможностей руководителя, ответственного за эффективную мотивацию, и повышения качества управления. При расширении объема управленческих обязанностей руководителя оно становится первой из кардинальных мер, позволяющих руководителю справиться с резко возросшим объемом работы, и в то же время позволяет работнику удовлетворить потребности в самоуважении и самовыражении, необходимые для эффективного функционирования мотивационного механизма.

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы:

1 Продолжаете ли вы работать после окончания рабочего дня?

2 Трудитесь ли вы дольше, чем ваши сотрудники?

3 Часто ли вы выполняете за других работу, с которой те вполне могли бы справиться сами?

4 Удается ли вам найти в случае нужды подчиненного или коллегу, который помог бы вам?

5 Знают ли ваш коллега, подчиненный (или ваш шеф) ваши задачи и сферу деятельности достаточно хорошо, чтобы заменить вас, если вы оставите свою работу?

6 Хватает ли вам времени на планирование ваших задач и деятельности?

7 Бывает ли завален ваш письменный стол, когда вы возвращаетесь из командировки?

8 Занимаетесь ли вы еще делами и проблемами из той сферы ответственности, которая была закреплена за вами до последнего повышения по службе?

9 Часто ли вы бываете вынуждены откладывать важную задачу, чтобы выполнить другие?

10 Часто ли вам приходится «поспешать», чтобы соблюсти важные сроки?

11 Расходуете ли вы время на рутинную работу, которую могут сделать другие?

12 Часто ли к вам обращаются по поводу задач, не выполненных вашими подчиненными?

13 Хватает ли вам времени на общественную и представительскую деятельность?

14 Стремитесь ли вы к тому, чтобы всюду быть в курсе дел и иметь информацию обо всем?

15 Стоит ли вам больших усилий придерживаться списка приоритетныхдел?

Подсчитайте, сколько раз вы ответили утвердительно.

От 0 до 3 раз - Вы отлично делегируете полномочия.

От 4 до 7 раз -у вас есть резервы для улучшения и делегирования полномочий.

8 и более раз - похоже, что делегирование составляет для вас серьезную проблему. Ее решению вы должны уделить первостепенное внимание.

Задача 2. Определить ключевые факторы успеха, показатели результативностии действия по совершенствованию при:

а) реализации политики управления персоналом;

б) организации труда персонала;

в) обеспечении потребности в персонале;

г) управлении составом сотрудников;

д) адаптации персонала;

е) развитии персонала;
ж) оценке персонала;
з) обучении персонала;
и) развитии корпоративной культуры.

1.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-8	способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в деятельности предприятия общественного питания	ПКс-8	способность осуществлять контроль выполнения технологических процессов и должностных инструкций в индустрии гостеприимства

Этап освоения компетенции	Индикатор (Показатель) оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*
ПКс-8	Осуществляет контроль выполнения технологических процессов и должностных инструкций в индустрии гостеприимства	Самостоятельно и верно осуществлен контроль выполнения технологических процессов и должностных инструкций в индустрии гостеприимства

4.3.2. Типовые оценочные средства

Ответить на вопросы теста.

Ответить на вопросы теста.

1 Отношения занятости возникают по инициативе:
а) работодателей;
б) работников;
в) работодателей и работников;
г) государства;
д) службы занятости.

2 Что следует понимать
а) это часть населения, обладающая

	под категорией «персонал»? .	физическим развитием, умственными способностями и знаниями, которые необходимы для работы в экономике; б) совокупность работников, совместно реализующих поставленную перед ними цель по производству товаров или оказанию услуг, действующих в соответствии с определенными правилами и процедурами в рамках определенной формы собственности; в) все лица, работающие на предприятии на определенную дату, состоящие в банке данных предприятия и желающие работать на предприятии; г) все лица, работающие на предприятии и не работающие, получающие пенсию от данного предприятия; д) все потенциальные работники предприятия
3	Краткая трудовая биография кандидата является:	а) профессиограммой; б) карьерограммой; в) анкетой сотрудника; г) рекламным объявлением.
4	Что представляет собой процесс набора персонала?	а) создание достаточно представительного списка квалифицированных кандидатов на вакантную должность; б) прием сотрудников на работу; в) процесс селекции кандидатов, обладающих минимальнымитребованиями для занятия вакантной должности.
5	Квалифицированный персонал набирать труднее, чем неквалифицированный. С чем это связано прежде всего?	а) с привычкой тех, кто работает; б) с приемом по рекомендательным письмам; в) с требованием со стороны самой работы; г) с недостаточной практикой набора.
6	К преимуществам внутренних источников найма относят:	а) низкие затраты на адаптацию персонала; б) появление новых идей, использование новых технологий; в) появление новых импульсов для развития; г) повышение мотивации, степени удовлетворенности трудом; д) а, г.
7	К достоинствам внешних источников привлечения персонала относят:	а) низкие затраты на адаптацию персонала; б) появление новых импульсов для развития; в) повышение мотивации, степени удовлетворенности трудом у кадровых

		работников; г) нет верного ответа.
8	Что представляет процесс набора персонала?	а) создание достаточно представительного списка квалифицированных кандидатов на вакантную должность; б) прием сотрудников на работу; в) процесс селекции кандидатов, обладающих минимальными требованиями для занятия вакантной должности; г) профессиональное испытание; д) аттестация и повышение квалификации
9	Что такое открытая кадровая политика?	а) ориентация руководства на привлечение новых сотрудников на разные уровни иерархии; б) заключение временных (срочных) контрактов при найме в организацию; в) поощрение персонала к инновациям; г) использование исключительно методов внешнего найма персонала.
9	Определите проблему, которая может возникнуть при проведении собеседований как инструмента отбора кадров:	а) небольшое количество претендентов; б) избыток информации для принятия решения; в) оценка по первому впечатлению; г) сложность обработки полученной при собеседовании информации; д) ограниченность круга задаваемых вопросов.
10	Содержанием этапа планирования интервью является:	а) изучение заявления и резюме кандидата и отмечание пунктов, которые являются сомнительными или показывают сильные и слабые стороны кандидата; б) выяснение личного, семейного и социального фонда кандидата (вопросы о происхождении и занятиях в свободное время); в) вопросы об уровне знаний кандидата о предприятии для выяснения «интенсивности его интересов»; г) установление контакта; д) анализ спецификации работы.
11	Какой подход при работе с персоналом стал преобладать в последнее время, когда труд и его условия	а) предпринимательско-рыночный; б) ситуационный; в) адаптивный; г) административный; д) нормативный.

	рассматриваются в качестве продуктов маркетинга?	
12	Какие каналы поиска опытного сотрудника редкой специальности предпочтительны?	а) круг знакомых, бывших и работающих в компании сотрудников; б) публикация объявления о вакансии; в) начать с «прямого» поиска – самостоятельно или через профильное кадровое агентство; г) обращение в государственную службу занятости; д) обращение в учебные заведения.
13	Какая группа наиболее часто подвергается дискриминации при приеме на работу?	а) женатые мужчины; б) люди с высшим образованием; в) женщины с детьми; г) одинокие мужчины; д) ответы а, г.
14	К помощи рекрутинговых агентств целесообразнее обращаться в случае, когда:	а) необходимо провести подбор с наименьшими материальными затратами; б) требуется кандидат на должность руководителя (топ-менеджера); в) предложение рабочей силы значительно превышает спрос на нее; г) невозможно четко сформулировать требования к кандидату; д) качество нанимаемых сотрудников не имеет значения.
15	В каком документе определяется продолжительность испытательного срока для принимаемого на работу сотрудника?	а) в правилах внутреннего распорядка; б) в положении о персонале; в) в должностной инструкции работника; г) в трудовом договоре; д) в устной договоренности между работником и работодателем.
16	Анализ образовательных свидетельств позволяет сделать некоторые заключения о кандидате. К таковым относятся (при необходимости укажите несколько вариантов ответа): 1 – общительность кандидата; 2 – области интересов	а) 1, 2; б) 2, 3, 4; в) 4, 5; г) 1, 5; д) 2, 3.

	кандидатов; 3 – социокультурный уровень; 4 – лень, недостаточная сила воли; 5 – отсутствие интересов.	
17	Отличительной особенностью срочного трудового договора от бессрочного является то, что в срочном трудовом договоре:	а) оговаривается период времени, на который нанимается работник; б) указывается размер заработной платы; в) указывается должность работника; г) указывается режим рабочего времени; д) оговаривается условие об индексации.
18	Правовой акт, регулирующий трудовые, социально-экономические, профессиональные отношения между работодателем и наемными работниками в организации, есть:	а) трудовое соглашение; б) трудовой договор; в) коллективный договор; г) трудовой контракт.
19	В организационную структуру продвинутой службы управления персоналом в крупной организации входят перечисленные подразделения / отделы, за исключением:	а) отдела кадров; б) отдела подготовки кадров; в) юридического отдела; г) отдела техники безопасности; д) отдела социального развития предприятия.
20	Главной задачей службы управления персоналом является достижение соответствия рабочей силы в организации рабочим местам:	а) с точки зрения их количественной сбалансированности; б) с точки зрения их качественной сбалансированности; в) с точки зрения их качественно-количественной сбалансированности; г) с точки зрения удовлетворенности работников; д) с точки зрения сбалансированности мотивации и потребностей работников.

Оценка выполнения теста:

За правильный ответ на вопрос выставляется положительная оценка – 1 балл.

Критерии оценки:

Оценка « 5» - выставляется при ответе более чем на 18 вопросов

Оценка « 4»- выставляется при ответе более чем на 16 вопросов
Оценка «3» - выставляется при ответе более чем на 14 вопросов
Оценка «2» - выставляется при ответе менее чем на 12 вопросов

Типовые ситуационные задачи

Задача 1.

Татьяна Иванова – менеджер филиала крупной гостиницы. В гостинице большая текучесть кадров, больше, чем у других гостиниц региона.При анализе сложившейся ситуации выясняется, что в основномувольняются молодые специалисты, набираемые самой Т. Ивановой. В первый же месяц работы более 60% новых сотрудников начинают подыскиватьсебе новое место. Татьяна Иванова набирает новых сотрудников посредством проведения15-минутного собеседования, полагая, что за это время можно сделать выводо кандидате на должность. Причину текучести кадров Т. Иванова видит в недостаточной профессиональной квалификации молодых кадров, в чём, как она считает, виноваты учебные заведения.

Вопросы:

1. Какой политики управления персоналом, на ваш взгляд, следует придерживаться менеджеру?

2. Какие ошибки допускает Т. Иванова? Обоснуйте ответ.

3. Как, по вашему мнению, необходимо проводить процесс набора иотбора персонала в данной компании?

4. Какие методы отбора вы могли бы порекомендовать Т. Ивановой?

Задача 2.

Горнолыжный комплекс «Скай» – один из крупнейших в Подмосковье,работающий в сфере оказания услуг населению.В связи с тем, что сезон катания на горных лыжах составляет в среднемчетыре месяца в году, существует определённая специфика в подборе и расстановке персонала. Эта специфика обусловлена необходимостью приёмадополнительного числа работников на период временного расширения объёма оказываемых услуг. Поэтому в компании помимо действующего постоянного штатного расписания приходится вводить дополнительное на периодвременного расширения объёма оказываемых услуг. На работников отделакадров возлагаются дополнительные полномочия о необходимости предупреждать временных работников об окончании срока действия срочного трудового договора.

Для персонала, работающего на постоянной основе, а также для персонала, заключающего срочный трудовой договор, действуют правила внутреннего распорядка, утверждённые Генеральным директором компании.

По мере расширения компании перед отделом кадров стоит задача повнесению изменений в постоянное и дополнительное штатные расписания,создание новых структурных подразделений. В этом сезоне в связи с резкимростом популярности горнолыжного спорта перед

руководством компании и работниками кадровой службы особо остро встала задача набора временныхсотрудников в самые короткие сроки.

Вопросы:

1. Составьте план, согласно которому компания будет набирать персонал.

2. Какими методами набора персонала вы порекомендуете пользоватьсякомпании?

3. Как следует набирать персонал в сложившейся ситуации?

4. Можно ли компании избежать проблем набора персонала каждый год?

4.4. Методические материалы

Зачет проводится в форме тестирования по всем темам учебной дисциплины и решения ситуационной задачи.

Рекомендации по подготовке к зачету.К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. В самом начале учебного курса необходимо ознакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету.

Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит студенту успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

5.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю.

Занятия практического типа являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практического занятия был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно: изучить лекционный материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к

занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать выступления других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного типа включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

- повторение изученного на предыдущем занятии материала.

На первом этапе обучающемуся необходимо спланировать свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст не нужно заучивать наизусть, надо понять мысль автора.

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными. Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала. План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в

следующем. Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании. В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное. В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д. Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословной записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Основная литература					
№	Авторы, составители	Название	Издательство, год	Кол. экз.в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	Трапицин С.Ю.	Мотивация и стимулирование :Учебник и практикум для академического бакалавриата	М.: Изд-во Юрайт, 2018. - 314 с.		https://urait.ru/book/motivaciya-i-stimulirovanie-trudovoy-deyatelnosti-433738
2	Салалыкина, Е. В.	Управление персоналом в социально-культурной деятельности : учебное пособие	Саратов : Вузовское образование, 2021. — 116 с. — ISBN 978-5-4487-0783-4.		IPR SMART : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/107090.html
3	Дмитриев А.В.	Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Дмитриев А.В., Иванова-Швец Л.Н.— Электрон. текстовые данные.	М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 112 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10903.html.- ЭБС «IPRbooks»
6.2 Дополнительная литература					

2	Ребров А.В.	Мотивация и оплата труда. Современные модели и технологии : учеб. пособие /	— М. : ИНФРА-М, 2019. — 346 с.		Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/993450
3	Райли, Майкл	Управление персоналом в гостеприимстве: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Управление персоналом» (062100) и сервиса (230000) / М. Райли ; Пер. с англ.	М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 191 с. (Серия «Зарубежный учебник») - ISBN 978-5-238-00873-2.		URL: https://new.znanium.com/catalog/product/1028614

6.3. Интернет-ресурсы	
	https://zf.ranepa.ru/studentam-i-slushatelyam/edu_mats/
	Сервис полнотекстового поиска по книгам http://books.google.ru/
	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

***Информационные справочные системы*:**

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/
3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;

5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра управления социально-экономическими системами

УТВЕРЖДЕНА
кафедра управления социально-экономическими системами

Протокол № 3 от 26.10.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.18 «Товароведение продовольственных товаров»

по направлению подготовки
по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы
высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020 г.

Автор-составитель:

Доцент кафедры управления социально-экономическими системами, к.э.н., доцент Е.В. Балясникова

И.О. заведующего кафедрой управления социально-экономическими системами, к.э.н., доцент Е.В. Балясникова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы……4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы…….…….5
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)……..…….8
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)…….9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)……..24
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)……...25
6.1. Основная литература…….....25
6.2. Дополнительная литература…….26
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы…..26
6.4. Нормативные правовые документы……26
6.5. Интернет-ресурсы…….26
6.6. Иные источники……26
7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины……..27

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-5	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	ПКс-5	готовность к осуществлению контроля качества используемых ресурсов

1.2.В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПКс-5	На уровне знаний: знает - современные методы товароведения; - классификацию сырья и продуктов; - товароведческие характеристики и основы экспертизы продовольственных товаров; - факторы, влияющие на пищевую ценность и качество продуктов в процессе их производства и хранения;
		На уровне умений: умеет - проводить товароведческую экспертизу и исследование продуктов, устанавливать их дефекты; - анализировать причины снижения качества;
		На уровне навыков: - методами товароведения пищевых продуктов; - навыками самостоятельной организации товароведческой экспертизы

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Объем дисциплины 3 зачетных единицы.

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

- 18/13,5 часов лекций,
- 18/13,5 часов практических занятий,

- 34/25,5 часа самостоятельной работы

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по заочной форме обучения:

- 4/3 часов лекций,
- 4/3 часов практических занятий,
- 62/46,5 часа самостоятельной работы

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Товароведение продовольственных товаров» относится к дисциплинам вариативной части программы бакалавриата и изучается в 5 семестре по очной форме обучения, в 6 семестре по заочной форме обучения.

Дисциплина «Товароведение продовольственных товаров» связана с изучением дисциплин «Система менеджмента качества и стандарты обслуживания в ресторанном бизнесе», «Управление качеством услуг в сфере гостеприимства», «Система менеджмента индустрии гостеприимства» и др.

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

2. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Предмет и задачи дисциплины, классификация сырья и ассортимент продовольственных товаров	10	2		2		6	конспект доклады по вопросам
Тема 2. Основные методы исследования качества сырья и продуктов	14	4		4		6	конспект доклады по вопросам
Тема 3. Товароведение продуктов растительного и животного происхождения	16	4		4		8	конспект доклады по вопросам
Тема 4. Товароведение пищевых жиров, вкусовых и кондитерских товаров	16	4		4		8	конспект доклады по вопросам
Тема 5. Товароведение и экспертиза напитков	14	4		4		6	конспект доклады по вопросам
Итоговая аттестация	36						Экзамен
Консультация	2				2		
Всего:	**108**	**18**		**18**	**2**	**34**	**36**

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Предмет и задачи дисциплины, классификация сырья и ассортимент продовольственных товаров	7,5	1,5		1,5		4,5	конспект доклады по вопросам
Тема 2. Основные методы исследования качества сырья и продуктов	10,5	3		3		4,5	конспект доклады по вопросам
Тема 3. Товароведение продуктов растительного и животного происхождения	12	3		3		6	конспект доклады по вопросам
Тема 4. Товароведение пищевых жиров, вкусовых и кондитерских товаров	12	3		3		6	конспект доклады по вопросам
Тема 5. Товароведение и экспертиза напитков	10,5	3		3		4,5	конспект доклады по вопросам
Итоговая аттестация	27						Экзамен
Консультация	1,5						
Всего:	**81**	**13,5**		**13,5**	**1,5**	**25,5**	**27**

Заочная форма обучения

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Предмет и задачи дисциплины, классификация сырья и ассортимент продовольственных товаров	24	1		1		22	конспект доклады по вопросам
Тема 2. Основные методы исследования качества сырья и продуктов							конспект доклады по вопросам
Тема 3. Товароведение продуктов растительного и животного происхождения	16	1		1		14	конспект доклады по вопросам
Тема 4. Товароведение пищевых жиров, вкусовых и кондитерских товаров	16	1		1		14	конспект доклады по вопросам
Тема 5. Товароведение и экспертиза напитков	14	1		1		12	конспект доклады по вопросам
Итоговая аттестация	36						Экзамен
Консультация	2				2		

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Всего:	**108**	**4**		**4**	**2**	**62**	**36**

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Предмет и задачи дисциплины, классификация сырья и ассортимент продовольственных товаров	18	0,75		0,75		16,5	конспект доклады по вопросам
Тема 2. Основные методы исследования качества сырья и продуктов							конспект доклады по вопросам
Тема 3. Товароведение продуктов растительного и животного происхождения	12	0,75		0,75		10,5	конспект доклады по вопросам
Тема 4. Товароведение пищевых жиров, вкусовых и кондитерских товаров	12	0,75		0,75		10,5	конспект доклады по вопросам
Тема 5. Товароведение и экспертиза напитков	10,5	0,75		0,75		9	конспект доклады по вопросам
Итоговая аттестация	27						Экзамен
Консультация	1,5				2		
Всего:	**81**	**3**		**3**	**1,5**	**46,5**	**27**

Содержание дисциплины

Тема 1. Предмет, и задачи дисциплины, классификация сырья и ассортимент продовольственных товаров.

Предмет, цели и задачи товароведения продуктов, история и этапы развития; классификация сырья и ассортимент продуктов, краткая характеристика потребительского рынка продуктов питания, место и значение дисциплины в подготовке бакалавров в области технологии продукции общественного питания.

Тема 2. Основные методы исследования качества сырья и продуктов

Основные органолептические и лабораторные методы исследования качества сырья и продуктов, понятие об экспертизе, приемке и отборе проб, основные требования к сенсорной оценке качества, балльные шкалы, проведение дегустаций. Основные методы исследования качества, химический состав пищевых продуктов. Пищевая ценность, показатели качества продовольственных товаров. Стандартизация и сертификация,

информация о продуктах, кодификация. Хранение продуктов, основные изменения при хранении, товарные потери. Производственный и торговый ассортимент, формирование ассортимента, принципы ассортиментной политики. Информация для потребителя, нормативные документы, регламентирующие качество и безопасность продуктов

Тема 3. Товароведение продуктов растительного и животного происхождения

Зерновые культуры, строение и состав основных видов зерна. Крупы, мука, хлебобулочные изделия, макароны: ассортимент, понятие о производстве, требования к качеству, дефекты. Продукты для детского и диетического питания, концентраты, сухие. завтраки. Краткая характеристика свежих овощей и плодов, ассортимент и товароведная оценка. Дефекты, болезни, повреждения и условия хранения. Технология, ассортимент и характеристика переработанных плодов и овощей (консервов, томатопродуктов, соленой, сушеной, замороженной и др. продукции). Свежие и переработанные грибы. Дефекты плодоовощной продукции, условия хранения. Классификация, товароведная характеристика мяса сельхозживотных. Разделка и клеймение мяса, характеристика субпродуктов. Технология и ассортимент, характеристика колбасных изделий, мясных копченостей и консервов; дефекты, условия хранения. Ассортимент молока и молочных продуктов, понятие о производстве, товароведная характеристика, дефекты, условия хранения. Промысловые рыбы и нерыбное водное сырье, характеристика ассортимента рыбы и рыбных продуктов, дефекты, условия хранения.

Тема 4. Товароведение пищевых жиров, вкусовых и кондитерских товаров

Пищевые животные жиры и масла, технология, характеристика ассортимента, использование в общественном питании, дефекты, условия хранения. Технология, ассортимент и товароведная характеристика чая, кофе, приправ и кондитерских изделий: сахаристых (фруктово-ягодных, шоколада, конфет и др.) и мучных (печенья, вафель, тортов, пирожных, восточных сладостей и др.). Дефекты и условия хранения.

Тема 5. Товароведение и экспертиза напитков

Краткая характеристика ассортимента, понятие о технологии и товароведная оценка алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков, дефекты и условия хранения

Итоговая аттестация

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа контроль осуществляется в форме проверки конспекта.

При проведении занятий практического типа: контроль осуществляется проверкой устных докладов с презентациями.

При контроле результатов самостоятельной работы контроль осуществляется в устных ответах на вопросы.

4.1.2. Экзамен проводится в форме устных ответов на вопросы.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 1.

Типовые вопросы для докладов:

1. Предмет, цели и задачи товароведения продуктов.
2. История и этапы развития товароведения.
3. Классификация сырья и ассортимент продуктов.
4. Краткая характеристика потребительского рынка продуктов питания
5. Место и значение дисциплины в подготовке бакалавров в области технологии продукции общественного питания.

Типовые оценочные материалы по теме 2.

Типовые вопросы для докладов:

1. Основные органолептические и лабораторные методы исследования качества сырья и продуктов.
2. Понятие об экспертизе, приемке и отборе проб.
3. Основные требования к сенсорной оценке качества.
4. Балльные шкалы, проведение дегустаций.
5. Основные методы исследования качества, химический состав пищевых продуктов.
6. Пищевая ценность, показатели качества продовольственных товаров.
7. Стандартизация и сертификация.
8. Информация о продуктах, кодификация.
9. Хранение продуктов, основные изменения при хранении, товарные потери.
10. Производственный и торговый ассортимент, формирование ассортимента, принципы ассортиментной политики.
11. Информация для потребителя, нормативные документы, регламентирующие качество и безопасность продуктов

Типовые оценочные материалы по теме 3.

Типовые вопросы для докладов:

1. Зерновые культуры, строение и состав основных видов зерна.

2. Крупы, мука, хлебобулочные изделия, макароны: ассортимент, понятие о производстве, требования к качеству, дефекты.
3. Продукты для детского и диетического питания, концентраты, сухие. завтраки.
4. Краткая характеристика свежих овощей и плодов, ассортимент и товароведная оценка. Дефекты, болезни, повреждения и условия хранения.
5. Технология, ассортимент и характеристика переработанных плодов и овощей (консервов, томатопродуктов, соленой, сушеной, замороженной и др. продукции).
6. Свежие и переработанные грибы.
7. Дефекты плодоовощной продукции, условия хранения.
8. Классификация, товароведная характеристика мяса сельхозживотных.
9. Разделка и клеймение мяса, характеристика субпродуктов.
10. Технология и ассортимент, характеристика колбасных изделий, мясных копченостей и консервов; дефекты, условия хранения.
11. Ассортимент молока и молочных продуктов, понятие о производстве, товароведная характеристика, дефекты, условия хранения.
12. Промысловые рыбы и нерыбное водное сырье, характеристика ассортимента рыбы и рыбных продуктов, дефекты, условия хранения.

Типовые оценочные материалы по теме 4

Типовые вопросы для докладов:

1. Пищевые животные жиры и масла, технология, характеристика ассортимента.
2. Использование пищевых животных жиров и масел в общественном питании, дефекты, условия хранения.
3. Технология, ассортимент и товароведная характеристика чая, кофе, приправ и кондитерских изделий: сахаристых (фруктово-ягодных, шоколада, конфет и др.) и мучных (печенья, вафель, тортов, пирожных, восточных сладостей и др.). Дефекты и условия хранения.

Типовые оценочные материалы по теме 5

Типовые вопросы для докладов:

1. Краткая характеристика ассортимента напитков.
2. Понятие о технологии и товароведная оценка алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков
3. Дефекты и условия хранения напитков.

1.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-5	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	ПКс-5	готовность к осуществлению контроля качества используемых ресурсов

Этап освоения компетенции	Индикатор (показатель) оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*
ПКс-5	готовность к осуществлению контроля качества используемых ресурсов	Способен осуществлять контроль качества используемых ресурсов

4.3.2. Типовые оценочные средства

Вопросы к экзамену

1. Предмет, цели и задачи товароведения продуктов.
2. История и этапы развития товароведения.
3. Классификация сырья и ассортимент продуктов.
4. Краткая характеристика потребительского рынка продуктов питания
5. Место и значение дисциплины в подготовке бакалавров в области технологии продукции общественного питания.
6. Основные органолептические и лабораторные методы исследования качества сырья и продуктов.
7. Понятие об экспертизе, приемке и отборе проб.
8. Основные требования к сенсорной оценке качества.
9. Балльные шкалы, проведение дегустаций.
10. Основные методы исследования качества, химический состав пищевых продуктов.
11. Пищевая ценность, показатели качества продовольственных товаров.
12. Стандартизация и сертификация.
13. Информация о продуктах, кодификация.

14. Хранение продуктов, основные изменения при хранении, товарные потери.

15. Производственный и торговый ассортимент, формирование ассортимента, принципы ассортиментной политики.

16. Информация для потребителя, нормативные документы, регламентирующие качество и безопасность продуктов

17. Зерновые культуры, строение и состав основных видов зерна.

18. Крупы, мука, хлебобулочные изделия, макароны: ассортимент, понятие о производстве, требования к качеству, дефекты.

19. Продукты для детского и диетического питания, концентраты, сухие. завтраки.

20. Краткая характеристика свежих овощей и плодов, ассортимент и товароведная оценка. Дефекты, болезни, повреждения и условия хранения.

21. Технология, ассортимент и характеристика переработанных плодов и овощей (консервов, томатопродуктов, соленой, сушеной, замороженной и др. продукции).

22. Свежие и переработанные грибы.

23. Дефекты плодоовощной продукции, условия хранения.

24. Классификация, товароведная характеристика мяса сельхозживотных.

25. Разделка и клеймение мяса, характеристика субпродуктов.

26. Технология и ассортимент, характеристика колбасных изделий, мясных копченостей и консервов; дефекты, условия хранения.

27. Ассортимент молока и молочных продуктов, понятие о производстве, товароведная характеристика, дефекты, условия хранения.

28. Промысловые рыбы и нерыбное водное сырье, характеристика ассортимента рыбы и рыбных продуктов, дефекты, условия хранения.

29. Пищевые животные жиры и масла, технология, характеристика ассортимента.

30. Использование пищевых животных жиров и масел в общественном питании, дефекты, условия хранения.

31. Технология, ассортимент и товароведная характеристика чая, кофе, приправ и кондитерских изделий: сахаристых (фруктово-ягодных, шоколада, конфет и др.) и мучных (печенья, вафель, тортов, пирожных, восточных сладостей и др.). Дефекты и условия хранения.

32. Краткая характеристика ассортимента напитков.

33. Понятие о технологии и товароведная оценка алкогольных, слабоалкогольных и безалкогольных напитков

34. Дефекты и условия хранения напитков.

Шкала оценивания (экзамен)

Оценка «ОТЛИЧНО» ставится обучающемуся, который показал владение знаниями товароведения продовольственных товаров и продемонстрировал готовность к осуществлению контроля качества используемых ресурсов в ресторанном бизнесе.

Оценка «ХОРОШО» ставится обучающемуся, который показал владение знаниями товароведения продовольственных товаров и продемонстрировал готовность к осуществлению контроля качества используемых ресурсов в ресторанном бизнесе, но допустил ошибки или неточности.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится обучающемуся, который показал слабое владение знаниями товароведения продовольственных товаров и продемонстрировал слабую готовность к осуществлению контроля качества используемых ресурсов в ресторанном бизнесе и/ или допустил грубые ошибки.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится обучающемуся, который не показал владение знаниями товароведения продовольственных товаров и не продемонстрировал готовность к осуществлению контроля качества используемых ресурсов в ресторанном бизнесе.

4.4. Методические материалы

Экзамен проводится в форме устных ответов на вопросы.

Рекомендации по подготовке к экзамену. К экзамену необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. В самом начале учебного курса необходимо ознакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету.

Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит студенту успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

5.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю.

Занятия практического типа являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практического занятия был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно: изучить лекционный материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать выступления других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного типа включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

- повторение изученного на предыдущем занятии материала.

На первом этапе обучающемуся необходимо спланировать свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст не нужно заучивать наизусть, надо понять мысль автора.

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными. Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала. План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой

записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в следующем. Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании. В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное. В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д. Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословной записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Основная литература

1. Трухина, Т. П. Товароведение продовольственных товаров : учебное пособие / Т. П. Трухина. — Благовещенск : Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015. — 229 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/55916.html

2. Микулович, Л. С. Товароведение продовольственных товаров : учебник / Л. С. Микулович. — Минск : Вышэйшая школа, 2010. — 416 с. — ISBN 978-985-06-1876-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/20157.html

3. Мезенцева, Г. В. Товароведение продовольственных товаров и продукции общественного питания : учебное пособие / Г. В. Мезенцева. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 184 с. — ISBN 978-5-00032-405-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/88443.html

6.2 Дополнительная литература

1. Резниченко, И. Ю. Товароведение и экспертиза однородных групп продовольственных товаров : товароведение и экспертиза мучных

кондитерских изделий. Учебное пособие / И. Ю. Резниченко. — Кемерово : Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2014. — 203 с. — ISBN 978-5-89289-855-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/61281.html

2. Товароведение и экспертиза продовольственных товаров растительного происхождения. Кондитерские товары : учебное пособие / Л. А. Галун, Д. П. Лисовская, Е. В. Рощина [и др.] ; под редакцией Л. А. Галун. — Минск : Вышэйшая школа, 2009. — 254 с. — ISBN 978-985-06-1568-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: https://www.iprbookshop.ru/20155.html

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы					
6.4. Нормативные правовые документы					
6.5Интернет-ресурсы					
	ЭБС Лань http://e.lanbook.com				
	Сервис полнотекстового поиска по книгам http://books.google.ru/				
	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru				
6.6. Иные источники					

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

***Информационные справочные системы*:**

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/
3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;
5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра управления социально-экономическими системами

УТВЕРЖДЕНА
кафедра управления социально-экономическими системами

Протокол от «26.10.2020 г. № 3

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.20 «Инновации в ресторанном бизнесе»

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы
высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020 г.

Автор-составитель:

доцент кафедры управления социально-экономическими системами, к.и.н.
А. В. Шмыглева

И.О. заведующего кафедрой управления социально-экономическими системами, к.э.н., доцент Е.В. Балясникова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

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

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература

6.2. Дополнительная литература

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

6.4. Нормативные правовые документы

6.5. Интернет-ресурсы

6.6. Иные источники

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-3	готовность к разработке и реализации инновационных проектов в ресторанном бизнесе	ПКс-3	готовность к разработке и реализации инновационных проектов в профессиональной деятельности
ПКс-9	готовность применять современные технологии услуг общественного питания в работе с потребителями	ПКс-9	готовность использовать современные технологии услуг в индустрии гостеприимства

1.2.В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПКс-3	Знать: инструменты и методы инновационного менеджмента, используемые для повышения конкурентоспособности организации
		Уметь: использовать инструменты и методы инновационного менеджмента для повышения конкурентоспособности организаций индустрии гостеприимства
		Владеть: не формируется
	ПКс-9	Знать: инструменты и методы внедрения новшеств в ресторанный бизнес
		Уметь: определять, оценивать целесообразность и внедрять новшества для повышения эффективности и конкурентоспособности ресторанного бизнеса
		Владеть: не формируются

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Объем дисциплины 2 зачетные единицы.

Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

- 12/9 часов лекций,
- 18/9 часов практических занятий,
- 36/31,5 часа самостоятельной работы.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по заочной форме обучения:

- 4/3 часа лекций,
- 4/3 часа практических занятий,
- 94/70,5 часа самостоятельной работы.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.20 «Инновации в ресторанном бизнесе» относится к дисциплинам вариативной части программы бакалавриата и изучается в 8 семестре.

Дисциплина Б1.В.20 «Инновации в ресторанном бизнесе» связана с изучением дисциплин «Система менеджмента индустрии гостеприимства», «Управление качеством услуг в сфере гостеприимства», Б2.В.01(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Б2.В.02(Н) «Исследовательская работа», Б2.В.03(Пд) «Преддипломная практика» и др.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице:

Вид учебной работы	**Формат проведения**
Лекционные занятия	С применением ДОТ
Практические занятия	Контактные аудиторные часы, с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ

Формы текущего контроля	Формат проведения
Тестирование	В системе дистанционного обучения (СДО)
Эссе	В системе дистанционного обучения (СДО)
Ответ на практическом занятии, участие в дискуссии	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционного образования осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение заданий предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Введение в инновационный менеджмент	22	4		6		12	конспект, устный опрос, решение задач
Тема 2. Организация и управление инновационной деятельностью в ресторанном бизнесе	22	4		6		12	конспект, устный опрос, тестирование
Тема 3. Управление инновационными проектами и программами в ресторанном бизнесе	22	4		6		12	конспект тестирование, решение задач
Консультация	2						
Промежуточная аттестация	4						Зачет с оценкой
Всего	**72**	**12**		**18**	**2**	**36**	**4**

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Введение в инновационный менеджмент	16,5	3		4,5		9	конспект, устный опрос, решение задач
Тема 2. Организация и управление инновационной деятельностью в ресторанном бизнесе	16,5	3		4,5		9	конспект, устный опрос, тестирование
Тема 3. Управление инновационными проектами и программами в ресторанном бизнесе	16,5	3		4,5		9	конспект тестирование, решение задач
Консультация	1,5						
Промежуточная аттестация	3						Зачет с оценкой
Всего	**54**	**9**		**13,5**	**1,5**	**27**	**3**

Заочная форма обучения

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Введение в инновационный менеджмент	22	1		1		20	конспект, устный опрос, решение задач
Тема 2. Организация и управление инновационной деятельностью в ресторанном бизнесе	22	1		1		20	конспект, устный опрос, тестирование
Тема 3. Управление инновационными проектами и программами в ресторанном бизнесе	22	2		2		18	конспект тестирование, решение задач
Промежуточная аттестация	4						Зачет с оценкой
Консультация	2						
Всего	**72**	**4**		**4**	**2**	**58**	**4**

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Введение в инновационный менеджмент	16,5	1,5		1,5		15	конспект, устный опрос, решение задач
Тема 2. Организация и управление инновационной деятельностью в ресторанном бизнесе	16,5	1,5		1,5		15	конспект, устный опрос, тестирование
Тема 3. Управление инновационными проектами и программами в ресторанном бизнесе	16,5	1,5		1,5		13,5	конспект тестирование, решение задач
Промежуточная аттестация							Зачет с оценкой
Консультация	1,5						
Всего	**54**	**3**		**3**	**1,5**	**43,5**	**3**

Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в инновационный менеджмент

Предмет, цели и задачи дисциплины. Основные понятия. Инновации как объект управления. Методология теории управления инновационной деятельностью. Классификационные признаки инноваций. Теории инновационного развития. Сущность и структура инновационного процесса. Понятие жизненного цикла. Национальные инновационные системы. Всемирная туристическая организация и ее деятельность.

Тема 2. Организация и управление инновационной деятельностью в ресторанном бизнесе

Инфраструктура инновационной деятельности. Организационное обеспечение и правовая защита инновационной деятельности. Коммерциализация результатов научно-технической деятельности. Трансфер результатов научно-технологической деятельности. Прогнозирование научно-технического развития. Формы инновационной деятельности. Кооперация и альянсы в инновационной сфере. Бизнес-инкубаторы. Наукограды. Конкурентоспособность. Бренд. Стратегия инновационного развития предприятия общественного питания.

Тема 3. Управление инновационными проектами и программами в ресторанном бизнесе

Инновационные процессы на макро- и микроуровнях управления. Формирование команды и лидерство при реализации инновационных проектов и программ инновационного развития. Маркетинг инноваций. Мониторинг инновационных процессов. Организация финансирования инновационной деятельности. Риски, анализ рисков в инновационной деятельности. Управление инновационными проектами и программами в ресторанном бизнесе.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

С применением ДОТ. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа контроль осуществляется в форме проверки конспекта.

При проведении занятий практического типа: контроль осуществляется устным опросом, тестированием, решением ситуационных задач.

При контроле результатов самостоятельной работы контроль осуществляется в устных ответах на вопросы.

При проведении занятий лекционного типа (с ДОТ): тестирование (ДОТ);

При проведении занятий семинарского типа (аудиторно): опрос, дискуссия (устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия, групповое обсуждение вопросов); преподаватель, реализующий дисциплину, определяет самостоятельно планы семинарских занятий;

При контроле результатов самостоятельной работы студентов (аудиторно): эссе/устный экзамен по билетам /тест.

4.1.2. Зачет с оценкой проводится в форме тестирования.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 1.

Типовые вопросы для опроса:

1. Что такое инновация и какова её роль в развитии предприятий сферы услуг? Какие виды инноваций вы знаете?
2. Какие методики активизации инноваций и модели инновационных процессов вам известны?

3. Что включает в себя Государственная поддержка и стимулирование инноваций? Какие правовые акты и законы в сфере инновационной существуют?
4. Что такое интеллектуальный продукт? В чем отличие интеллектуального продукта от интеллектуальной собственности?
5. Какие виды инновационного маркетинга вам известны? Дайте их краткую характеристику.
6. Что такое бренд и брендинг? Каково их назначение?
7. Как организуется инновационный менеджмент? Каково его назначение?
8. Перечислите основные этапы создания инновационного проекта и его жизненного цикла.
9. Что включает в себя маркетинговые исследования идеи инновационного проекта?
10. Как оформляется инновационный проект и происходит его презентация?
11. Как можно оценить эффективность инновационного проекта?
12. Перечислите основные отличительные особенности создания инновационного проекта в ИГ и Т от создания инновационного проекта в любой другой области.

Типовые задачи

Задача 1.

Рассмотрите основные законопроекты в области инновационной деятельности, и выскажите свои предложения её совершенствованию. Проведите сравнительный анализ деятельности по регулированию инновационной деятельности в России и за рубежом. На основе изученного материала разработайте собственную инновацию, которая, на ваш взгляд, положительно скажется на работе туристической фирмы (туристического рынка в целом).

Задача 2.

Применив современный тип маркетинга, создайте необычный продукт (тур)/услугу, придумайте лозунг и методы привлечения большего числа покупателей.

Задача 3.

Разработайте инновационный проект для туристического предприятия, соблюдая последовательность всех процессов. Проанализируйте эффективность предложенного Вам инновационного проекта. Заполните предложенную Вам документацию для инновационного проекта.

Типовые оценочные материалы по теме 2.

Типовые вопросы для опроса:

1. Как проводится оценка эффективности инновационного проекта?
2. Как происходит расчет срока окупаемости, внутренней нормы доходности, точки безубыточности проекта?

3. Перечислите этапы технико-экономического обоснования инновационного проекта.

4. Какие основные разделы включает в себя бизнес-план?

5. Какие компьютерные программы могут быть использованы для оценки экономической эффективности проекта?

Типовые вопросы для тестирования

Выберите один правильный ответ на вопрос:

1	Инновация – это:	а) новая система стимулирования; б) новый товар; в) фундаментальная научная идея; г) объект новой техники.
2	К факторам, определяющим инновацию, не относятся:	а) рыночная среда; б) ресурсы; в) кадры; г) реклама; д) потребители.
3	Питер Ф. Друкер выделяет 7 источников инновационной возможности. Какой из ниже представленных источников не входит в его классификацию?	а) неожиданность; б) демографический фактор; в) нелепость (несоответствие); г) новые знания; д) фактор риска; е) изменения в ценностных установках.
4	Методы активизации инновационного процесса не включают в себя:	а) синектика; б) бисоциация; в) ТРИЗ; г) корреляционный анализ; д) мозговой штурм; д) лабораторные исследования.
5	Центр» инноваций в США – «Силиконовая долина», а в России:	а) Казань; б) Уфа; в) Сколково; г) Москва; д) Кижи; е) Каспийск.
6	Инновационная стратегия предприятия: бороться за выживание, используя привычные консервативные технологии при минимуме затрат на нововведения. Как называется данная стратегия?	а) наступательная; б) традиционная; в) зависимая; г) имитационная.
7	По срокам действия проекты бывают:	а) долгосрочные; б) краткосрочные;

		в) промежуточные; г) затяжные; д) среднесрочные
8	К типам отдыха не относится:	а) Морской и пляжный отдых; б) Экскурсионный отдых; в) Деловой туризм; г) Паломничество
9	Активное вмешательство государства в научную деятельность характерно для:	а) Японии; б) Германии; в) США; г) Англии; д) России.
10	Передачей прав на использование интеллектуальной собственности является:	а) патент; б) франшиза; в) ведомость; г) доверенность; д) расписка.

Типовые оценочные материалы по теме 3.

Типовые вопросы для тестирования

Выберите один правильный ответ на вопрос:

1	Расставьте этапы проведения маркетингового исследования в соответствующем порядке:	а) исследование конкурентов; б) исследование потребителей; в) исследование рынка; г) исследование системы распространения товара, услуги
2	Существует 9 правил функционального маркетинга. Какое из ниже представленных не относится к ним:	а) Продавайте все известные функции продуктов; б) Находите и продавайте скрытые функции продуктов; в) Находите избыточные и вредные функции продуктов, исключая их; г) Продавайте функции по наибольшей цене; д) Продавайте функции продуктов даже тогда, когда продукты уже проданы.
3	Инновационный процесс представляет собой:	а) создание нововведений; б) внедрение нововведений; в) распространение нововведений; г) все ответы верны.
4	Инновационный потенциал – это:	а) совокупность различных видов ресурсов, необходимых для осуществления инновационной деятельности; б) область деятельности производителей и потребителей инновационной

		продукции, включающая создание и распространение инноваций; в) организации, способствующие осуществлению инновационной деятельности; г) процесс, направленный на реализацию результатов законченных научных исследований и разработок в новом или усовершенствованном продукте, реализуемом на рынке.
5	Организации, способствующие осуществлению инновационной деятельности, – это:	а) инновационный потенциал; б) инновационная инфраструктура; в) инновационная сфера; г) все ответы верны.
6	Процесс, направленный на реализацию результатов законченных научных исследований и разработок в новом или усовершенствованном продукте, реализуемом на рынке, - это:	а) инновационный потенциал; б) инновационная сфера; в) инновационная инфраструктура; г) инновационная деятельность.
7	Область деятельности производителей и потребителей инновационной продукции, включающая создание и распространение инноваций, - это:	а) инновационный потенциал; б) инновационная сфера; в) инновационная инфраструктура; г) инновационная деятельность.
8	К основным формам бизнес-документации относят:	а) бизнес-план; б) бизнес-идея; в) заключение экспертной комиссии; г) доверительное письмо; д) технико-экономическое обоснование.
9	Первые технопарки появились в:	а) СССР; б) Японии; в) Англии; г) США; д) Канаде
10	Совокупность	а) инновационного потенциала;

различных видов ресурсов, необходимых для осуществления инновационной деятельности – это определение:	б) инновационной деятельности; в) инновационной сферы; г) инновационной инфраструктуры.

Типовые задачи

Задача 1.

Разработайте инновационный проект для гостиницы. Рассчитайте срок окупаемости и внутренней нормы доходности инновационного проекта.

Задача 2.

Приведите примеры успешных инновационных проектов, которые положительно сказались на деятельности туристических фирм или гостиниц. На основе изученного материала дайте технико-экономическое обоснование предложенного Вам инновационного проекта.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-3	готовность к разработке и реализации инновационных проектов в ресторанном бизнесе	ПКс-3	готовность к разработке и реализации инновационных проектов в профессиональной деятельности
ПКс-9	готовность применять современные технологии услуг общественного питания в работе с потребителями	ПКс-9	готовность использовать современные технологии услуг в индустрии гостеприимства

Этап освоения компетенции	Индикатор (Показатель) оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*
ПКс-3	Применяет инструменты и методы для разработки и реализации инновационных проектов в профессиональной	Способен к разработке и реализации инновационных проектов в профессиональной деятельности

Этап освоения компетенции	Индикатор (Показатель) оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*
	деятельности	
ПКс-9	Использует современные технологии услуг в индустрии гостеприимства	Способен использовать современные технологии услуг в индустрии гостеприимства

4.3.2. Типовые оценочные средства

Ответить на вопросы теста.

1	Источниками финансирования инноваций являются:	а) собственные и заемные средства; б) государственное финансирование; в) комбинированное финансирование; г) все ответы верны.
2	Фазами жизненного цикла инновационного проекта являются:	а) концепция, реализация, завершение; б) концепция, разработка, реализация; в) концепция, разработка, реализация, завершение; г) концепция, разработка, выход на рынок, реализация.
3	Создание новации включает в себя:	а) фундаментальные и прикладные НИР; б) прикладные НИР и опытно-конструкторские работы; в) фундаментальные НИР, прикладные НИР и опытно-конструкторские работы; г) фундаментальные НИР и опытно-конструкторские работы.
4	К поисковым относятся исследования, задачей которых является:	а) научные открытия; б) открытие новых принципов создания идей и технологий; в) создание новых теорий; г) все ответы верны.
5	Результаты теоретических исследований проявляются в:	а) научных открытиях; б) обосновании новых понятий и представлений; в) создании новых теорий; г) все ответы верны.
6	Фундаментальные НИР финансируются:	а) за счет средств государственного и отраслевых бюджетов; б) за счет средств заказчиков;

		в) за счет инновационных фондов, бюджетов технопарков, грантов и т.д.; г) все ответы верны.
7	Признаками инновационного проекта являются: продолжительности проекта;	а) новизна, изменения, неповторимость, выделение сферы проекта в сфере взаимодействия организации и рынка; б) конкретная цель, ограниченная во времени; временная ограниченность в) ограниченность требуемых ресурсов; бюджет, относящийся к проекту; комплексность решения проблемы; г) все ответы верны.
8	Методами научно-технического планирования НЕ являются:	а)экспертные методы; б)комбинированные методы; в)экстраполяция; г)моделирование.
9	Какие из инновационных стратегий (по Л. Раменскому) обеспечивают наибольшую конкурентоспособность компании?	а)виоленты; б)эксплеренты; в)патиенты; г)коммутанты.
9	Основные объекты интеллектуальной собственности – это:	а)литературные, художественныеинаучныепроизведения; б)исполнительскаядеятельность, радио-ителепередачи; в)научныеоткрытия; г)товарные знаки,коммерческиеобозначения д) _____
10	Документ, охраняющий интеллектуальную собственность – это:	а)паспорт б)свидетельство в)патент г)диплом
11	Основными источниками инноваций НЕ являются:	А) неожиданное событие; Б)несоответствие между реальностью и её отражением во мнениях и в оценках людей; В)изменение политической ситуации; Г)изменение потребностей производства; Д) появление новых источников финансирования; е) изменения в структуре отрасли или рынка; ж) катастрофические природные события; з)демографические изменения;

		и) изменения в восприятии и в ценностных установках; к)новые знания.
12	Критериями выбора организационных инноваций в туристской компании НЕ являются:	а)обусловленность настоящей ситуацией; б)философия компании; в)демографическая ситуация в стране
13	Функциями планирования инноваций НЕ являются:	а)целеваяориентацияучастников; б)подготовкауправленческихрешений; в)мотивацияучастников; г)координациядеятельностивсехучастников; д)информационноеобеспечениеучастников; е)нейтрализацияконкурирующихфирм; ж)созданиебазыдляэффективногоконтроля.
14	Какое определение понятия «инновация» является недостаточным?	а)инновация– качественноотличныйотпредшествующегоаналога объект, внедренныйвпроизводство. б)инновация–новаяидея, изобретение, техническоерешение, открытие. в)инновация–результаттрансформацииидей, исследований, разработок в новое научно-техническое или социально-экономическое решение.
15	Первой страной, в которой был принят закон о защите интеллектуальной собственности, была:	а) Россия; б) Германия; в) Англия; г) США; г) Франция.
16	Расставить группы конкурентных преимуществ по мере возрастания их значимости (по М. Портеру):	А) репутация фирмы, связи с клиентами, инвестиционная привлекательность фирмы; б) цели и мотивация владельцев, менеджеров и персонала фирмы; в) доступное сырье, дешевая рабочая сила, масштабы производства и т.д.; г) технический уровень продукции, запатентованная технология производства и высокий профессионализм персонала.
17	Что является главным результатом	а)экономическийэффект б) ценатовара в) ценностьнововведения

	экономической оценки нововведения?	
18	При проведении инновационных мероприятий управление туристской компанией, как правило, происходит в условиях	а)кризисной ситуации; б)динамичной внешней и внутренней среды; в)стабильной внешней и внутренней среды
19	Наибольшее число инноваций в российском туристском бизнесе связано с:	а)проведением изменений в управлении компанией; б)формированием нового турпродукта; в)организационными изменениями; г) расширением рынка; д)новыми подходами к маркетингу.
20	Причинами организационных инноваций в современном туристском бизнесе России являются:	а)давление конкуренции на доход и прибыль; б)отток инвестиций из России и СНГ; в)рост компаний; г)а также …?

Оценка выполнения теста:

За правильный ответ на вопрос выставляется положительная оценка – 1 балл.

Критерии оценки:

Оценка « 5» - выставляется при ответе более чем на 18 вопросов

Оценка « 4»- выставляется при ответе более чем на 16 вопросов

Оценка «3» - выставляется при ответе более чем на 14 вопросов

Оценка «2» - выставляется при ответе менее чем на 12 вопросов

Шкала оценивая (зачет с оценкой)

Оценка «ОТЛИЧНО» ставится обучающемуся, если он показал умение определять новшества для повышения конкурентоспособности организации и минимизировать риски, решил тест на «хорошо» или «отлично».

Оценка «ХОРОШО» ставится обучающемуся, если он показал умение определять новшества для повышения конкурентоспособности организации и минимизировать риски, но допустил ошибки или неточности, решил тест на «хорошо» или «отлично».

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится обучающемуся, если он показал слабое умение определять новшества для повышения конкурентоспособности организации и минимизировать риски, решил тест на «удовлетворительно».

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится обучающемуся, если он не показал умение определять новшества для повышения конкурентоспособности организации и минимизировать риски, не решил тест.

4.4. Методические материалы

Зачет проводится в форме тестирования по всем темам учебной дисциплины.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю.

Занятия практического типа являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практического занятия был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно: изучить лекционный материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать выступления других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного типа включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

- повторение изученного на предыдущем занятии материала.

На первом этапе обучающемуся необходимо спланировать свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст не нужно заучивать наизусть, надо понять мысль автора.

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными. Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала. План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в следующем. Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании. В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное. В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д. Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословной записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Основная литература					
№	Авторы, составители	Название	Издательство, год	Кол. экз.в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	Ильенкова С.Д.	Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Ильенкова С.Д., Кузнецов В.И., Ягудин С.Ю.— Электрон. текстовые данные.	М.: Евразийский открытый институт, Московский государственный университет экономики, статистики и информатики, 2009.— 192 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/11031.html.— ЭБС «IPRbooks»
2	Беляев Ю.М.—	Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Беляев Ю.М.— Электрон. текстовые данные.	Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012.— 176 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/9596.html.— ЭБС «IPRbooks»
6.2 Дополнительная литература					
1	Кожухар В.М.	Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: практикум/ Кожухар В.М.— Электрон. текстовые данные.	М.: Дашков и К, 2015.— 198 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5089.html.— ЭБС «IPRbooks»
2	Фидельман Г.Н.	Альтернативный менеджмент: Путь к глобальной конкурентоспособно	М.: Альпина Бизнес Букс, 2019.— 186 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.r

		сти [Электронный ресурс]/ Фидельман Г.Н., Дедиков С.В., Адлер Ю.П.— Электрон. текстовые данные.			u/83079.html .— ЭБС «IPRbooks»
3	Безуглая Н.С.	Инновационный менеджмент в схемах и таблицах [Электронный ресурс]: учебное наглядное пособие для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Менеджмент»/ Безуглая Н.С., Дианова В.А. - Электрон. текстовые данные.	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 69 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/78030.html. — ЭБС «IPRbooks»
	Данилина Е.И.	Инновационный менеджмент в управлении персоналом [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Данилина Е.И., Горелов Д.В., Маликова Я.И.— Электрон. текстовые данные.	М.: Дашков и К, 2019.— 208 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/85681.html. — ЭБС «IPRbooks»
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы					
6.4. Нормативные правовые документы					
6.5Интернет-ресурсы					
	ЭБС Лань http://e.lanbook.com				
	Сервис полнотекстового поиска по книгам http://books.google.ru/				

	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru				
6.6. Иные источники					

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

***Информационные справочные системы*:**

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/
3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;
5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра управления социально-экономическими системами

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
управления социально-экономическими
системами
Протокол от «26» октября 2020 г. № 03

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.21 Антикризисное управление и риск-менеджмент в индустрии гостеприимства

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020 г.

Автор-составитель:

доцент кафедры управления социально-экономическими системами, к.э.н. Е. В. Балясникова

И.О. заведующего кафедрой управления социально-экономическими системами, к.э.н., доцентЕ.В. Балясникова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
2.Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы 5
3. Содержание и структура дисциплины (модуля) 6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модуля) 8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) 21
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) 24
6.1. Основная литература 24
6.2. Дополнительная литература 25
6.4. Нормативные правовые документы 25
6.5. Интернет-ресурсы 25
7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины 26

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-3	готовность к разработке и реализации инновационных проектов в ресторанном бизнесе	ПКс-3	применение инструментов антикризисного управления в формировании инновационных проектов

1.2.В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПКс-3	на уровне знаний: знает основные принципы построения логических цепочек бизнес-процессов организации в ходе антикризисного управления и риск менеджмента в индустрии гостеприимства
		на уровне умений: умеет выстроить логические цепочки бизнес-процессов организации в ходе антикризисного управления и риск менеджмента в индустрии гостеприимства
		на уровне навыков: владеет навыками построения логических цепочек бизнес-процессов организации в ходе антикризисного управления и риск менеджмента в индустрии гостеприимства

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины 2 зачетные единицы.

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

16/12 часов лекций,

16/12 часов практических занятий,

34/25,5 часов самостоятельной работы.

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по заочной форме обучения:

4/3 часов лекций,

4/3 часов практических занятий,
58/43,5 часов самостоятельной работы.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Антикризисное управление и риск-менеджмент в индустрии гостеприимства» изучается в 7 семестре по очной форме обучения, в 8 семестре по заочной форме обучения.

Освоение дисциплины связано с изучением таких дисциплин, как: Экономика и финансы в индустрии гостеприимства, Общий менеджмент, Учет и анализ.

Форма промежуточной аттестации: контрольная работа, зачет с оценкой.

Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице:

Вид учебной работы	**Формат проведения**
Лекционные занятия	С применением ДОТ
Практические занятия	Контактные аудиторные часы, с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ
Формы текущего контроля	**Формат проведения**
Тестирование	В системе дистанционного обучения (СДО)
Эссе	В системе дистанционного обучения (СДО)
Ответ на практическом занятии, участие в дискуссии	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционного образования осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение заданий предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

Наименование тем	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Понятие, классификация и экономическая сущность рисков предприятия	6	1		1		4	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 2. Методика оценки рисков	7	2		2		3	конспект, устный опрос, решение задач
Тема 3. Политика управления рисками организаций индустрии гостеприимства	7	2		2		3	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 4. Понятие кризиса, причины и факторы возникновения кризисов. Классификация кризисов.	5	1		1		3	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 5. Основы антикризисного управления. Основные процедуры антикризисного управления.	8	2		2		4	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 6. Диагностика кризисов на предприятии	8	2		2		4	конспект, устный опрос, решение задач, защита реферата
Тема 7. Методика анализа финансового состояния на предмет наличия (отсутствия) признаков фиктивного или преднамеренного банкротства. Недружественные поглощения.	5	1		1		3	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 8. Особенности кризисов в организациях индустрии гостеприимства	7	2		2		3	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 9. Методика принятия решений при антикризисном управлении финансами. Реструктуризация	7	2		2		3	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 10. Управление персоналом в условиях кризиса	6	1		1		4	конспект, устный опрос, защита реферата
Промежуточная аттестация	4						Зачет с оценкой
Консультация	2				2		
Всего	**72**	**16**		**16**	**2**	**34**	**4**

Наименование тем	Количество академических часов	Форма текущего

	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Понятие, классификация и экономическая сущность рисков предприятия	4,5	0,75		0,75		3	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 2. Методика оценки рисков	5,25	1,5		1,5		2,25	конспект, устный опрос, решение задач
Тема 3. Политика управления рисками организаций индустрии гостеприимства	5,25	1,5		1,5		2,25	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 4. Понятие кризиса, причины и факторы возникновения кризисов. Классификация кризисов.	3,75	0,75		0,75		2,25	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 5. Основы антикризисного управления. Основные процедуры антикризисного управления.	6	1,5		1,5		3	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 6. Диагностика кризисов на предприятии	6	1,5		1,5		3	конспект, устный опрос, решение задач, защита реферата
Тема 7. Методика анализа финансового состояния на предмет наличия (отсутствия) признаков фиктивного или преднамеренного банкротства. Недружественные поглощения.	3,75	0,75		0,75		2,25	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 8. Особенности кризисов в организациях индустрии гостеприимства	5,25	1,5		1,5		2,25	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 9. Методика принятия решений при антикризисном управлении финансами. Реструктуризация	5,25	1,5		1,5		2,25	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 10. Управление персоналом в условиях кризиса	4,5	0,75		0,75		3	конспект, устный опрос, защита реферата
Промежуточная аттестация	3						Зачет с оценкой
Консультация	1,5				1,5		
Всего	**54**	**12**		**12**	**1,5**	**25,5**	**3**

Заочная форма обучения

Наименование тем	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		

Наименование тем	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Понятие, классификация и экономическая сущность рисков предприятия	6	0,4		0,4		5,2	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 2. Методика оценки рисков	7	0,4		0,4		6,2	конспект, устный опрос, решение задач
Тема 3. Политика управления рисками организаций индустрии гостеприимства	7	0,4		0,4		6,2	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 4. Понятие кризиса, причины и факторы возникновения кризисов. Классификация кризисов.	5	0,4		0,4		4,2	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 5. Основы антикризисного управления. Основные процедуры антикризисного управления.	8	0,4		0,4		7,2	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 6. Диагностика кризисов на предприятии	8	0,4		0,4		7,2	конспект, устный опрос, решение задач, защита реферата
Тема 7. Методика анализа финансового состояния на предмет наличия (отсутствия) признаков фиктивного или преднамеренного банкротства. Недружественные поглощения.	5	0,4		0,4		4,2	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 8. Особенности кризисов в организациях индустрии гостеприимства	7	0,4		0,4		6,2	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 9. Методика принятия решений при антикризисном управлении финансами. Реструктуризация	7	0,4		0,4		6,2	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 10. Управление персоналом в условиях кризиса	6	0,4		0,4		5,2	конспект, устный опрос, защита реферата
Промежуточная аттестация	4						Зачет с оценкой
Консультация	2				2		
Всего	**72**	**4**		**4**	**2**	**58**	**4**

Наименование тем	Количество академических часов			Форма текущего контроля успеваемости*, проме-
	Всего	Контактная работа с преподавателем	СР	

		Л	ЛР	ПЗ	КСР		жуточной аттестации
Тема 1. Понятие, классификация и экономическая сущность рисков предприятия	4,5	0,3		0,3		3,9	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 2. Методика оценки рисков	5,25	0,3		0,3		4,65	конспект, устный опрос, решение задач
Тема 3. Политика управления рисками организаций индустрии гостеприимства	5,25	0,3		0,3		4,65	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 4. Понятие кризиса, причины и факторы возникновения кризисов. Классификация кризисов.	3,75	0,3		0,3		3,15	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 5. Основы антикризисного управления. Основные процедуры антикризисного управления.	6	0,3		0,3		5,4	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 6. Диагностика кризисов на предприятии	6	0,3		0,3		5,4	конспект, устный опрос, решение задач, защита реферата
Тема 7. Методика анализа финансового состояния на предмет наличия (отсутствия) признаков фиктивного или преднамеренного банкротства. Недружественные поглощения.	3,75	0,3		0,3		3,15	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 8. Особенности кризисов в организациях индустрии гостеприимства	5,25	0,3		0,3		4,65	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 9. Методика принятия решений при антикризисном управлении финансами. Реструктуризация	5,25	0,3		0,3		4,65	конспект, устный опрос, защита реферата
Тема 10. Управление персоналом в условиях кризиса	4,5	0,3		0,3		3,9	конспект, устный опрос, защита реферата
Промежуточная аттестация	3						Зачет с оценкой
Консультация	1,5				1,5		
Всего	**54**	**3**		**3**	**1,5**	**43,5**	**3**

Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие, классификация и экономическая сущность финансовых рисков предприятия

Понятие риска, исторический аспект возникновения понятия риска. Современная классификация финансовых рисков. Экономическая сущность финансовых рисков

Тема 2. Методика оценки рисков

Цель оценки финансовых рисков. Этапы оценки рисков. Критерии оценки финансовых рисков. Способы оценки финансовых рисков

Тема 3. Политика управления рисками организаций индустрии гостеприимства

Механизмы минимизации рисков организаций гостиничного и туристического бизнеса. Условия применения различных механизмов нейтрализации рисков.

Тема 4. Понятие кризиса, причины и факторы возникновения кризисов. Классификация кризисов.

Понятие кризиса, сущность кризиса. Классификация кризисов. Причины, факторы, симптомы возникновения кризисов в организации. Причины несостоятельности российских предприятий.

Тема 5. Основы антикризисного управления. Основные процедуры антикризисного управления.

Понятие антикризисного управления в узком и широком смысле. Принципы антикризисного управления предприятием. Стадии кризисного управления. Понятие и виды правовых процедур. Предупреждение банкротства. Наблюдение. Финансовое оздоровление. Внешнее управление. Конкурсное производство. Мировое соглашение.

Тема 6. Диагностика кризисов на предприятии

Понятие, цель, задачи диагностики. Этапы диагностики кризиса. Экспресс-диагностика кризиса. Горизонтальный, вертикальный анализ отчетности предприятия. Оценка ликвидности баланса. Оценка обеспеченности запасов и затрат источниками финансирования. Оценка финансовой устойчивости (комплексная балльная оценка). Оценка экономической эффективности деятельности организации. Предварительная оценка использования ресурсов организации. Оценка состояния дебиторской и кредиторской задолженности

Тема 7. Методика анализа финансового состояния на предмет наличия (отсутствия) признаков фиктивного или преднамеренного банкротства. Недружественные поглощения.

Понятие фиктивного банкротства. Понятие преднамеренного банкротства. Источники информации. Признаки фиктивного банкротства. Признаки преднамеренного банкротства. Понятие недружественного поглощения. Признаки начала недружественного поглощения. Причины и факторы возможности недружественного поглощения. Меры противодействия рейдерам

Тема 8. Особенности кризисов в организациях индустрии гостеприимства.

Факторы, влияющие на кризисы организация гостиничного и туристического бизнеса. Особенности принятия решений в кризисных ситуация в организациях гостиничного и туристического бизнеса.

Тема 9. Методика принятия решений при антикризисном управлении финансами. Реструктуризация

Стадии принятия управленческих решений. Методы принятия управленческих решений. Фазы кризиса. Экономическая формула кризиса.

,Текущая хозяйственная потребность. Текущая финансовая потребность. Меры для увеличения суммы денежных средств. Меры для сокращения текущей хозяйственной и финансовой потребности. Реструктуризация. Необходимость реструктуризации. Этапы реструктуризации. Оценка результатов. Риски реструктуризации

Тема 10. Управление персоналом в условиях кризиса

Понятие и сущность антикризисного управления персоналом. Система антикризисного управления персоналом. Антикризисная кадровая политика. Принципы управления персоналом в условиях кризиса. Мотивация персонала в условиях кризиса. Особенности управления персоналом в условиях действия реорганизационных процедур

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

С применением ДОТ. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного вида контроль осуществляется в форме проверки конспекта лекций.

При проведении занятий практического типа: контроль осуществляется устными ответами на вопросы и при решении задач у доски и на местах студентами самостоятельно, защита реферата.

При контроле результатов самостоятельной работы контроль осуществляется в устных ответах на вопросы.

4.1.2. Зачет с оценкой проводится в устной форме – ответы на вопросы, и в письменной форме – решение задач.

4. 2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые вопросы для устного опроса к теме 1.

1. Понятие риска.
2. Понятие финансового риска.
3. Классификация финансовых рисков.
4. Экономическая сущность финансовых рисков.

Типовые вопросы для устного опроса к теме 2.

1. Методы оценки финансовых рисков.
2. Этапы оценки финансовых рисков.
3. Методика оценки финансовых рисков.

Типовые задачи:

1. Оцените риск потери ликвидности по отчетности предприятия.

2. Оцените риск потери платежеспособности по отчетности предприятия.

3. Оцените риск потери устойчивости по отчетности предприятия.

Типовые вопросы для устного опроса к теме 3.

1. Методы уклонения от риска.
2. Методы локализации и диссипации риска.
3. Методы компенсации риска.
4. Пути снижения внутренних предпринимательских рисков.
5. Классификация рисков Понятие финансовых рисков.
6. Этапы управления рисками.
7. Избежание риска.
8. Лимитирование концентрации риска.
9. Хеджирование.
10. Диверсификация.
11. Распределение рисков.
12. Самострахование (внутреннее страхование).
13. Страхование.
14. Прочие методы внутренней нейтрализации финансовых рисков.

Типовые вопросы для устного опроса к теме 4.

1. Что такое кризис, в чем могут проявляться его последствия?
2. Какова роль К. Маркса в определении кризисов?
3. Какова роль Н. Кондратьева в определении и прогнозировании кризисов?
4. Причины возникновения кризисов на предприятии.
5. Классификация кризисов.
6. В чем состояли причины банкротства российских предприятий в 90-х годах прошлого столетия?

Темы рефератов:

1. Циклы Кондратьева и прогнозирование кризисов.
2. Банкротство предприятия как один из путей его спасения.
5. Кризисы и причины их возникновения.

Типовые вопросы для устного опроса к теме 5.

1. В чем отличия определений антикризисного управления в узком и широком смысле?
2. Принципы антикризисного управления.
3. Стадии антикризисного управления.
4. Определение несостоятельности предприятия. Условия вынесения определения о признании должника банкротом арбитражным судом.
5. Сущность процедуры предупреждения банкротства.
6. Сущность процедуры финансового оздоровления.
7. Сущность процедуры наблюдения.
8. Сущность процедуры внешнего управления.

9. Сущность процедуры конкурсного производства.
10. Сущность мирового соглашения.

Темы рефератов:
1. Особенности антикризисного управления.
2. Инструменты антикризисного управления.
3. Практика антикризисного управления в Калининградской области.

Типовые вопросы для устного опроса к теме 6.
1. В чем сущность диагностики? Этапы диагностики.
2. Суть экспресс-диагностики.
3. Суть горизонтального и вертикального анализа баланса предприятия.
4. Суть оценки ликвидности баланса предприятия.
5. Суть комплексной балльной оценки несостоятельности предприятия.
6. Суть оценки экономический эффективности деятельности организации.
7. Суть предварительной оценки использования ресурсов организации.

Типовая задача:

По данным отчётности предприятия проанализировать возможность наступления кризисной ситуации.

Темы рефератов:
1. Методы диагностики кризисов на предприятии.

Типовые вопросы для устного опроса к теме 7:
1. Понятие фиктивного и преднамеренного банкротства.
2. Источники информации для проведения анализа финансового состояния на предмет наличия признаков фиктивного или преднамеренного банкротства.
3. Признаки фиктивного банкротства.
4. Признаки преднамеренного банкротства.
5. Этапы анализа финансового состояния с целью выявления признаков преднамеренного банкротства.
6. Показатели, характеризующие степень обеспеченности обязательств должника перед его кредиторами.
7. Заведомо невыгодные условия сделки для должника.
8. Ответственность руководителей и собственников предприятия за фиктивное или преднамеренное банкротство.
9. Понятие рейдерского захвата.
10. Основные причины недружественных поглощений.
11. Признаки рейдерского захвата.

а. Сбор информации о компании.

б. Активность миноритарных акционеров.
в. Неожиданные судебные процессы против компании.
г. Проблемы с полномочными органами.
д. Скупка акций компании на рынке.
е. Недружественные поглощения аналогичных компаний.
12. Корпоративная оборона.

Задание: Найдите в СМИ примеры фиктивных и преднамеренных банкротств в России и Калининградской области.

Темы рефератов:

4. Практика определения фиктивных или преднамеренных банкротств в РФ.
5. Западный опыт выявления фиктивных и преднамеренных банкротств.
6. Законодательно предусмотренная ответственность за фиктивное или преднамеренное банкротство.

Типовые вопросы для устного опроса к теме 8:

1. Назовите факторы, влияющие на деятельность туристических компаний. Какие могут повлиять на возникновение кризиса?
2. Назовите факторы, влияющие на деятельность гостиниц. Какие могут повлиять на возникновение кризиса?
3. Назовите факторы, влияющие на деятельность кафе и ресторанов. Какие могут повлиять на возникновение кризиса?
4. Какие действия можно предпринимать в условиях кризиса в организациях гостиничного и туристического бизнеса?

Типовые вопросы для устного опроса к теме 9:

1. Фазы кризиса.
2. Экономическая формула кризиса.
3. Меры по снижению ТХП.
4. Меры по снижению ТФП.
5. Меры по увеличению денежных средств.
6. Меры по повышению эффективности использования основных и оборотных средств.
7. Меры по снижению затрат.
8. Реструктуризация дебиторской задолженности.
9. Реструктуризация кредиторской задолженности.
10. Совершенствование маркетинга при антикризисном управлении.

Совершенствование организационной структуры управления предприятием.

Типовые задачи:

Задание 1

В результате некорректного руководящего воздействия из полиграфической компании один за другим уволились две трети сотрудников, и какое-

то время предприятие практически не работало, несмотря на то, что оставались еще невыполненные заказы. Через некоторое время руководство вынуждено было принять новых работников, квалификация которых была недостаточно высокой, что в свою очередь было вызвано отсутствием достаточного количества средств для обеспечения требуемой заработной платы квалифицированным сотрудникам. В результате для восполнения знаний и навыков, которыми обладали уволившиеся сотрудники, потребовались время и немалые усилия, в том числе переговоры с бывшими сотрудниками о передаче опыта и проведения периодических телефонных консультаций.

Определите глубину и масштаб кризиса в данной организации.

1) по глубине - социальный, по масштабу - психологический кризис;
2) по глубине - легкий, по масштабу - управленческий;
3) по глубине - глубокий, по масштабу - системный;
4) по глубине - легкий, по масштабу - коммерческий;
5) по глубине - катастрофический, по масштабу - кадровый.

Задание 2

Проанализируйте баланс предприятия «Б» на конец отчетного периода, определив тип его финансового состояния, стадию банкротства и глубину кризиса и выберите правильный вариант ответ

Баланс предприятия «Б»

АКТИВ	данные на конец отчетного периода
Основные средства и прочие внеоборотные активы	39,6
Текущие активы, всего	59,4
В том числе:	
производственные запасы и затраты	14,4
готовая продукция	7,1
денежные средства и краткосрочные финансовые вложения	9,4
дебиторская задолженность	16,0
прочие оборотные активы	12,5
ИТОГО актив	99,0
ПАССИВ	
Источники собственных средств	56,5
Заемные средства, всего	42,5

В том числе:	
долгосрочные кредиты и займы	2,3
краткосрочные кредиты банков и займы	9,1
расчеты с кредиторами	10,6
прочие краткосрочные пассивы	20,5
ИТОГО текущих пассивов	40,2
ИТОГО пассив	99,0

1) предприятие «Б» имеет неустойчивое финансовое состояние (допустимое), что соответствует стадии скрытого банкротства; кризис легкий;

2) предприятие «Б» имеет устойчиво хорошее финансовое состояние, что говорит об отсутствии опасности банкротства; кризиса нет;

3) предприятие «Б» находится в кризисном финансовом состоянии (с целесообразностью финансового оздоровления), что соответствует финансовой неустойчивости; кризис глубокий;

4)предприятие «Б» имеет абсолютную устойчивость, что указывает на отсутствие опасности банкротства; кризиса нет;

5)предприятие «Б» имеет неустойчивое финансовое состояние (недопустимое), стадия банкротства -финансовая неустойчивость; кризис глубокий.

Задание 3

Предприятие А	Предприятие Б
Приоритет долгосрочного развития над получением сиюминутной выгоды	Необходимость получения выгоды (дохода) в настоящее время даже в ущерб вероятному будущему
Подчиненность краткосрочных целей и задач общей стратегии предприятия	Отсутствие стратегических целей и задач, краткосрочный характер планирования
Стремление к максимизации выгоды (прибыли) и минимизации потерь (убытков)	Стремление к аккумулированию денежных средств для предотвращения банкротства, допущение вынужденных потерь
Рациональное использование ресурсов предприятия в результате внедрения современных технологий, повышения эффективности производства и уровня качества выпускаемой продукции	Осуществление деятельности предприятия в режиме жесткой экономии ресурсов, которая достигается преимущественно путем уменьшения текущей потребности в оборотных средствах
Преобладание мер наступательного характера в стратегических и тактических планах	Преобладание мер защитного характера, предусмотренных антикризисной программой (сокращение производства, продажа имущества, сокращение персонала и т.д.)

Проанализируйте данные таблицы и выберите правильный вариант ответа:

В таблице представлены отличительные черты управленческих действий руководителей двух предприятий «А» и «Б». Управлять предприятием в условиях кризиса традиционными методами, характерными для управления в обычном режиме, невозможно. В кризисной ситуации требуются иные подходы к управлению и принятию таких решений, которые могли бы в кратчайшие сроки изменить ход событий и остановить приближение банкротства предприятия. Антикризисное управление существенно отличается от управления в обычном режиме.

Таблица – Управленческие действия руководителей двух предприятий «А» и «Б»

Инвестирование денежных средств в перспективные проекты, которые будут приносить прибыль предприятию в будущем	Прекращение инвестиционной деятельности на весь период антикризисного управления: "замораживание" инвестиционных проектов, закрытие производств, не приносящих прибыль в настоящее время
Проведение активной социальной политики, направленной на улучшение условий труда и повышение уровня благосостояния работников	Приостановка социальных программ, осуществление только обязательных текущих выплат работникам

1) предприятию «А» свойственно антикризисное управление, предприятию «Б» - управление в обычном режиме;

2) предприятию «А» свойственно управление в обычном режиме, предприятию «Б» - антикризисное управление;

3) антикризисное управление свойственно обоим предприятиям - «А» и «Б»;

4) предприятиями «А» и «Б» управляют в обычном режиме;

5) управление предприятием «Б» находится в стадии конкурсного производства; предприятию «А» свойственно антикризисное управление.

Задание 4

В Норвегии (1972 г.) проведен референдум по вопросу вступления в Общий рынок. Около 53,5 % норвежских избирателей были против вступления, и хотя правительство относилось положительно к процессам конвергенции в Европе, оно вынуждено было отказаться от участия в Общем рынке. В случае несовпадения решения представительного или исполнительного органа с волей большинства избирателей на консультативном референдуме может возникнуть ситуация, когда потребуются досрочные парламентские выборы или, в худшем варианте, отставка правительства.

Определите тип кризиса, который грозит Норвегии в данном случае.

1) экономический кризис;

2) социальный кризис;

3) психологический кризис;

4) политический кризис;

5) экологический кризис.

Задание 5

Организация А должна предприятию Б за ремонт офисного здания 100 000 руб. в то же время у предприятия Б имеется долг перед организацией А за приобретенные строительные инструменты также в размере 100 000 руб. По заявлению предприятия Б производится зачет встречных требований, в результате которого обязательства организаций А и Б друг перед другом прекращаются полностью.

Какой метод реструктуризации задолженности был использован в данной ситуации?

1) конверсия задолженности в ценные бумаги;

2) отступное - а именно обмен активов компании А на определенные уступки со стороны предприятия Б;

3) обеспечение долга;

4) двусторонний взаимозачет задолженностей;

5) обмен пакета акций.

Темы рефератов:

1. Особенности проведения реструктуризации градообразующих предприятий.

2. Особенности реструктуризации предприятия сельского хозяйства.

3. Особенности реструктуризации стратегических предприятий.

Типовые вопросы для устного опроса к теме 10:

5. Понятие управления персоналом.
6. Особенности антикризисного управления персоналом.
7. Антикризисная кадровая политика.
8. Мотивация персонала в условиях кризиса.
9. Особенности управления персоналом в условиях действия реорганизационных процедур.
10. Формирование кадрового потенциала на кризисном предприятии.
11. Организация оплаты труда в условиях кризисного предприятия.

Темы рефератов:

1. Особенности управления персоналом в кризисных условиях.

2. Как мотивировать сотрудников в условиях отсутствия финансовых средств.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

1.2 **4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования**

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-3	готовность к разработке и реализации инновационных проектов в ресторанном бизнесе	ПКс-3	применение инструментов антикризисного управления в формировании инновационных проектов

Этап освоения компетенции	Индикатор (показатель) оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*
ПКс-3	Определяет и применяет инструментарий антикризисного управления при разработке и реализации инновационных проектов	Определен и применен инструментарий антикризисного управления при разработке и реализации инновационных проектов

4.3.2. **Типовые оценочные средства**

Вопросы к устным ответам:

1. Понятие финансовых рисков. Классификация финансовых рисков.
2. Экзогенные факторы неопределенности.
3. Эндогенные факторы неопределенности.
4. Понятие стратегии и тактики риск-менеджмента.
5. Функции риск-менеджмента.
6. Правила принятия решений в условиях риска.
7. Цель и задачи оценки финансовых рисков.
8. Этапы управления рисками.
9. Избежание риска.
10. Лимитирование концентрации риска.
11. Хеджирование.
12. Диверсификация.
13. Распределение рисков.
14. Самострахование.
15. Страхование.
16. Прочие методы внутренней нейтрализации финансовых рисков.
17. Понятие кризиса. Классификация кризисов.
18. Причины и факторы возникновения кризисов на предприятии.
19. Понятие антикризисного управления. Принципы антикризисного управления предприятием.

20. Понятие и виды правовых процедур.
21. Предупреждение банкротства.
22. Процедура наблюдения.
23. Финансовое оздоровление.
24. Внешнее управление.
25. Конкурсное производство.
26. Мировое соглашение.
27. Горизонтальный (трендовый анализ) баланса предприятия.
28. Вертикальный анализ статей баланса предприятия.
29. Оценка ликвидности баланса организации.
30. Оценка финансовой устойчивости предприятия.
31. Фазы кризиса. Экономическая формула кризиса.
32. Основные направления стабилизационной программы.
33. Способы уменьшения текущей хозяйственной потребности.
34. Способы уменьшения текущей финансовой потребности.
35. Управление персоналом в условиях кризиса.
36. Показатели деятельности должника, используемые для финансового анализа арбитражным управляющим.
37. Оценка использования ресурсов предприятия.
38. Оценка состояния дебиторской и кредиторской задолженности.
39. Методика анализа финансового состояния на предмет фиктивного банкротства.
40. Экспресс-диагностика кризисных ситуаций на предприятии.
41. Фиктивные банкротства.
42. Криминальные банкротства.

Задачи к практической части зачета с оценкой:

По данным бухгалтерской отчетности проанализируйте возможные кризисные ситуации на предприятии.

В результате некорректного руководящего воздействия из полиграфической компании один за другим уволились две трети сотрудников, и какое-то время предприятие практически не работало, несмотря на то, что оставались еще невыполненные заказы. Через некоторое время руководство вынуждено было принять новых работников, квалификация которых была недостаточно высокой, что в свою очередь было вызвано отсутствием достаточного количества средств для обеспечения требуемой заработной платы квалифицированным сотрудникам. В результате для восполнения знаний и навыков, которыми обладали уволившиеся сотрудники, потребовались время и немалые усилия, в том числе переговоры с бывшими сотрудниками о передаче опыта и проведения периодических телефонных консультаций.

Определите глубину и масштаб кризиса в данной организации.

1) по глубине - социальный, по масштабу - психологический кризис;
2) по глубине - легкий, по масштабу - управленческий;
3) по глубине - глубокий, по масштабу - системный;

4) по глубине - легкий, по масштабу - коммерческий;

5) по глубине - катастрофический, по масштабу - кадровый.

Проанализируйте баланс предприятия «Б» на конец отчетного периода, определив тип его финансового состояния, стадию банкротства и глубину кризиса и выберите правильный вариант ответ

Баланс предприятия «Б»

АКТИВ	данные на конец отчетного периода
Основные средства и прочие внеоборотные активы	39,6
Текущие активы, всего	59,4
В том числе:	
производственные запасы и затраты	14,4
готовая продукция	7,1
денежные средства и краткосрочные финансовые вложения	9,4
дебиторская задолженность	16,0
прочие оборотные активы	12,5
ИТОГО актив	99,0
ПАССИВ	
Источники собственных средств	56,5
Заемные средства, всего	42,5
В том числе:	
долгосрочные кредиты и займы	2,3
краткосрочные кредиты банков и займы	9,1
расчеты с кредиторами	10,6
прочие краткосрочные пассивы	20,5
ИТОГО текущих пассивов	40,2
ИТОГО пассив	99,0

1) предприятие «Б» имеет неустойчивое финансовое состояние (допустимое), что соответствует стадии скрытого банкротства; кризис легкий;

2) предприятие «Б» имеет устойчиво хорошее финансовое состояние, что говорит об отсутствии опасности банкротства; кризиса нет;

3) предприятие «Б» находится в кризисном финансовом состоянии (с целесообразностью финансового оздоровления), что соответствует финансовой неустойчивости; кризис глубокий;

4)предприятие «Б» имеет абсолютную устойчивость, что указывает на отсутствие опасности банкротства; кризиса нет;

5)предприятие «Б» имеет неустойчивое финансовое состояние (недопустимое), стадия банкротства -финансовая неустойчивость; кризис глубокий.

В таблице представлены отличительные черты управленческих действий руководителей двух предприятий «А» и «Б». Управлять предприятием в условиях кризиса традиционными методами, характерными для управления в обычном режиме, невозможно. В кризисной ситуации требуются иные подходы к управлению и принятию таких решений, которые могли бы в кратчайшие сроки изменить ход событий и остановить приближение банкротства предприятия. Антикризисное управление существенно отличается от управления в обычном режиме.

Шкала оценивания (зачет с оценкой)

Оценка «ОТЛИЧНО» ставится обучающему, если он самостоятельно и верно определил основные теоретические понятия антикризисного управления, в соответствии с исходными данными предложил решение вопросов формирования команды для вывода предприятия из кризиса или решение для мотивации сотрудников кризисного предприятия, или предложения по реорганизации бизнес-процессов организации в соответствии со сложившимися условиями, решена задача.

Оценка «ХОРОШО» ставится обучающему, если он самостоятельно и верно определил основные теоретические понятия антикризисного управления, в соответствии с исходными данными предложил решение вопросов формирования команды для вывода предприятия из кризиса или решение для мотивации сотрудников кризисного предприятия, или предложения по реорганизации бизнес-процессов организации в соответствии со сложившимися условиями, решена задача, но допущены неточности или погрешности.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится обучающему, если с трудом определил основные теоретические понятия антикризисного управления, в соответствии с исходными данными с трудом предложил решение вопросов формирования команды для вывода предприятия из кризиса или решение для мотивации сотрудников кризисного предприятия, или предложения по реорганизации бизнес-процессов организации в соответствии со сложившимися условиями, решена задача не полностью или с ошибками.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится обучающему, если он не определил основные теоретические понятия антикризисного управления, в соответствии с исходными данными не предложил решение вопросов формирования команды для вывода предприятия из кризиса или решение для мотивации сотрудников кризисного предприятия, или предложения по реорганизации бизнес-процессов организации в соответствии со сложившимися условиями, не решена задача.

4.4. Методические материалы

Экзамен проходит в форме устных ответов на теоретические вопросы и письменного решения задачи. На зачете студенту при решении задач разрешено пользоваться вычислительными средствами, конспектом практических занятий, использовать метод аналогий. Решение задач может осуществляется средствами MS Excel.

Рекомендации по подготовке к устному ответу

При устном опросе в ответе студента должны быть отражены следующие моменты:

− определены теоретические понятия, сформулированные в вопросе;

− сформулированы алгоритмы и схемы решения задач;

− практически решена задача билета в электронном или письменном виде.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно: изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем;

Для того, чтобы материал занятия лабораторного вида был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно изучить теоретический материал по данной теме;

- иметь при себе учебную литературу и конспекты лекций;

- выполнять все задания, предложенные преподавателем;

- внимательно следовать указаниям преподавателя и инструкциям, прилагаемым к заданиям;

- вопросы, вызывающие затруднения, неясности или сомнения, обсуждать с преподавателем;

- при работе в группах выполнять не только задания, порученные лично ему, но и вникать в задания, полученные другими членами группы, активно участвовать в групповом обсуждении.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

- повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Подготовка к занятиям лабораторного и практического вида включает 2 этапа: 1) организационный; 2) закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе обучающемуся необходимо спланировать свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными. Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала. План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень ос-

новных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в следующем. Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании. В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное. В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д. Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословной записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Основная литература					
№	Авторы, составители	Название	Издательство, год	Кол.экз. в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	Кочеткова, А. И	Антикризисное управление. Инструментарий : учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры ISBN 978-5-9916-7962-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	Москва : Издательство Юрайт 2020 —440с.		https://urait.ru/bcode/451936
2	Зуб, А. Т. М.	Антикризисное управление: учебник для бакалавровISBN 978-5-9916-7962-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт	Москва: Издательство Юрайт 2020. —343с		https://urait.ru/bcode/447754
3	Зуб, А.Т.	Антикризисное управление организацией : учебное пособие / А. Т. Зуб, Е. М. Панина. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0327-8. - Текст : электронный	Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М 2020. - 256 с.		https://znanium.com/catalog/product/1068822
6.2 Дополнительная литература					
1	Л. А. Сафонова,	Управление конкурентоспособностью организации : монография Г. Н. Смоловик, С. С. Талдонова [и др.]. ,— ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR SMART	Новосибирск : Сибирский государственный университет телекоммуникаций и информатики 2016. — 154 с.		http://www.iprbookshop.ru/69564.html

2	Селиванов, В. В	Основы агентской деятельности в системе организации морского туризма : учебное пособие / В. В. Селиванов. ISBN 978-5-4486-0112-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR SMART	Саратов : Ай Пи Эр Медиа 2018. —113 с		http://www.iprbookshop.ru/70774.html
3	Уткина, С. А.	Расходы организации / С. А. Уткина. ISBN 978-5-4257-0006-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR SMART	Москва.: Московская финансово-промышленная академия 2021. — 240 с.		http://www.iprbookshop.ru/1896.html

6.3. Интернет-ресурсы.

1	www.alleng.ru/edu/econom3.htm - образовательный портал
2	www.icss.ac.ru – официальный сайт Института комплексных стратегических исследований
3	www.economicus.ru – образовательный портал
4	www.cbr.ru – официальный сайт Банка России
5	www.gks.ru – официальный сайт Федеральной службы статистики РФ
6	www.minfin.ru – официальный сайт Министерства финансов РФ
7	www.economy.gov.ru – официальный сайт Министерства экономического развития РФ
8	Электронная библиотечная система IPRBooks.ru http://www.iprbookshop.ru/
9	www:finrisk.ru
10	www:riskmetrics.com
11	www.fd.ru
12	www.aup.ru
13	www.cfin.ru
14	www.ptpu.ru
15	www.expert.ru
16	www.consultant.ru
17	www.antikrizisno.ru
18	www.rbc.ru
19	https://zf.ranepa.ru/studentam-i-slushatelyam/edu_mats/

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

***Информационные справочные системы*:**

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/
3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;
5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра гуманитарных, естественнонаучных дисциплин

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
гуманитарных, естественнонаучных дисциплин
Протокол от «24» сентября 2020 г. № 02

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.01 «Информационные и Интернет-технологии в ресторанном бизнесе»

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы
высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020 г.

Автор-составитель:

доцент кафедры гуманитарных, естественнонаучных дисциплин, канд.техн.наук. И.А. Коноплева

Заведующий кафедрой гуманитарных, естественнонаучных дисциплин, к.ф.н., доцент Соколова В. Ф.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
1.1 Дисциплина обеспечивает овладение следующими компетенциями: .. 4
1.2.В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы: 4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО 4
3. Содержание и структура дисциплины 6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине 9
4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации. 10
4. 2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся 10
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 18
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) 21
6.1 Основная литература 21
6.2 Дополнительная литература 21
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы 21
6.4. Нормативные правовые документы 21
6.5. Интернет-ресурсы. 22
7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины ..... **Ошибка! Закладка не определена.**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-11	способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления предприятием общественного питания	ПКс-11	способность применять умения и навыки использования специализированных компьютерных программ в области управления предприятием общественного питания

1.2.В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Очная, заочная формы обучения

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПКс-11	на уровне знаний: возможности использования Интернет-технологий для обработки информации и организации взаимодействия с деловыми партнерами.
		на уровне умений: уметь организовывать и поддерживать связи с деловыми партнерами.
		на уровне навыков:владеть навыками Интернет-технологий для организации взаимодействия с деловыми партнерами.

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины – 4 зачетные единицы.

Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по типам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

– 10/7,5 часа лекционных занятий;

– 10/7,5 часа практических занятий;

– 86/64,5 часа самостоятельной работы.

очно-заочной форме обучения:
– 4/3 часа лекционных занятий;
–4/3 часа практических занятий;
–98/37,5 часа самостоятельной работы.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Информационные и Интернет-технологии в индустрии гостеприимства» изучается по очной форме обучения в 8 семестре.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний и практических умений, полученных при изучении дисциплины «Цифровые технологии в менеджменте».

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице:

Вид учебной работы	**Формат проведения**
Лекционные занятия	С применением ДОТ
Практические занятия	Контактные аудиторные часы, с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ
Формы текущего контроля	**Формат проведения**
Тестирование	В системе дистанционного обучения (СДО)
Эссе	В системе дистанционного обучения (СДО)
Ответ на практическом занятии, участие в дискуссии	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционного образования осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение заданий предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опуб-

ликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

Наименование тем	Количество часов						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1. Понятие сетевых технологий, их роль в управлении организацией.	12	1		1		10	Конспект лекций, устный опрос.
2. Понятие Интернет, основные сервисы сети Интернет.	14	1		1		12	Конспект лекций, устный опрос, дискуссия, практическое задание, лабораторная работа
3. Web-обозреватели, их использование в ресторанном бизнесе.	20	2		2		16	Конспект лекций, устный опрос, практическое задание, лабораторная работа
4. Корпоративные информационные системы и сети в управлении ресторанным бизнесом.	20	2		2		16	Конспект лекций, устный опрос, деловая игра, лабораторная работа.
5. Электронный бизнес и электронная коммерция.	20	2		2		16	Конспект лекций, устный опрос, практическое задание, лабораторная работа
6. Информационная безопасность Интернет-технологий	20	2		2		16	Конспект лекций, устный опрос, практическое задание.
Промежуточная аттестация	36						Экзамен
Консультация	2						
Всего	**144**	10		10	2	86	36

Наименование тем	Количество часов						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1. Понятие сетевых технологий, их роль в управлении организацией.	9	0,75		0,75		7,5	Конспект лекций, устный опрос.
2. Понятие Интернет, основные сервисы сети Интернет.	10,5	0,75		0,75		9	Конспект лекций, устный опрос, дискуссия, практическое задание, лабо-

Наименование тем	Количество часов						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
							раторная работа
3. Web-обозреватели, их использование в ресторанном бизнесе.	15	1,5		1,5		12	Конспект лекций, устный опрос, практическое задание, лабораторная работа
4. Корпоративные информационные системы и сети в управлении ресторанным бизнесом.	15	1,5		1,5		12	Конспект лекций, устный опрос, деловая игра, лабораторная работа.
5. Электронный бизнес и электронная коммерция.	15	1,5		1,5		12	Конспект лекций, устный опрос, практическое задание, лабораторная работа
6. Информационная безопасность Интернет-технологий	15	1,5		1,5		12	Конспект лекций, устный опрос, практическое задание.
Промежуточная аттестация	27						Экзамен
Консультация	1,5						
Всего	**108**	13,5	13,5	13,5	1,5	64,5	27

Заочная форма обучения

Наименование тем	Количество часов						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1. Понятие сетевых технологий, их роль в управлении организацией.	26	1		1		24	Конспект лекций, устный опрос.
2. Понятие Интернет, основные сервисы сети Интернет.							Конспект лекций, устный опрос, дискуссия, практическое задание, лабораторная работа
3. Web-обозреватели, их использование в ресторанном бизнесе.	40	1		1		38	Конспект лекций, устный опрос, практическое задание, лабораторная работа
4. Корпоративные информационные системы и сети в управлении ресторанным бизнесом.							Конспект лекций, устный опрос, деловая игра, лабораторная работа.

Наименование тем	Количество часов						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
5. Электронный бизнес и электронная коммерция.	20	1		1		18	Конспект лекций, устный опрос, практическое задание, лабораторная работа
6. Информационная безопасность Интернет-технологий	20	1		1		18	Конспект лекций, устный опрос.
Промежуточная аттестация	36						Экзамен
Консультация	2						
Всего	**144**	4		**4**	2	98	36

Наименование тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
1. Понятие сетевых технологий, их роль в управлении организацией.	19,5	0,75		0,75		18	Конспект лекций, устный опрос.
2. Понятие Интернет, основные сервисы сети Интернет.							Конспект лекций, устный опрос, дискуссия, практическое задание, лабораторная работа
3. Web-обозреватели, их использование в ресторанном бизнесе.	30	0,75		0,75		28,5	Конспект лекций, устный опрос, практическое задание, лабораторная работа
4. Корпоративные информационные системы и сети в управлении ресторанным бизнесом.							Конспект лекций, устный опрос, деловая игра, лабораторная работа.
5. Электронный бизнес и электронная коммерция.	15	0,75		0,75		13,5	Конспект лекций, устный опрос, практическое задание, лабораторная работа
6. Информационная безопасность Интернет-технологий	15	0,75		0,75		13,5	Конспект лекций, устный опрос.
Промежуточная аттестация	27						Экзамен
Консультация	1,5						
Всего	**108**	4		**4**	2	98	36

Содержание дисциплины

Тема 1. Понятие сетевых технологий, их роль в управлении организацией индустрии гостеприимства.

Понятие сетевых технологий, их роль в управлении организациейи организации связей с деловыми партнерами. Структура компьютерных сетей. Локальные вычислительные сети, их структура и топология. Беспроводные сети.

Оборудование, обеспечивающее работу вычислительных сетей.

Тема 2. Понятие Интернет, основные сервисы Интернет.

Понятие Интернет. История становления и развития сети Интернет.Услуги и ресурсы Интернет, используемые в управлении организацией и для обеспечения взаимодействия с деловыми партнерами. Технология видеоконференций, их роль в управлении организацией и обеспечения взаимодействия с деловыми партнерами. Сервис WWW, электронная почта, социальные сети, Интернет-телефония.

Тема 3. Web-обозреватели, их использование в ресторанном бизнесе.

Технологии Web-обозревателей. Современные Web-браузеры. Сходства, отличия, применяемые технологии. Обеспечение безопасности, конфиденциальности и анонимности в сети Интернет в процессе проведения деловых переговоров.

Тема 4. Корпоративные информационные системы и сети в управлении ресторанным бизнесом.

Понятие корпоративных информационных систем и сетей, их использование в ресторанным бизнесом. Структура корпоративных информационных систем и корпоративных вычислительных сетей. Понятие Intranet-сетей.

Тема 5. Электронный бизнес и электронная коммерция.

Понятие электронного бизнеса и электронной коммерции. Их особенности и отличия. Электронные сектора экономики. Их использование в управлении организации и для взаимодействия с деловыми партнерами. Понятие электронного правительства. Предоставление государственных услуг бизнесу. Электронные платежные системы. Их использование в бизнесе. Интернет-площадки бронирования отелей и продажи туров. Приложения по продаже продукции ресторанного бизнеса. Онлайн-бронирования.

Тема 6. Информационная безопасность Интернет-технологий.

Угрозы безопасности Интернет-технологий в управлении организацией. Методы защиты Интернет-технологий. Защита Интернет-технологий от компьютерных вирусов и вредоносных программ.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

С применением ДОТ. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий практического вида: контроль осуществляется устным опросом и выполнением заданий.

При проведении лабораторных занятий: контроль осуществляется мини-тестированием и выполнением лабораторных работ.

При контроле результатов самостоятельной работы контроль осуществляется в устных ответах на вопросы.

При проведении занятий лекционного типа (с ДОТ): тестирование (ДОТ);

При проведении занятий семинарского типа (аудиторно): опрос, дискуссия (устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия, групповое обсуждение вопросов); преподаватель, реализующий дисциплину, определяет самостоятельно планы семинарских занятий;

При контроле результатов самостоятельной работы студентов (аудиторно): эссе/устный экзамен по билетам /тест.

4.1.2. Экзамен проводится в устной форме – ответы на вопросы и с помощью компьютера – выполнение заданий с применением инструментов Интернет-технологий.

4. 2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 1.

Вопросы для опроса:

1. Понятие сетевых технологий, их роль в управлении организацией и организации связей с деловыми партнерами.
2. Структура компьютерных сетей. Характеристика аппаратных, информационных и программных ресурсов сетей.
3. Понятие локальных вычислительных сетей, их назначение и состав.
4. Топологические структуры локальных вычислительных сетей, их характеристика.
5. Беспроводные сети. Понятие, назначение.
6. Оборудование, обеспечивающее работы вычислительных сетей.

Типовые оценочные материалы по теме 2.

Вопросы для опроса:

1. Понятие глобальной компьютерной сети Интернет.
2. История становления и развития сети Интернет.
3. Современное состояние сети Интернет.

4. Услуги и ресурсы Интернет, используемые в управлении организацией идля обеспечения взаимодействия с деловыми партнерами (сервис WWW, электронная почта, социальные сети, Интернет-телефония и т.д.).

5. Технология видеоконференций, их роль в управлении организации и взаимодействия с деловыми партнерами.

6. Социальные сети, характеристика, сравнительный анализ.

Дискуссия:

Организация дискуссии на тему: «Как можно использовать Интернет-технологии в управлении организацией и для организации взаимодействия с деловыми партнерами».

Практическое задание:

Выполнить обзор основных услуг Интернет. Привести подробную характеристику сервиса WWW, электронной почты, социальных сетей, Интернет- телефонии и т.д.

Выполнение лабораторной работы 1.

1. Выполнить поиск в глобальной сети информацию об особенностях применения Интернет-технологий в управлении организациями различных форм собственности, различных направлений деятельности.

2. Выполнить анализ полученной информации на соответствие актуальному уровню развития информационных технологий на выбранных предприятиях.

Методические рекомендации по выполнению практической работы 1.

В процессе выполнения лабораторной работы студент знакомится с особенностями применения Интернет-технологий в управлении организациями, выполняет анализ полученной информации, оформляет полученные данные в текстовом процессоре и разрабатывает доклад с оформлением презентации в программе PowerPoint. Для этого он выполняет следующие шаги:

– изучает постановку задачи;

– решает задачу с использованием офисных средств автоматизации, таких как программы текстового процессора, презентационной графики;

– выступает с докладом на тему «Особенностях применения Интернет-технологий в управлении организациями различных форм собственности, различных направлений деятельности»;

– разрабатывает краткий отчёт о проделанной работе посредством текстового процессора;

– отчет по лабораторной работе оформляется в соответствии с требованиями, разработанными в Западном филиале РАНХ и ГС, расположенными на сайте.

Типовые оценочные материалы по теме 3.

Вопросы для опроса:

1. Технология Web-обозревателей.

2. Современные Web-браузеры. Сходство и различия в применяемых технологиях.

3. Обеспечение безопасности, конфиденциальности и анонимности в сети Интернет в процессе проведения деловых переговоров.

Практическое задание:

С помощью Web-браузера изучить основные возможности работы в сети Интернет: сайты, банки данных, поисковые системы и аналитические системы. Подготовить краткую презентацию по результатам работы

Выполнение лабораторной работы 2.

1. Проверить на практике специфику использования различныхWeb-браузеров.

2. Составить аналитический отчет, содержащий объективную оценку опыта использования различных обозревателей.

Методические рекомендации по выполнению практической работы 6.

В процессе выполнения лабораторной работы студент знакомится со спецификой использования различных Web-браузеров, составляет аналитический отчет, содержащий объективную оценку опыта использования различных обозревателей, оформив полученные данные в текстовом процессоре и разработав доклад с оформлением презентации в программе PowerPoint. Для этого он выполняет следующие шаги:

– изучает постановку задачи;

– решает задачу с использованием офисных средств автоматизации, таких как программы текстового процессора, презентационной графики;

– выступает с докладом на тему «Использование и сравнительная характеристика современныхWeb-браузеров»;

– разрабатывает краткий отчёт о проделанной работе посредством текстового процессора;

– отчет по лабораторной работе оформляется в соответствии с требованиями, разработанными в Западном филиале РАНХ и ГС, расположенными на сайте.

Типовые оценочные материалы по теме 4.

Вопросы для опроса:

1. Понятие корпоративной информационной системы.

2. Понятие корпоративной вычислительной сети, ее использование в управлении организацией.

3. Структура корпоративной информационной системы.

4. Структура корпоративной вычислительной сети.

5. Понятие Intranet-сетей.

Деловая игра:

Работая в парах, разработать сценарий поступления и обработки деловой информации в компанию, а также ее анализ и принятие на его основе управленческого решения для эффективного использования корпоративной информационной системы.

Выполнение лабораторной работы 3.

1. Найти в Интернете крупное предприятие г. Калининграда или Калининградской области, рассмотреть его структуру.

2. В текстовом процессоре привести описание предприятия, схему структурной организации, привести описание корпоративной вычислительной сети данного конкретного предприятия. Указать, какие управленческие функции автоматизируются посредством внедрения корпоративной вычислительной сети, как организованы связи с деловыми партнерами.

3. Сохранить разработанный материал в текстовом процессоре в формате *html(Web-сайта).

Методические рекомендации по выполнению практической работы 4.

В процессе выполнения лабораторной работы студент знакомится с организацией корпоративной информационной системы, осуществляет поиск информации о функционировании крупного предприятия, расположенного в г. Калининграде или в Калининградской области, закрепляет умения работы с текстовым редактором, сохранив набранный в текстовом процессоре реферат в виде Web-сайта. Для этого он выполняет следующие шаги:

– изучает постановку задачи;

– решает задачу с использованием офисных средств автоматизации, таких как программы текстового процессора;

– сохраняет разработанный материал в формате *html(Web-сайта);

– разрабатывает краткий отчёт о проделанной работе посредством текстового процессора;

– отчет по лабораторной работе оформляется в соответствии с требованиями, разработанными в Западном филиале РАНХ и ГС, расположенными на сайте.

Типовые оценочные материалы по теме 5.

Вопросы для опроса:

1. Понятие электронного бизнеса и электронной коммерции. Их особенности и отличия.

2. Электронные сектора экономики, их характеристика, использование в управлении организации и для взаимодействия с деловыми партнерами.

3. Понятие электронного правительства. Предоставление государственных услуг бизнесу.

4. Понятие и характеристика электронных платежных систем. Их использование в бизнесе.

Практическое задание:

Работая в команде, сформулировать максимальное количество предложений по применению Интернет-технологий в коммерции, включая взаимодействие с деловыми партнерами.

Подвести общий итог, разработать доклад в PowerPoint.

Выполнение лабораторной работы 4.

1. Изучение использование электронной коммерции в функционировании организации.

2. На базе конкретного предприятия описать возможности использования электронной коммерции, включая взаимодействие с деловыми партнерами.

3. Разработать презентацию на тему: «Использование сервисов электронной коммерции для повышения эффективности функционирования организации».

4. Выступления студентов с докладами с сопровождением разработанной презентации, организация обсуждение докладов.

Методические рекомендации по выполнению практической работы 2.

В процессе выполнения лабораторной работы студент осваивает сервисы электронной коммерции, инструментарий программы презентационной графики PowerPoint, выступает с докладом, учится отстаивать свою точку зрения по рассматриваемому вопросу. Для этого он выполняет следующие шаги:

– изучает постановку задачи;

– решает задачу с использованием офисных средств автоматизации, таких как программа презентационной графики;

– раскрывает тему: «Использование сервисов электронной коммерции для повышения эффективности функционирования организации»;

– выступает с докладом и участвует в общей дискуссии;

– разрабатывает краткий отчёт о проделанной работе посредством текстового процессора;

– отчет по лабораторной работе оформляется в соответствии с требованиями, разработанными в Западном филиале РАНХ и ГС, расположенными на сайте.

Типовые оценочные материалы по теме 6.

Вопросы для опроса:

1. Основные направления защиты информации в организации.
2. Понятие и характеристика основных средств и методов информационной безопасности.
3. Понятие и характеристика антивирусного программного обеспечения.

Практическое задание:

Перечислить и охарактеризовать антивирусное программное обеспечение. Провести сравнительный анализ, имеющихся на рынке программных продуктов средств антивирусной защиты информации.

По имеющемуся материалу разработать доклад в программе PowerPoint. Выступить с докладом.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-11	способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления предприятием общественного питания	ПКс-11	способность применять умения и навыки использования специализированных компьютерных программ в области управления предприятием общественного питания

Этап освоения компетенции	Индикатор (показатель) оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*
ПКс-11	Применяет умения и навыки использования специализированных компьютерных программ в области управления предприятием общественного питания	Способен применять умения и навыки использования специализированных компьютерных программ в области управления предприятием общественного питания

4.3.2. **Типовые оценочные средства**

Экзамен проводится в форме устного опроса и выполнения задания с применением инструментов информационных технологий. Билет включает 1 теоретический вопрос и 1 практическое задание.

Вопросы к устным ответам:

1 Понятие сетевых технологий, их роль в управлении организацией и организации связей с деловыми партнерами.

2 Структура компьютерных сетей. Характеристика аппаратных, информационных и программных ресурсов сетей.

3 Понятие локальных вычислительных сетей, их назначение и состав.

4 Топологические структуры локальных вычислительных сетей, их характеристика.

5 Беспроводные сети. Понятие, назначение.

6 Оборудование, обеспечивающее работы вычислительных сетей.

7 Понятие глобальной компьютерной сети Интернет.

8 История становления и развития сети Интернет.

9 Современное состояние сети Интернет.

10 Услуги и ресурсы Интернет, используемые в управлении организацией и для обеспечения взаимодействия с деловыми партнерами (сервис WWW, электронная почта, социальные сети, Интернет-телефония и т.д.).

11 Услуги и ресурсы Интернет, используемые в управлении организацией и для обеспечения взаимодействия с деловыми партнерами – сервис WWW.

12 Услуги и ресурсы Интернет, используемые в управлении организацией и для обеспечения взаимодействия с деловыми партнерами – электронная почта.

13 Услуги и ресурсы Интернет, используемые в управлении организацией и для обеспечения взаимодействия с деловыми партнерами – социальные сети, Интернет-телефония.

14 Технология видеоконференций, их роль в управлении организации и взаимодействия с деловыми партнерами.

15 Социальные сети, характеристика, сравнительный анализ.

16 Технология Web-обозревателей.

17 Современные Web-браузеры. Сходство и различия в применяемых технологиях.

18 Обеспечение безопасности, конфиденциальности и анонимности в сети Интернет в процессе проведения деловых переговоров.

19 Понятие корпоративной информационной системы.

20 Понятие корпоративной вычислительной сети, ее использование в управлении организацией.

21 Структура корпоративной информационной системы.

22 Структура корпоративной вычислительной сети.

23 Понятие Intranet-сетей.

24 Понятие электронного бизнеса и электронной коммерции. Их особенности и отличия.

25 Электронные сектора экономики, их характеристика, использование в управлении организации и для взаимодействия с деловыми партнерами.

26 Понятие электронного правительства. Предоставление государственных услуг бизнесу.

27 Понятие и характеристика электронных платежных систем. Их использование в бизнесе.

28 Основные направления защиты информации в организации.

29 Понятие и характеристика основных средств и методов информационной безопасности.

30 Понятие и характеристика антивирусного программного обеспечения.

Типовые задачи:

Практическое задание 1.

Выполнить поиск в глобальной сети информацию об особенностях применения Интернет-технологий в управлении организациями различных форм собственности, различных направлений деятельности.

Выполнить анализ полученной информации на соответствие актуальному уровню развития информационных технологий на выбранных предприятиях.

Практическое задание 2.

На базе конкретного предприятия, найденного в сети Интернет, описать возможности использования электронной коммерции, включая взаимодействие с деловыми партнерами.

Практическое задание 3.

В программе электронной почты создать письмо для делового партнера с предложением заключения договора на поставку специализированного оборудования для повышения эффективности бизнеса.

Шкала оценивания (экзамен)

«ОТЛИЧНО» ставится студенту, продемонстрировавшему владение информационными технологиями и программными продуктами, самостоятельно и верно применившему инструменты и методы Интернет-технологий для организации и поддержки связи с деловыми партнерами.

«ХОРОШО» ставится студенту, продемонстрировавшему владение информационными технологиями и программными продуктами, самостоятельно и верно применившему инструменты и методы Интернет-технологий для организации и поддержки связи с деловыми партнерами, но допустившему неточности или незначительные ошибки.

«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится студенту, слабо продемонстрировавшему владение информационными технологиями и программными продуктами, с трудом применившему инструменты и методы Интернет-технологий для организации и поддержки связи с деловыми партнерами и/или допустившему грубые ошибки.

«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится студенту, не продемонстрировавшему владение информационными технологиями и программными продуктами, не применившему инструменты и методы Интернет-технологий для организации и поддержки связи с деловыми партнерами.

4.4. Методические материалы

Экзамен проводится в форме устных ответов на теоретические вопросы и выполнения практического задания. На зачете студенту при выполнении практических заданий разрешено пользоваться вычислительными средствами, конспектом лекций, практических занятий, и использовать метод аналогий.

Рекомендации по подготовке к устному ответу

При устном опросе в ответе студента должны быть отражены следующие моменты:

− определены теоретические понятия, сформулированные в вопросе;

− сформулированы методы по сути вопроса,

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Занятия лекционного вида дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно: изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию;

составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;
- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем;

Указания по оформлению отчета о выполнении задач на занятиях лабораторного вида:

Создать документ MicrosoftWord(версия должна быть 2007 или более новая).

В первой строке отчета необходимо указать: «Отчет по лабораторной работе №» и номер лабораторной работы.

Во второй строке отчета необходимо указать авторство отчета следующим образом: «Студента(ки) группы», после чего указать аббревиатуру учебной группы и Ф.И.О. автора работы полностью, без сокращений.

На третьей строке необходимо указать дисциплину, по которой выполняется лабораторная работа: «По дисциплине» и указать наименование дисциплины, в соответствии с учебным планом.

Отступить одну пустую строку с помощью клавиши Enter и начать оформлять содержательную часть отчета.

В отчет по лабораторной работе должны быть включены результаты выполнения всех задач лабораторной работы, сопровождающиеся скриншотами (чтобы сделать скриншот необходимо нажать кнопку PrtScr в верхнем ряду клавиатуры, справа от клавиши F12; снимок того, что отображено в этот момент на экране будет помещено в буфер обмена в виде растрового изображения; чтобы его вставить в отчет необходим поместить курсор в нужное место в отчете щелчком мыши и использовать сочетание клавиш Ctrl+V), каждый скриншот должен иметь краткое текстовое пояснение.

Количество скриншотов остается на усмотрение обучающегося, при этом имеющийся их объем должен позволять преподавателю оценить объем выполнения всех задач лабораторной работы. Рекомендуется делать скриншот для отчета при выполнении каждого значимого набора действий.

Скриншоты должны быть выполнены в полном размере, т.е. демонстрировать всю область рабочего стола вместе с панелью задач, меню «Пуск» и панелью «Дата и Время».

Также некоторые задания должны быть внесены в отчет в виде вставки результата выполнения какого-либо задания (например, ссылка на размещенную в сети Интернет презентацию или скриншот полностью выполненного задания). При необходимости, подобное требование указано в задании лабораторной работы отдельно.

Файл с отчетом о выполнении лабораторной работы должен быть сохранен на съемном/облачном диске и представлены для проверки преподавателю.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

– доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

– повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Подготовка к занятиям практического вида включает 2 этапа: 1) организационный; 2) закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе обучающемуся необходимо спланировать свою самостоятельную работу, которая включает:

– уяснение задания на самостоятельную работу;

– составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными. Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала. План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в следующем. Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и,

следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании. В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное. В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д. Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословной записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Основная литература					
№	Авторы, составители	Название	Издательство, год	Кол. экз.в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	Пахомова Н.А.	Информационные технологии в менеджменте.	Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/70765.html.
2	Гринберг А.С.	Информационные технологии управления [Электронный ресурс]: учебник	М.: ЮНИТИ-ДАНА 2012.-479 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10518
6.2 Дополнительная литература					
1	Граничин, О.Н.	Информационные технологии в управлении.	М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 377 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/57379.html
2	Метелица Н.Т., Орлова Е.В.	Основы информатики [Электронный ресурс]: учебное пособие.	Краснодар: Южный-институт менеджмента, 2012.— 113 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/9751
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы					
1	Блиновская, Я.Ю.	Информационные технологии в туризме. [Электронный ресурс]: Учебные особия	М.: ФЛИНТА 2013. — 358 с.		Режим доступа: http://e.lanbook.com/book/44197
2					
6.4. Нормативные правовые документы					
№					
1					

6.5. Интернет-ресурсы.	
1	Универсальная интернет-энциклопедия Wikipediahttp://ru.wikipedia.org
2	Электронная библиотечная система «Лань» http://e.lanbook.com/
3	Сервис полнотекстового поиска по книгам http://books.google.ru/
4	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru
5	Электронная библиотечная система IPRBooks.ru http://www.iprbookshop.ru/

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

***Информационные справочные системы*:**

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/
3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;
5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра управления социально-экономическими системами

УТВЕРЖДЕНА
кафедра управления социально-экономическими системами

Протокол № 3 от 26.10.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.02 «Технологии электронных продаж продукции ресторанного бизнеса»

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы
высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020 г.

Автор-составитель:
Доцент кафедры управления социально-экономическими системами, к.э.н., доцент Е. В. Балясникова

И.О. заведующего кафедрой управления социально-экономическими системами, к.э.н., доцентЕ.В. Балясникова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

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

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература

6.2. Дополнительная литература

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

6.4. Нормативные правовые документы

6.5. Интернет-ресурсы

6.6. Иные источники

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-11	способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления предприятием общественного питания	ПКс-11	способность применять умения и навыки использования специализированных компьютерных программ в области управления предприятием общественного питания

1.2.В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПКс-11	на уровне знаний: знать информационные технологии электронных продаж
		на уровне умений: уметь применять информационные технологии электронных продаж продукции и услуг индустрии гостеприимства
		на уровне навыков: владеть инструментами и методами информационных технологии электронных продаж

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Объем дисциплины – 4 зачетные единицы.

Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по типам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

– 10/7,5 часа лекционных занятий;

– 10/7,5 часа практических занятий;

– 86/64,5 часа самостоятельной работы.

очно-заочной форме обучения:
– 4/3 часа лекционных занятий;
–4/3 часа практических занятий;
–98/37,5 часа самостоятельной работы.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина «Технологии электронных продаж продукции ресторанного бизнеса» изучается в 7 семестре.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний и практических умений, полученных при изучении дисциплины «Цифровые технологии в менеджменте».

Форма промежуточной аттестации: экзамен.

Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице:

Вид учебной работы	**Формат проведения**
Лекционные занятия	С применением ДОТ
Практические занятия	Контактные аудиторные часы, с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ
Формы текущего контроля	**Формат проведения**
Тестирование	В системе дистанционного обучения (СДО)
Эссе	В системе дистанционного обучения (СДО)
Ответ на практическом занятии, участие в дискуссии	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционного образования осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение заданий предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные

обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

Наименование тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Покупательское поведение современного потребителя услуг ресторанного бизнеса. Основные формы продаж продуктов и услуг ресторанного бизнеса	38	4		4		30	Конспект устный опрос, доклады
Тема 2. Технологии персональной продажи в ресторанном бизнесе. Презентация продукта или услуги ресторанного бизнеса	44	4		4		36	конспект устный опрос, деловая игра, доклад, презентация
Тема 3. Телефонная коммуникация в ресторанном бизнесе	24	2		2		20	конспект устный опрос, доклад, презентация, деловая игра
Промежуточная аттестация	36						Экзамен
Консультация	2						
Всего	144	10		10	2	86	36

Наименование тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Покупательское поведение современного потребителя услуг ресторанного бизнеса. Основные формы продаж продуктов и услуг ресторанного бизнеса	28,5	3		3		22,5	Конспект устный опрос, доклады
Тема 2. Технологии персональной продажи в	33	3		3		27	конспект устный опрос,

Наименование тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
ресторанном бизнесе. Презентация продукта или услуги ресторанного бизнеса							деловая игра, доклад, презентация
Тема 3. Телефонная коммуникация в ресторанном бизнесе	18	1,5		1,5		15	конспект устный опрос, доклад, презентация, деловая игра
Промежуточная аттестация	27						Экзамен
Консультация	1,5						
Всего	108	7,5		7,5	1,5	37,5	27

Заочная форма

Наименование тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Покупательское поведение современного потребителя услуг ресторанного бизнеса. Основные формы продаж продуктов и услуг ресторанного бизнеса	38	2		1		35	Конспект устный опрос, доклады
Тема 2. Технологии персональной продажи в ресторанном бизнесе. Презентация продукта или услуги ресторанного бизнеса	44	1		2		41	конспект устный опрос, деловая игра, доклад, презентация
Тема 3. Телефонная коммуникация в ресторанном бизнесе	24	1		1		22	конспект устный опрос, доклад, презентация, деловая игра
Промежуточная аттестация	36						Экзамен

Наименование тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Консультация	2						
Всего	108	4		4	2	98	36

Наименование тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Покупательское поведение современного потребителя услуг ресторанного бизнеса. Основные формы продаж продуктов и услуг ресторанного бизнеса	21	2,25		1,5		17,25	Конспект устный опрос, доклады
Тема 2. Технологии персональной продажи в ресторанном бизнесе. Презентация продукта или услуги ресторанного бизнеса	21	1,5		2,25		17,25	конспект устный опрос, деловая игра, доклад, презентация
Тема 3. Телефонная коммуникация в ресторанном бизнесе	10,5	0,75		1,5		8,25	конспект устный опрос, доклад, презентация, деловая игра
Промежуточная аттестация	27						Экзамен
Консультация	1,5						
Всего	81	4,5		4,5	1,5	40,5	27

Содержание дисциплины

Тема 1. Покупательское поведение современного потребителя услуг ресторанного бизнеса. Основные формы продаж продуктов и услуг ресторанного бизнеса

Основные формы продаж продуктов ресторанного бизнеса. Клиентские мотивации и их влияние на технологии продаж. Психологические процессы, влияющие на технологии продаж. Процесс принятия клиентом решения о покупке. Каналы распределения продукта индустрии гостеприимства. Методы и формы реализации продукта индустрии гостеприимства. Электронная коммерция в ресторанном бизнесе.

Тема 2. Технологии персональной продажи в ресторанном бизнесе. Презентация продукта или услуги ресторанного бизнеса.

Презентация продукта ресторанного бизнеса. Управление контактом с клиентом. Технология управления контактом. Приемы воздействия на клиента. Исследование потребностей клиента. Цели презентации. Правила и рекомендации проведения презентации

Тема 3. Телефонная коммуникация в ресторанном бизнесе.

Речь как инструмент воздействия на клиента. Рекомендации по ведению телефонных переговоров

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа контроль осуществляется в форме проверки конспекта лекций.

При проведении занятий практического типа: контроль осуществляется устным опросом, деловыми играми, презентациями, докладами.

При контроле результатов самостоятельной работы контроль осуществляется в устных ответах на вопросы.

4.1.2. Экзамен проводится в устной форме – ответы на вопросы и решение ситуационных задач.

4. 2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 1.

Типовые вопросы для опроса:

1. Исследования потребительского поведения. Управление поведением потребителей на рынке гостиничных услуг. Типы клиентов.
2. Мотивация поведения.
3. Виды мотивации.
4. Формирование спроса.
5. Поиск клиентов
6. Психологические процессы, влияющие на технологии продаж.

7. Процесс принятия клиентом решения о покупке.
8. Каналы распределения продукта индустрии гостеприимства.
9. Методы и формы реализации продукта индустрии гостеприимства.
10. Электронная коммерция в индустрии гостеприимства.

Типовые темы докладов:

1. Процесс принятия клиентом решения о выборе ресторана
2. Типы клиентов.
3. Моделирование поведения потребителей услуг и характеристика типов покупательского поведения пользователей гостиничных (ресторанных) услуг.
4. Этапы поведения потребителя на рынке гостиничных (ресторанных) услуг и интервалы между ожидаемым и фактическим обслуживанием.

Типовые оценочные материалы по теме 2.

Типовые вопросы для опроса:

1. Презентация продукта индустрии гостеприимства.
2. Управление контактом с клиентом.
3. Технология управления контактом.
4. Приемы воздействия на клиента.
5. Исследование потребностей клиента.
6. Цели презентации.
7. Правила и рекомендации проведения презентации.

Типовые доклады-презентации:

1. Современный рынок сервисных услуг в индустрии гостеприимства и перспективы его развития.
2. Сегментация рынка сервисных услуг.
3. Выбор целевого рынка сервисных услуг.
4. Позиционирование сервисного продукта.

Типовая деловая игра

Упражнения с использованием Internet Зайдите на Web-сайт компании IBM (www. ibm. com) и щелкните на кнопке "IBM Business Partners" ("Деловые партнеры IBM'), а затем — на кнопке "Member Success Stories" ("История успеха участников партнерских отношений"). Проанализируйте, как эффективные отношения между IBM и ее деловыми партнерами создали предпосылки для успешных отношений с клиентами компании. Обсудите, как IBM достигает синергизма между своими деловыми партнерами и собственным торговым персоналом.

Цель: применить на практике методы и навыки подготовки презентации и убеждения. Деловая игра реализуется в несколько этапов: 1. ознакомление участников с целями, задачами и условиями игры; 2. инструктаж относительно порядка проведения игры; 3. разделение

участников на несколько ролевых групп; 4. анализ, оценка процесса и результатов игры. Слушатели распределяются по группам по 3- 5 человек. Задание: Подготовьте методы стимулирования сбыта турпродукта Вашей компании. Описание сегмента– Описание целевой аудитории. –Презентация должна содержать: Перечень шагов по выводу– Методы стимулирования сбыта. –рынка, товара или услуги. Описание системы сбыта и–товара на рынок, маркетинговые приемы и инструменты. Бюджет. Во время презентации слушатели задают вопросы и–работы с потребителями. играют роль "инвестора" для создания нового товара или услуги. Жюри оценивает работу Лучшие– Лучшая презентация. – Лучший турпродукт. –каждой группы по критериям: методы аргументации.

Типовые оценочные материалы по теме 3.

1. Речь как инструмент воздействия на клиента.
2. Ситуационные задания по продаже товара по телефону.
3. «Холодные» звонки.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-11	способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления предприятием общественного питания	ПКс-11	способность применять умения и навыки использования специализированных компьютерных программ в области управления предприятием общественного питания

Этап освоения компетенции	Индикатор (показатель) оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*
ПКс-11	способность применять умения и навыки использования специализированных компьютерных программ в области управления предприятием общественного питания	Способен применять умения и навыки использования специализированных компьютерных программ в области управления предприятием общественного питания

4.3.2. ***Типовые оценочные средства***

Типовые темы для устных ответов:

1. Особенности розничных каналов сбыта
2. Формула активизации продаж
3. Антикризисные технологии при спаде продаж
4. Персональные продажи и типизация продаж
5. Методы и формы реализации продукта ресторанного бизнеса
6. Электронная коммерция в ресторанном бизнесе
7. Сложные продажи
8. Особенности торговых операций с точки зрения человеческого фактора
9. Рекламная деятельность в ресторанном бизнесе.
10. Структурные компоненты успешного бренда
11. Инструменты продаж
12. Условия продаж
13. Правила и рекомендации проведения презентации
14. Понятие программы лояльности
15. Методы и факторы стимулирования сбыта услуг в ресторанном бизнесе.
16. Методы предоставления услуг в ресторанном бизнесе.

Типовые задачи

Задача 1.

Компания Miracle Foods собирается выйти на рынок с кексом, изготовленным по новому рецепту. Чтобы установить потенциалы территорий, был предложен так называемый "индекс последствий", включающий несколько факторов, таких как уровень дохода, численность населения и объемы продаж продуктов питания в розничной торговле. Можете ли вы обосновать це- лесообразность использования этих факторов? Имеет ли смысл использовать такой фактор, как объем продаж продуктов питания в розничной торговле (это означает, что объем продаж кексов является функцией объема продаж продуктов питания в целом)?

Задача 2.

Intronics Corporation, производитель электронных печатных плат, ищет потенциальных покупателей своей продукции, пользуясь услугами 75 агентств, обслуживающих компании-производителей. В большинстве этих агентств про- движением продукции Intronics Corporation в среднем заняты по два агента, которые контактируют с клиентами. Эти агенты также представляют интересы семи- восьми других производителей, которые выпускают неконкурирующие товары. 33 Intronics Corporation собирается

отказаться от услуг этих агентов и сформировать свой собственный торговый персонал. Сколько, по вашему мнению, сотрудников торгового персонала понадобится компании Intronics Corporation ? Поясните свой ответ

Шкала оценивания (экзамен)

Оценка «ОТЛИЧНО» ставится обучающемуся, если он самостоятельно перечисляет основные формы продаж сервисных услуг, самостоятельно проводит презентацию сервисной услуги, самостоятельно проводит консультацию по вопросам послепродажного обслуживания; четко и без ошибок ответил на теоретический вопрос экзаменационного билета и дополнительные вопросы; верно и с пояснениями решил ситуационную задачу; продемонстрировал умение связать теоретические знания с практикой.

Оценка «ХОРОШО» ставится обучающемуся, если он с небольшими недочетами ответил на теоретический вопрос, перечисляет основные формы продаж сервисных услуг, в целом правильно проводит презентацию сервисной услуги, в целом правильно проводит консультацию по вопросам послепродажного обслуживания; у которого знания сформированы, но имеют отдельные пробелы. При этом обучающийся допустил 1 или 2 несущественные ошибки при ответе на теоретический вопрос экзаменационного билета и дополнительные вопросы; решил ситуационную задачу, но допустил единичные ошибки в решении, показал умение связать теоретические знания с практикой.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится обучающемуся, если он допускает серьезные ошибки при ответе на теоретический вопрос, с недочетами перечисляет основные формы продаж сервисных услуг, проводит презентацию сервисной услуги, допуская ошибки; с ошибками проводит консультацию по вопросам послепродажного обслуживания; который имеет базовые общие или неполные знания, допустившему достаточно существенные неточности при ответе на вопрос экзаменационного билета и дополнительные вопросы; решившему ситуационную задачу, но не проявившему умений применять теоретические знания на практике.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится обучающемуся, если он не раскрыл суть теоретического вопроса, не перечисляет основные формы продаж сервисных услуг, не может провести презентацию сервисной услуги; не может провести консультацию по вопросам послепродажного обслуживания; который имеет существенные пробелы в знаниях базовых понятий, не смог ответить на основной вопрос экзаменационного билета и дополнительные вопросы преподавателя, не решил ситуационную задачу или представил неверное решение задачи, показал существенные затруднения в аргументации выводов по темам дисциплины.

4.4. Методические материалы

Экзамен проходит в форме устных ответов на теоретические вопросы и решения ситуационной задачи. Экзаменационный билет включает 1 теоретический вопрос и 1 ситуационную задачу.

Рекомендации по подготовке к устному ответу

При устном опросе в ответе студента должны быть отражены следующие моменты:

− определены теоретические понятия, сформулированные в вопросе;

− сформулированы выводы по сути вопроса

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах истории

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю.

Занятия практического типа являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практического занятия был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно: изучить лекционный материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;
- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать выступления других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного типа включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;
- повторение изученного на предыдущем занятии материала.

На первом этапе обучающемуся необходимо спланировать свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст не нужно заучивать наизусть, надо понять мысль автора.

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными. Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала. План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в следующем. Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании. В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное. В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д. Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословной записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

	Авторы, составители	Название	Издательство, год	Кол. экз.в библиотеке	Наличие в ЭБС
6.1 Основная литература					
1	Жданова Т.С.	Технологии продаж [Электронный ресурс]: учебное пособие	М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014-345с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15709
2	Кондрашов В.М.	Управление продажами [Электронный ресурс]: учебное пособие	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 319 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16448
6.2Дополнительная литература					
1	Радмило М. Лукич	Управление продажами	М.: Альпина Паблишер, 2013.— 216 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/22827
	Вакуленко Р.Я.	Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс]: учебное пособие	М.: Логос, Университетская книга 2008.— 320 с		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/9062
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы					
1	Трофимов, Г.Д.	Разрешение конфликтов в трудовых коллективах / Г.Д. Трофимов.	М. : Лаборатория книги, 2011. - 175 с.		
2	Селезнёв, В.В.	Методы разрешения конфликтов	М. : Лаборатория книги, 2011. -		

		на предприятиях / В.В. Селезнёв.	133 с.		

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

***Информационные справочные системы*:**

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/
3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;
5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра управления социально-экономическими системами

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
управления социально-
экономическими системами
Протокол от «26» октября 2020 г. № 03

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.02.01 Корпоративная социальная ответственность

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020

Автор-составитель:

доцент кафедры государственного и муниципального управления, к.фс.н. Н.М. Лобанова

И.О. заведующего кафедрой управления социально-экономическими системами, к.э.н., доцент Е.В. Балясникова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО 4
3. Содержание и структура дисциплины 6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине 11
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины 33
6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
6.1. Основная литература 34
6.2. Дополнительная литература 34
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы 34
6.4. Нормативные правовые документы 34
6.5. Интернет-ресурсы 34
7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины 35

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, 4отнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов

1.2.В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПКс-2	на уровне знаний: знает основные принципы исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов
		на уровне умений: умеет проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов
		на уровне навыков: владеет навыком самостоятельно и верно проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины 2 зачетные единицы.

Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

10/7,5 часов лекций,

10/7,5 часов практических занятий,

52/39 часов самостоятельной работы.

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по заочной форме обучения:

- 4/3 часа лекций,
- 4/3 часа практических занятий,
- 64/48 часов самостоятельной работы.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.01 Корпоративная социальная ответственность изучается в 7 семестре.

Освоение дисциплины связано с изучением таких дисциплин, как: Система менеджмента индустрии гостеприимства, Управление проектами, Стратегический менеджмент, Информационный менеджмент в туризме и гостиничном бизнесе.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице:

Вид учебной работы	**Формат проведения**
Лекционные занятия	С применением ДОТ
Практические занятия	Контактные аудиторные часы, с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ
Формы текущего контроля	**Формат проведения**
Тестирование	В системе дистанционного обучения (СДО)
Эссе	В системе дистанционного обучения (СДО)
Ответ на практическом занятии, участие в дискуссии	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционного образования осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение заданий предо-

ставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

Наименование тем	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Раздел 1. Корпоративная социальная ответственность: введение	**14**	**2**		**2**		**10**	
Тема №1.Сущность, понятия, виды, формы корпоративной социальной ответственности	7	1		1		5	конспект лекций, устный опрос
Тема №2. Развитие корпоративной социальной ответственности в России и за рубежом	7	1		1		5	конспект лекций, устный опрос, решение ситуационных задач
Раздел 2. Социальная ответственность бизнеса	**22**	**2**		**2**		**18**	
Тема №3. Этика, отчетность в области устойчивого развития бизнеса	10	1		1		8	конспект лекций, тестирование, решение ситуационных задач
Тема № 4. Нефинансовая отчетность, система корпоративных коммуникаций	12	1		1		10	конспект лекций, тестирование
Раздел 3. Социальное инвестирование	**36**	**6**		**6**		**24**	
Тема №5. Сущность и особенности социального инвестирования	18	3		3		12	конспект лекций, устный опрос, тестирование
Тема №6. Оценка корпоративной социальной политики	18	3		3		12	конспект лекций, решение ситуационных задач
Промежуточная аттестация							Зачет
Всего	72	10		10		52	

Наименование тем	Количество астрономических часов						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Раздел 1. Корпоративная социальная ответственность:	**10,5**	**1,5**		**1,5**		**7,5**	

Наименование тем	Количество астрономических часов						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
введение							
Тема №1.Сущность, понятия, виды, формы корпоративной социальной ответственности	5,25	0,75		0,75		3,75	конспект лекций, устный опрос
Тема №2. Развитие корпоративной социальной ответственности в России и за рубежом	5,25	0,75		0,75		3,75	конспект лекций, устный опрос, решение ситуационных задач
Раздел 2. Социальная ответственность бизнеса	**16,5**	**1,5**		**1,5**		**13,5**	
Тема №3. Этика, отчетность в области устойчивого развития бизнеса	7,5	0,75		0,75		6	конспект лекций, тестирование, решение ситуационных задач
Тема № 4. Нефинансовая отчетность, система корпоративных коммуникаций	9	0,75		0,75		7,5	конспект лекций, тестирование
Раздел 3. Социальное инвестирование	**27**	**4,5**		**4,5**		**18**	
Тема №5. Сущность и особенности социального инвестирования	13,5	2,25		2,25		9	конспект лекций, устный опрос, тестирование
Тема №6. Оценка корпоративной социальной политики	13,5	2,25		2,25		9	конспект лекций, решение ситуационных задач
Промежуточная аттестация							Зачет
Всего	54	7,5		75		39	

Заочная форма обучения

Наименование тем	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Раздел 1. Корпоративная социальная ответственность: введение	14	1		1		12	конспект лекций, устный опрос, решение ситуационных задач
Раздел 2. Социальная ответственность бизнеса	22	2		2		18	конспект лекций, устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование
Раздел 3. Социальное инвестирование	36	1		1		34	конспект лекций, устный опрос,

Наименование тем	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
							решение ситуационных задач, тестирование
Промежуточная аттестация							Зачет
Всего	72	4		4		64	

Наименование тем	Количество астрономических часов						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Раздел 1. Корпоративная социальная ответственность: введение	10,5	0,75		0,75		9	конспект лекций, устный опрос, решение ситуационных задач
Раздел 2. Социальная ответственность бизнеса	16,5	1,5		1,5		13,5	конспект лекций, устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование
Раздел 3. Социальное инвестирование	27	0,75		0,75		25,5	конспект лекций, устный опрос, решение ситуационных задач, тестирование
Промежуточная аттестация							Зачет
Всего	54	3		3		48	

Содержание дисциплины

Тема №1.Сущность, понятия, виды, формы корпоративной социальной ответственности

Сущность и основные критерии социальной ответственности бизнеса. Система и организация социальной ответственности бизнеса. Три фазы общественного восприятия социальной ответственности бизнеса. Философские идеи, соответствующие фазам общественного восприятия социальной ответственности бизнеса. Рекомендации по руководству к действию по социальной ответственности бизнеса. Различные трактовки понятий «социальная ответственность» и «корпоративная социальная ответственность» (КСО).

Тема №2. Развитие корпоративной социальной ответственности в России и за рубежом

Зарубежный опыт развития корпоративной социальной ответственности. Открытая и скрытая формы КСО. Американская модель КСО. Особен-

ности модели КСО в континентальной Европе. Особенности британской модели КСО.

Опыт использования КСО российскими компаниями.

Основные отличия КСО в европейских странах и в России. Этапы развития социальной ответственности российских компаний. Основные мотивы социальных инвестиций бизнеса в России. Условия социально ответственного поведения бизнеса. Стандартные программы в различных направлениях социальной практики компаний.

Тема №3. Этика, отчетность в области устойчивого развития бизнеса

Этика справедливости: понимание справедливости (эгалитаризм, «капиталистическая» справедливость, «коммунистическая» справедливость, теория справедливости Д.Ролза).

Корпоративная культура и этический климат организации: индивидуальные и организационные ценности; модель Р.Рюттингера; примеры реуглирования этичного поведения при помощи ниструментов корпоративной культуры.

Этические проблемы, связанные с властью и подчинением. Возможности оценки качества руководителя с этической точки зрения.

Этические дилеммы. Модели принятия решения в ситуации этических дилемм. Их достоинства и ограничения.

Способы повышения этического уровня организации: характеристика основных методов, примеры из практики.

Профессиональные кодексы как способ повышения этического уровня организации.Роль корпоративных кодексов в повышении этического уровня организации.Возможности регулирования в организации этических нарушений и противодействия коррупции: типичные признаки коррупции; санкции за нарушение; меры по предотвращению нарушения.

Контроль за соблюдением этических стандартов: функции омбудсмена; функция комплаенс; сообщения о нарушениях законодательства и этических стандартов (whistleblowing).Декларация тысячелетия: Цели в области развития. GlobalCompact (Глобальный договор ООН). Agenda 21 (Повестка дня 21). Декларация МОТ об основополагающих принципах и правах в сфере труда. Всеобщая декларация прав человека. Трехсторонняя декларация принципов, касающихся многонациональных корпораций и социальной политики (МОТ). Руководство ОЭСР для мультинациональных предприятий.

Проект норм ООН, касающихся обязанностей транснациональных корпораций и других предприятий в области прав человека. Обязательное социальное репортирование в отдельных странах (Франция – закон NRE и др.). Социальная хартия Российского бизнеса. Нормы отчетности РСПП. GlobalReportingInitiative: история, основные блоки индикаторов. AA 1000: границы применения. ISO 26000: текущее состояние дел. Экологические стандарты: ISO 14001, EMAS. Социальные стандарты: SA 8000. Составление грамотного социального отчета. Аудит социального отчета.

Тема № 4. Нефинансовая отчетность, система корпоративных коммуникаций

Социальные программы и социальная отчетность компаний. Виды социальных программ. Инструменты реализации социальных программ. Структура социального пакета. Базовые подходы к составлению нефинансовой отчетности.

Интересы собственников и руководителей бизнеса в процессе реализации социальных программ. Сценарии отношений между топ-менеджером и собственником по поводу реализации внутрикорпоративной социальной политики. Мотивации собственников и топ-менеджеров к реализации внутрикорпоративных социальных проектов. Стратегические и тактические интересы топ-менеджеров.

Тема №5. Сущность и особенности социального инвестирования

Характеристика инвестиционной деятельности. Структура инвестиционной сферы. Сущность социальных инвестиций. Понятие «социальное инвестирование». Принципы корпоративного социального инвестирования. Классификация корпоративных социальных инвестиций.

Выстраивание системы критериев оценки эффективности социальных инвестиций. Формы результата социального инвестирования: экономический доход, непосредственный результат, социальный эффект.

Тема №6. Оценка корпоративной социальной политики

Институты оценки качества и эффективности (отделы социального развития, кадровые службы, финансовые службы, центры социального мониторинга, внешние эксперты). Оценки внешних и внутренних социальных программ. Роль реципиентов социальной политики в оценке. Бизнес-эффективность социальных программ. Социальная программа, социальный проект. Критерии эффективности. Бенчмаркинг в сфере социальной политики.

Результаты социальных проектов. Социальное влияние проекта. Типы и формы оценки. Качественные и количественные инструменты оценки. Индикаторы эффективности корпоративной социальной политики. Мониторинг, опросные методы, экспертные оценки, анализ отчетности, этнографии на предприятии. Отчетность по социальным проектам (подразделения, операторы благотворительности, клиенты). Социальный аудит. Оценки рисков, преимуществ и оптимизация социальных проектов. Оценка PR эффектов. Рейтинги деловой репутации. Востребованность оценки.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

С применением ДОТ. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного вида контроль осуществляется в форме проверки конспекта лекций, устного опроса.

При проведении занятий практического типа: контроль осуществляется устным опросом, тестированием и решением ситуационных задач.

При контроле результатов самостоятельной работы контроль осуществляется в устных ответах на вопросы

При проведении занятий лекционного типа (с ДОТ): тестирование (ДОТ);

При проведении занятий семинарского типа (аудиторно): опрос, дискуссия (устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия, групповое обсуждение вопросов); преподаватель, реализующий дисциплину, определяет самостоятельно планы семинарских занятий;

При контроле результатов самостоятельной работы студентов (аудиторно): эссе/устный экзамен по билетам /тест.

4.1.2. Зачет с оценкой проводится в устной форме в виде ответов на вопросы и решения ситуационных задач.

4. 2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 1.

Вопросы для опроса:

1. Определите сущность социальной ответственности бизнеса.
2. Назовите и охарактеризуйте основные критерии социальной ответственности бизнеса.
3. Перечислите основные принципы и компоненты системы и организация социальной ответственности бизнеса.
4. Дайте характеристику основным фазам общественного восприятия социальной ответственности бизнеса.
5. Проанализируйте и оцените основные трактовки понятий «социальная ответственность» и «корпоративная социальная ответственность».

Типовые оценочные материалы по теме 2.

Вопросы для опроса:

1. Европейская промышленная революция и трансформация промышленного производства.
2. Британские законы о бедных, деятельность работных домов.
3. Роль протестантизма в формировании социальной ответственности предпринимателей.
4. Англосаксонская и рейнская модели капитализма.
5. Логика корпоративного управления (модель «группы интересов» и модель «акционеров»).
6. Роль профсоюзного движения в Европе. Социальное страхование.
7. Бисмаркианская модель социальной политики - создание ориентированного на предприятия социального страхования.
8. Государство всеобщего благоденствия (welfarestate). Понятия трипартизма, корпоративизма.
9. Становление и особенности внутренней КСО в России.
10. Корпоративная социальная ответственность в современной России: проблемы и перспективы развития.

Типовые ситуационные задачи:

Ситуационная задача 1. По материалам периодической печати и сети Интернет рассмотрите программы корпоративной социальной ответственности в американских и европейских компаниях (на примере 3-5 компаний). Сделайте вывод о сходствах и различиях в целях и результатах рассмотренных программ.

Ситуационная задача 2. В странах Европейского Союза доминируют четыре основные модели корпоративной социальной ответственности: скандинавская (Дания, Швеция, Финляндия), южноевропейская (Италия, Испания, Греция, Португалия), континентальная или бисмарковская (Германия) и англосаксонская или модель Бевериджа (Великобритания, Ирландия). Найдите основные черты каждой из названных моделей и сделайте вывод об их сходствах и различиях.

Ситуационная задача 3. В силу исторических традиций ведущая роль в развитии корпоративной социальной ответственности должна принадлежать государству. В условиях российской действительности также, как и в других странах, должны быть объединены усилия бизнес-сообщества и государства. Как вы считаете, почему так необходима государственная поддержка развития корпоративной социальной ответственности, а также сформулируйте, что на ваш взгляд должно стать основной задачей органов государственной власти в данном процессе?

Типовые оценочные материалы по теме 3.

Тестирование:

1. Теория, которая гласит, что корпорации обязаны вносить значительный вклад в улучшение качества жизни людей – теория …
1. корпоративного эгоизма
2. корпоративного альтруизма
3. ответственного поведения
4. социальной ответственности

5. благотворительности

2. Вопросы, положенные в основу принципов «Социальной хартии российского бизнеса», принятой в 2004 г.…

1. экономической и финансовой устойчивости

2. прав человека, качества продукции, взаимоотношений с потребителями

3. участия в развитии местного сообщества

4. экологической безопасности

5. этики бизнеса

6. сотрудничества государства и бизнеса

3. Социальная ответственность – это …

1. правило

2. этический принцип

3. закон, обязательный для исполнения

4. норматив

4. Принципы бюрократической системы:

1. рациональное разделение труда

2. гуманизм

3. признание ведущей роли человеческого фактора

4. иерархичность уровней управления

5. формальная обезличенность исполнения обязанностей

5. Честь и достоинство – это …

1. этические категории, которые служат для обозначения нравственных чувств, выражающих моральное отношение человека к самому себе

2. контрольно-императивные категории, которые отражают особые механизмы

3. морального сознания, направленные на согласование частных интересов с общими

4. нравственные качества человека, которые он проявляет в деятельности, направленной на достижение добра

5. правила, нормы, ценности, которыми люди руководствуются в своей деятельности и которые регулируют отношения людей друг к другу

6. Впервые в 30-х гг. XX в. указала на ведущую роль человеческого фактора в производстве …

1. «Школа научного управления»

2. «Школа человеческих отношений»

3. «Теория человеческого капитала»

4. Японская модель управления

7. Фундаментальные принципы административной этики:

1. гуманизм
2. законность
3. справедливость
4. бюрократизм
5. безусловная исполнительность

8. Методы управления, основанные на дисциплине, четкой субординации и строгой регламентации деятельности, характерные для формальных организаций

1. административные
2. законодательные
3. социально-психологические
4. экономические

9. Сферы, в которых проявляется социальная ответственность бизнеса

1. уплата налогов в фонд медицинского страхования
2. финансирование корпорацией мероприятий по охране окружающей среды
3. благотворительность
4. социально-ориентированная политика в отношении сотрудников корпорации
5. государственные целевые программы
6. участие корпораций в делах местных сообществ

10. Документ, принятый главами 15 государств на саммите Евросоюза в марте 2000г. (Лиссабон), посвященный вопросам социальной сплоченности, экономического развития и занятости

1. специальное обращение по вопросам корпоративной социальной ответственности
2. программа «Национальная инициатива устойчивого развития»
3. «Кодекс чести банкира»
4. «Правила добросовестной деятельности членов профессиональной ассоциации участников фондового рынка»
5. «Социальная хартия»

11. Пример наступления социальной ответственности бизнеса

1. субъект бизнеса уделил недостаточно внимания требованиям общества
2. субъект бизнеса уделяет пристальное внимание запросам общества
3. происходит замедление воспроизводства трудовых ресурсов на территориях, являющихся ресурсной базой для данного вида бизнеса
4. происходит замедление воспроизводства трудовых ресурсов на территориях, не являющихся ресурсной базой для данного вида бизнеса

12. Форма финансовой помощи, выделяемой компанией на реализацию долгосрочных и совместных партнерских социальных программ, направленных на повышение уровня жизни различных слоев общества

1. корпоративный фонд
2. социальные инвестиции
3. спонсорство
4. денежные гранты
5. социально значимый маркетинг

13. Социальная ответственность корпораций проявляется в отношении к …

1. потребителям
2. собственникам
3. сотрудникам
4. обществу в целом
5. клиентам
6. государству
7. частным предприятиям
8. государственным предприятиям

14. Понятие корпоративной культуры включает следующие составляющие:

1.комплекс разработанных на фирме «правил игры»;

2.комплекс ценностей компании;

3. стандарты, ориентиры, нормы, правил и принципы, обеспечивающие эффективное функционирование компании;

4. все ответы верны.

15. Координацию и этичное взаимодействие между различными подразделениями компании обеспечивают:

1. должностные инструкции;
2. коллективный договор;
3. устав деятельности компании;
4. стандарты поведения сотрудников.

16. Кодекс корпоративной (деловой) этики призван:

1. регламентировать поведение специалиста в сложных этических ситуациях;
2. повышать статус профессионального сообщества в социуме;
3. наладить и установить постоянный контакт профсоюзной организации и работников;
4. организовать (стимулировать) работников на выполнение ими своих непосредственных рабочих обязанностей.

17. При каких обстоятельствах может возникнуть этическая дилемма в компании?

1. при выборе стратегии развития компании;
2. при социальных выплатах работникам;
3. при противоречии в интересах заинтересованных групп;
4. при руководстве в действиях личными нормами поведения;
5. все вышеуказанное.

Типовые ситуационные задачи:

Ситуационная задача 1. Может ли бизнес быть этичным? Что Вы понимаете под этикой бизнеса? Что понимает под этикой бизнеса общественность? Постарайтесь аргументировано ответить на данные вопросы, рассмотрев несколько «жизненных ситуаций». Очень важно понять и увидеть разницу между «теорией» и «практикой» этики бизнеса.

Ситуационная задача 2. На примере конкретной компании охарактеризуйте психологические законы и механизмы, лежащие в основе организационного поведения людей, и, исходя из этих законов, сформулируйте общие правила и табу корпоративной культуры. Рассмотрите такие элементы организационного управления как принципы подбора команды; правила и нормы фирменного стиля в одежде, дизайне, оформлении рабочих мест; правила конфиденциальности информации; принципы иерархии и доступности руководства для сотрудников; принципы распределения ресурсов между подразделениями и др.

Ситуационная задача 3. Каждый из нас обладает широким жизненным опытом, и возможно Вы сталкивались с очень правильным, этичным поступком, который совершили Вы, Ваши коллеги или, может быть, Вы просто случайно узнали об этом из средств массовой информации. Приведите свой пример о самом этичном поступке в бизнесе (при необходимости можно изменить имена и/или названия компаний).

Ситуационная задача 4. Определите, на какие факторы влияет этика бизнеса в организации работы, как отдельной личности, так и всей компании. Приведите несколько примеров, как этичность или неэтичность того или иного действия/события сказывается на работе личности или бизнесе.

Ситуационная задача 5. Проанализируйте, какиенациональныестандартыявляютсяосновойразработкистандартов корпоративнойсоциальнойответственности? Каковалогическаявзаимосвязь международныхстандартов ISO 9004:2009 и ISO 26000:2010?

Ситуационная задача 6. Ознакомьтесьсдействующимистандартамиобластисоциальнойответственностиивыберителюбыедвадокументадля сравнительного анализа. Сопоставьтеизложенныевнихлюбые 5 требованийсоциаль-

нойответственности. Укажитепротиворечия, неполноту, разнотолкиит.п. Результаты сравнительного анализапредставьтевтабличнойформе, например:

№	Международныйстандарт ISO 26000: 2010	Международныйстандарт ICCSR- 08260008000	Отклонения
1	2	3	4

Или:

№	Международныйстандарт ICCSR-08260008000	Социальнаяхартияроссийскогобизнеса	Отклонения
1	2	3	4

Наосновевыявленныхотклоненийдайтепредложенияпоразвитиюотношенийкско, такие, чтобыустранитьразнотолки анализируемых стандартов.

Типовые оценочные материалы по теме 4.

Тестирование:

1. Подход к изучению корпоративной социальной ответственности, который устанавливает взаимосвязь между социально ответственным поведением компании и ее финансовыми показателями

1. стратегический
2. инструментальный
3. классический
4. методологический
5. корпоративный

2. Международный стандарт, действующий по принципу “триединого итога”, лежащий в основе индекса Доу-Джонса

1.GlobalReportingInitiative – GRI
2.IFRS
3.EcoMaterial 1.0/2009
4.ИСОсерии 14000
5. ИСО 10012:2003

3. Что представляет собой корпоративная среда?

1. корпоративные отношения;
2. местное население и общество в целом;
3. малые предприятия, ожидающие от сотрудничества с крупными компаниями справедливых торговых отношений и своевременных платежей;

4. область взаимодействия корпорации с теми, на кого она может в силусвоих возможностей оказывать влияние;

5. элемент корпоративной культуры.

4. Каким образом может быть достигнут баланс в отношениях между всеми участниками корпоративной среды?

1. путем максимизации прибыли;
2. в процессе переговоров и установления договоренностей между-участниками корпоративной среды;
3. путем разработки и утверждения определенного перечня документов,регламентирующих правила взаимоотношений и устанавливающих-структуру в рамках корпоративной среды;
4. должна быть разработана продуманная кадровая политика;
5. верны все ответы.

5. Как называется форма финансовой помощи, выделяемой компанией на реализацию долгосрочных и совместных партнерских социальных программ, направленных на повышение уровня жизни различных слоев общества?

1. корпоративный фонд;
2. социальные инвестиции;
3. спонсорство;
4. денежные гранты;
5. социально значимый маркетинг.

6. Какую цель преследует коммерческая организация, осуществляющая социальные инвестиции?

1. повышение национального дохода;
2. повышение уровня (качества) жизни;
3. получение прибыли;
4. повышение уровня и качества жизни посредством удовлетворения-материальных, духовных и социальных потребностей;
5. все ответы верны.

7. Субъектами социальных инвестиций являются:

1. органы государственной власти;
2. государственные и муниципальные предприятия;
3. российские и иностранные частные коммерческие и некоммерческиеорганизации;
4. физические лица;
5. все ответы верны.

8. Компании, которые не внедряют принципы и стратегии корпоративной социальной ответственности:

1. не отслеживают и не контролируют воздействие своего производства наобщество и окружающую среду;
2. не полностью реализуют свой экономический потенциал;
3. упускают возможности в бизнесе;
4. теряют конкурентные преимущества и отстают в управлении;
5. все ответы верны.

9. Каким образом государственные органы власти, в том числе профильные федеральные министерства, законодательные органы, исполнительные органы на местах могут способствовать внедрению российскими компаниями корпоративной отчетности в соответствии с международными стандартами?

1. активно поддерживать корпоративную социальную ответственность,развивать новые формы социального партнерства и проводить регулярныевстречи для выработки соответствующих рекомендаций для бизнеса;
2. способствовать превращению деятельности по корпоративной социальнойответственности и социального партнерства в естественный признакреспектабельности российского бизнеса;
3. активно поддерживать корпоративную социальную ответственностьименно как комплексную систему, стимулирующую планомерныесоциальные инвестиции бизнеса;
4. совместно с представителями бизнеса и его ассоциациями, а такжепрофильными некоммерческими организациями изучать и развиватьзаконодательные аспекты поддержки и стимулирования корпоративнойсоциальной ответственности бизнеса, включая корпоративнуюблаготворительность;
5. верны все ответы.

10. Комплексный подход к корпоративной социальной ответственности крупного и среднего бизнеса осуществляется в соответствии с международными стандартами по трем группам показателей: экономика, экологическая политика и социальная политика. Что в данном контексте включает в себя социальная политика?

1. мероприятия компаний по социальному развитию собственного персонала, а также благотворительные проекты местного и федерального значения;
2. мероприятия компаний, направленные на снижение негативноговоздействия производства на окружающую среду, а такжеблаготворительные цели экологического характера местного иобщенационального масштаба;
3. капитальные вложения и мероприятия внедрения современныхтехнологий, улучшающих потребительские свойства и социальнуюзначимость производимых товаров и услуг;
4. финансовые затраты на специальное оборудование по развитию экологиипроизводства и его безопасности;
5. верны все ответы.

Типовые оценочные материалы по теме 5.

Вопросы для опроса:

1. Социальные инвестиции как форма реализации социальной ответственностибизнеса

2. Стратегии и структура социального инвестирования в компаниях

3. Особенности взаимоотношений корпорации с социальной средой

4. Анализ систем социального инвестирования в корпорациях: российский и зарубежный опыт.

Тестирование:

1. Цель, которую преследует коммерческая организация, осуществляющая социальные инвестиции

а) повышение национального дохода

б) повышение уровня (качества) жизни

в) получение прибыли

г) повышение уровня и качества жизни посредством удовлетворения материальных, духовных и социальных потребностей

2. Основной показатель эффективности социального инвестирования, который характеризует степень удовлетворенности населения качеством жизни

а) социальный эффект

б) социальная эффективность

в) социально-экономическая эффективность

г) экономическая эффективность

3. Ученый, концептуально исследовавший в своих работах понятие и содержание социальной ответственности

а) Г. Боуен

б) К. Девис

в) Дж. МакГуир

г) С. Сети

4. Страны, придерживающиеся такой разновидности социального партнерства, которая предполагает активное участие государства в регулировании социально-трудовых отношений, происходящее на уровне страны, отрасли, отдельного предприятия

а) Австрия

б) Канада

в) Германия

г) Россия

д) Франция

е) Бельгия
ж) Нидерланды
з) Финляндия
и) Швеция

5. Внешний стимул для бизнеса компании, занимающейся меценатством
а) гражданский долг
б) высокий уровень самосознания
в) известность
г) реклама, способствующая формированию имиджа
д) снижение налоговых ставок

6. Виды проявления госрегулирования социальной сферы
а) налоговые льготы
б) информационная поддержка
в) финансирование
г) юридическая поддержка
д) тарифная политика
е) таможенное регулирование

7. Теория, которая гласит, что корпорации обязаны вносить значительный вклад в улучшение качества жизни людей – теория …
а) корпоративного эгоизма
б) корпоративного альтруизма
в) ответственного поведения
г) социальной ответственности
д) благотворительности

8. Социальная ответственность – это …
а) правило
б) этический принцип
в) закон, обязательный для исполнения
г) норматив

9. Технология внедрения социальных инвестиционных проектов, которая предусматривает создание специальных экспериментальных объектов с режимом наибольшего благоприятствования для реализации данного проекта – технология … вида социального инвестирования
а) массового
б) точечного
в) рыночного
г) агрессивного
д) пассивного

10. Субъекты социальных инвестиций

а) органы государственной власти

б) государственные и муниципальные предприятия

в) российские и иностранные частные коммерческие и некоммерческие организации

г) физические лица

д) специальные фонды

е) банки

ж)здравоохранение

з) учреждения культуры

11. Сферы, в которых проявляется социальная ответственность бизнеса

а) уплата налогов в фонд медицинского страхования

б) финансирование корпорацией мероприятий по охране окружающей среды

в) благотворительность

г) социально-ориентированная политика в отношении сотрудников корпорации

д) государственные целевые программы

е) участие корпораций в делах местных сообществ

12. Конкретные количественные показатели, являющиеся примером социальной эффективности

а) возникновение дополнительных социальных услуг

б) изменение индекса потребительских цен, обеспеченности жильем

в) уменьшение безработицы

г) увеличение рождаемости и снижение смертности

д) рост доходов госбюджета

е) снижение преступности

13. Форма финансовой помощи, выделяемой компанией на реализацию долгосрочных и совместных партнерских социальных программ, направленных на повышение уровня жизни различных слоев общества

а) корпоративный фонд

б) социальные инвестиции

в) спонсорство

г) денежные гранты

д) социально значимый маркетинг

14. Внутренний мотив компании, занимающейся благотворительностью

а) нравственные мотивы

б) рост доверия потребителей

в) реклама
г) любовь к искусству

15. Социальная ответственность корпораций проявляется в отношении к…
а) потребителям
б) собственникам
в) сотрудникам
г) обществу в целом
д) клиентам
е) государству
ж) частным предприятиям
з) государственным предприятиям.

16. Какой инструмент может быть использован для повышения эффективности благотворительной деятельности компаний?
а) диалоги;
б) общественные консультации «лицом к лицу» с различными группами заинтересованных сторон;
в) оценка эффективности социальных программ;
г) верны ответы а) и б);
д) верны ответы а), б) и в).

17. Поддерживая в рамках благотворительных программ социально незащищенные группы населения, компания:
а) пропагандирует здоровый образ жизни;
б) снижает риск бедности и социальной напряженности на территориях присутствия;
в) делает доступным негосударственное пенсионное обеспечение для всех работников;
г) улучшает статистику социальных инвестиций;
д) создает себе имидж и повышает деловую репутацию.

18. Какая проблема приводит современные российские компании к непоследовательным действиям в области инвестиций и снижению эффективности их социальных программ?
а) отсутствие прозрачной структуры и стратегии социальных инвестиций;
б) ориентация компаний, в первую очередь, на краткосрочные программы;
в) отсутствие запроса на формирование корпоративной стратегии социальных инвестиций со стороны государства и общества, из-за чего компаниям приходится действовать без четких ориентиров;

г) внутренние программы превалируют над внешними, в результате чего бизнес занимается в первую очередь развитием собственного персонала и не включен активно в общестрановые социальные программы;

д) совокупность всех ответов.

19. В каком из вариантов приведен пример, указывающий на то, что компания использует технологию массового вида социального инвестирования:

а) специально к праздникам фирма Puma выпустила специальную серию велосипедов. К каждому велосипеду прилагается соответствующая по дизайну обувь, сумка и другие аксессуары (ремень, кошелек и т.д.). Такая предпринимательская идея способствовала резкому увеличению спроса на продукцию фирмы Puma;

б) транспортная компания ООО «Автокомфорт-2000» осуществляет по низким тарифам обслуживание инвалидов в рамках службы «Социальное такси». Инвалиды оплачивают 50% действующих тарифов. Оставшаяся часть компенсируется за счет средств бюджета города;

в) организация «Добро» осуществляет розничную продажу продуктов питания и сопутствующих товаров через магазин, который аккредитован при Правительстве Москвы как социальный. Более половины оборота магазина приходится на льготные категории граждан – ветеранов Великой Отечественной войны, пенсионеров, инвалидов и многодетные семьи;

г) «Совет ветеранов спорта» выделил средства на издание и распространение специального журнала и учебно-методической литературы о ветеранском спорте, а также на разработку и поддержание сайта «Ветеран спорта России»;

д) компания «Ситимаркет» планирует расширение сети магазинов «шаговой» доступности и обеспечение населения товарами повседневной необходимости по низким ценам. В магазинах сети действует социальная карта москвича, предоставляющая социально незащищенным категориям гражданам 5% скидку на весь ассортимент товаров.

Типовые оценочные материалы по теме 6.

Ситуационные задачи:

Ситуационная задача 1. Среди показателей, используемых при оценке ответственности современных компаний перед обществом, важное место занимает такая группа показателей, как «Отчисления для государства и помощь обществу». Какие конкретно платежи компаний Вы отнесете в состав «отчисления для государства» (они носят, как правило, обязательный характер), а какие в состав «помощь обществу»? Ответ представьте либо в общетеоретическом аспекте, либо на примере конкретной организации (более предпочтительно).

Ситуационная задача 2. Покажите пример проявления корпоративной социальной ответственности конкретной компании, в виде проведенного ею мероприятия. Выполните расчет полученных эффектов и потерь заинтересованными группами, оцените общую эффективность корпоративной социальной политики компании для анализируемого мероприятия и предложите пути ее повышения.

Методические указания к решению: В работе дайте краткое описание проведенного компанией социального мероприятия объемом 1-2 страницы. Самостоятельно разработайте примерные исходные данные для аналитических оценок. На их основе рассчитайте эффекты и потери заинтересованных групп. Результаты оценок отразите в таблице.

№	Заинтересованнаягруппа	Эффекты	Потери
1	2	3	4
	Собственники компании		
	Работники компании		
	Менеджеры		
	Благополучатели		
	Общество в целом		
	и т.д.		

Сделайте выводы о проигравших и победителях. Оцените общую эффективность анализируемого мероприятия и дайте рекомендации, как ее повысить в результате совершенствования социальной политики компании.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов

Этап освоения компетенции	Индикатор (показатель) оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*
ПКс-2	Демонстрирует готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов	Самостоятельно и верно проводит исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов

4.3.2. Типовые оценочные средства

Зачет с оценкой проводится в устной форме в виде ответов на вопросы и решения ситуационных задач.

Вопросы к устным ответам:

1. Предпосылки возникновения этики бизнеса. «Мораль», «нравственность», «этика», «ответственность»: соотношение понятий.
2. Различные подходы к изучению морали (дескриптивный, концептуальный, нормативный).
3. Структура и функции морали. Уровень нравственного развития человека (по Л.Кохлбергу).
4. Детерминация нравственного поведения, факторы на него влияющие.
5. Проблемы профессиональной этики. Примеры этических дилемм в связи с этикой профессии. Возможности реагирвоания.
6. Основные концепции в этике бизнеса: общая характеристика.
7. Протестантская этика, этика православия и хозяйственная деятельность.
8. Критика теории утилитаризма И.Бентама.
9. Этика долга (деонтическая этика, категорический императив И.Канта).
10. Этика справедливости: понимание справедливости (эгалитаризм, «капиталистическая» справедливость, «коммунистическая» справедливость, теория справедливости Д.Ролза).
11. Корпоративная культура и этический климат организации: индивидуальные и организационные ценности; модель Р.Рюттингера; примеры регулирования этичного поведения при помощи ниструментов корпоративной культуры.
12. Этические проблемы, связанные с властью и подчинением. Возможности оценки качества руководителя с этической точки зрения.

13. Этические дилеммы. Модели принятия решения в ситуации этических дилемм. Их достоинства и ограничения.

14. Способы повышения этического уровня организации: характеристика основных методов, примеры из практики.

15. Профессиональные кодексы как способ повышения этического уровня организации.

16. Роль корпоративных кодексов в повышении этического уровня организации.

17. Возможности регулирования в организации этических нарушений и противодействия коррупции: типичные признаки коррупции; санкции за нарушение; меры по предотвращению нарушения.

18. Контроль за соблюдением этических стандартов: функции омбудсмена; функция комплаенс; сообщения о нарушениях законодательства и этических стандартов (whistleblowing).

19. Внутренние и внешние предпосылки возникновения концепции корпоративной социальной ответственности (КСО).

20. Риски и возможности внедрения принципов КСО для бизнеса.

21. Место КСО в структуре компании.

22. Подход М. Портера к разработке стратегии КСО.

23. Инструменты управления КСО: краткая характеристика.

24. Определение заинтересованных сторон компании, их типы, примеры основных групп заинтересованных сторон для компаний разных отраслей (нефтяная компания, металлургическая компания, розничная сеть и т.д.).

25. Подходы к идентификации и ранжированию заинтересованных сторон.

26. Формы взаимодействия с заинтересованными сторонами

27. Основные направления практики КСО.

28. Подход к КСО российских компаний.

29. Определение социально ответственных инвестиций (СОИ).

30. Характеристика основных стратегий СОИ.

31. Типы руководств и стандартов в области КСО.

32. Краткая характеристика наиболее распространенных руководств в области КСО (Руководство GRI, AA1000 AS, AA1000 SES, UN GlobalCompact, OECD GuidelinesforMNEs, ISO 14001, OHSAS 18001, SA8000, закон Сарбейнса-Оксли).

33. Нефинансовая отчетность, ее цели и примеры.

34. Виды нефинансовых отчетов.

35. Этапы и методы составления нефинансовой отчетности.

36. Аудит нефинансовой отчетности.

Ситуационные задачи к зачету (с оценкой).

Ситуационная задача 1. Распределите приведённые ниже ситуации по уровням корпоративной социальной ответственности:

а) В Калининградской области проводился конкурс социальных и культурных проектов ООО «Лукойл-калининградморнефть». Конкурс социаль-

ных и культурных проектов организуется ООО «Лукойл-калининградморнефть» и некоммерческой благотворительной организацией «Благотворительный фонд «Лукойл» с целью поддержки инициатив общественных организаций и населения в решении актуальных социальных проблем;

б) Организация «Успех» передала безвозмездно хоккейному клубу автобусы. За это на свитерах хоккеистов решением руководства клуба был размещен фирменный логотип данной организации;

в) ОАО «Нойзидлер Сыктывкар» заключает с сотрудниками соглашения о долевом участии в строительстве жилых домов. Компания полностью покрывает затраты на подготовительные работы. Возведение жилого дома происходит за счет предприятия, работник впоследствии возмещает расходы из своих доходов;

г) работнику ОАО «Акрон» выделена путевка на лечение в санаторий Сочи. При этом 70% ее стоимости оплачивается компанией, а остальные 30% самим работником;

д) заработная плата всех работников компании «Ветер перемен» находится в определенной зависимости от квалификации работника, сложности, количества, качества и условий выполняемой работы. «Ветер перемен» своевременно оплачивает налоги, также делает отчисления в негосударственные социальные фонды по своей инициативе. Администрация данной компании ставит целью выход на новые рынки, улучшение качественных характеристик посредством материального стимулирования работников и расширение рабочего штата в ближайшей перспективе. Сотрудники компании очень дорожат своими рабочими местами при таких условиях работы.

Ситуационная задача 2. Этический кодекс компании «Кока-Кола» состоит из пяти разделов. Первый регулирует выполнение обязательств по бухгалтерским счетам и отчетам компании. Во втором описаны потенциальные конфликты, которые могут возникнуть в результате столкновения интересов служащих компании. Третий регулирует взаимодействия компании с государственными учреждениями, официальными лицами, клиентами и поставщиками. В четвертой части регламентируется участие служащего в деятельности политических партий и других компаний. Пятый раздел содержит указания по реализации правил кодекса. Укажите причину, по которой данный кодекс нельзя считать социально-ориентированным.

Ситуационная задача 3. Проанализируйте сходства и различия российской и зарубежных моделей корпоративной социальной ответственности. Результаты анализа оформите в таблицу, следующего вида (критерии сравнения и зарубежные страны выбираются студентом самостоятельно), например:

Критерий сравнения	Россия	Зарубежные модели			
		Канада	Германия	Япония	Китай
1	2	3	4	5	5
Период формирования					

Основные участники					
Наличие и полнота социальной отчетности					
и т.д.					

Сделайте вывод о том, какие зарубежные модели КСО существенно отличаются от российской, а какие, напротив, близки к ней.

Ситуационная задача 4. Прокомментируйте подход к созданию положительного имиджа, использованный компанией (для одного из нижеследующих примеров). Какого рода преимущества получила рассматриваемая компания (например, в продвижении товара на рынок, в увеличении продажи товаров и т.д.)?

1. Nike.

Американские подростки стали совершать преступления, чтобы достать денег на кроссовки Nike. Хотя сама компания не была в этом виновата, Nike приняла эту беду близко к сердцу и инициировала партнерство с BoysClubsofAmerica (BCA). В ходе их совместной кампании Nike жертвовала BCA по 1 тыс. долл. за каждое очко, добытое Майклом Джорданом в игре всех звезд NBA. Деньги пошли на финансирование антикриминальных молодежных программ в городах Америки.

2. Gillette.

В поисках новых путей продвижения линии дезодорантов NaturalPlus компания Gillette вступила в партнерство с Международным фондом дикой природы (WWF). Компания выделила WWF 100 тыс. фунтов. Gillette предложила своим покупателям помочь делу защиты животных. К каждой упаковке NaturalPlus предлагалась майка WWF, приобретая которую, покупатель добавлял WWF 1 фунт. Gillette укрепила свою репутацию заботящейся об экологии компании, к тому же добилась невиданного роста продаж нового продукта.

3. Procter&Gamble.

В 1991 г. Procter&Gamble задумала привлечь внимание к вопросам охраны окружающей среды, а заодно и к своей продукции. С этой целью P&G подружилась с национальной некоммерческой организацией «Сохраним Америку прекрасной» (KeepAmericaBeautiful, KAB). Для начала была анонсирована программа, в рамках которой часть денег от продажи отдельных брендов P&G поступала KAB. Чтобы активизировать кампанию, Procter&Gamble с помощью своих региональных менеджеров провела экологический шопинг для своих покупателей. Двум командам покупателей предлагалось в течение 3 минут найти в магазине экологически чистые товары (имелась в виду не только чистота самого продукта, но и отсутствие негативного влияния на природу при его производстве). Частью развлечения стала еще одна игра – тем же командам нужно было наполнить свои тележки товарами, упаковка которых была сделана из переработанных материалов. Озабоченным эколо-

гическими проблемами американцам игра понравилась. Procter&Gamble увеличила продаж и укрепила имидж корпоративного гражданина.

Ситуационная задача 5. Определите количественные показатели социальной ответственности компаний и сделайте выводы об уровне развития КСО по указанным в таблице статистическим данным. Сделайте выводы об уровне социальной ответственности в рассматриваемых компаниях, а также об уровне КСО в представленных странах.

Наименование	Страна	Объем социальных инвестиций, тыс. долл.	Прибыль, млн. долл.	Объем продаж, млн. долл.	Численность, чел.
GeneralMotors	США	107926	480,7	1867,6	350000
General Electric	США	229001	4540,3	13169,8	315000
BMWAG	Германия	37604	302,1	399,9	96263
Chevron Texaco Corp.	США	48489	550,8	986,9	66038
Vodafone Group Plc	Великобритания	207622	336,3	423,1	66667
Ford Motor Company	США	165024	544,7	1634,2	350321
Honda Motor Co Ltd	Япония	43641	491,6	653,6	63310
British Petroleum Company Plc	Великобритания	126109	1459,8	1801,8	115300
Royal Dutch	Великобритания	94402	1142,9	1794,3	111000
Toyota Motor Corporation	Япония	79433	728,2	1271,1	264096
News Corporation	Австралия	40331	160,2	174,2	35000
Electricite de France	Франция	47385	125,5	457,4	171995
Total Fina Elf	Франция	79032	774,6	969,9	121469
France Telecom	Франция	73454	181,8	441,7	243573
Volkswagen Group	Германия	57133	596,6	822,4	324892
Siemens AG	Германия	47511	507,2	772,4	426000
Fiat Spa	Италия	46150	245,6	526,3	186492

Ситуационная задача 6. Соотнесите экономическую эффективность деятельности, совокупный социальный эффект и социальную ответственность строительной компании в отчетном году, если в анализируемом периоде:

1) реализовано продукции на 290 млн. руб. с рентабельностью 20%;

2) трудилось 200 работников; среднегодовая стоимость одного рабочего места составляла 250 тыс. руб.;

3) выплачивалась заработная плата, среднемесячный размер которой достиг 20 тыс. руб., и выделялся социальный пакет среднегодовой стоимостью 120 тыс. руб. на работника; ставка обязательных отчислений в Единый социальный фонд – 26,2%;

4) выделено 3 млн. руб. для участия в финансировании муниципальной социальной программы «Благоустройство города» с общим социальным эф-

фектом 350 млн. руб. Взнос компании составил 1/30 часть общего объема финансирования. За участие в данной программе компании была предоставлена налоговая льгота, которая позволила сэкономить налоговых платежей в отчетном периоде на сумму 4,5 млн. руб.;

5) выполнены благотворительные работы по строительству спортивного комплекса на сумму 1 млн. руб. На долю этих работ в сметной стоимости приходится 1/100 часть. Общий социальный эффект от функционирования комплекса приблизительно оценивается в размере 80 млн. руб. В результате благотворительной акции повысилась репутация компании, что обеспечило ей прирост объема продаж в размере 1%;

6) нанесен моральный ущерб жильцам домов, расположенных вблизи новостроек. Его размер приблизительно составил 50 млн. руб. Данный ущерб населению не компенсирован;

7) нанесен компенсированный материальный и моральный ущерб в размере 2 млн. руб. покупателям новых квартир из-за недоделок и низкого качества выполнения отдельных работ.

Решение задачи следует оформить в виде таблицы:

Показатель	Экономическая эффективность, млн. руб.		Социальные эффекты, млн. руб.		Социальная ответственность, млн. руб.
	расчет	сумма	расчет	сумма	

Ситуационная задача 7. Рассчитайте уровень социальной ответственности в следующих отраслях промышленности и сделайте выводы об уровне ее развития:

Отрасли	Величина социальных инвестиций, млн. руб.	Объем продаж в отрасли, млрд. руб.	Объем прибыли в отрасли, млн. руб.	Численность работников, тыс. чел.
Нефтегазовая	1564,5	16524,5	13620,0	13000
Машиностроение	2200,6	14656,1	12360,0	32000
Металлургия	1863,5	13854,0	11200,0	26500
Химическая промышленность	898,4	12515,0	11830,0	36500
Легкая промышленность	425,3	11860,5	8520,0	45200
Пищевая промышленность	120,5	1625,0	1380,0	35600

В какой из приведенных отраслей промышленности корпоративная социальная ответственность имеет ярко выраженный характер?

Ситуационная задача 8. Для формирования системной картины в сфере осуществляемых российскими компаниями социальных инвестиций целесообразно рассматривать сам феномен социального инвестирования в трех ор-

ганически связанных аспектах: информационном, количественном и качественном. Каждый из названных аспектов предполагает построение целого спектра специфических индексов социальных инвестиций, получающих в дальнейшем количественное наполнение. Рассмотрите названные аспекты на примере конкретного процесса социального инвестирования.

Ситуационная задача 9. Мировой опыт показывает, что бизнес проходит несколько стадий позиционирования в обществе. Таких стадий как минимум, три:

1) Стадия первоначального накопления капитала: «войны всех против всех», в которой побеждают сильнейшие фирмы, когда главными задачами являются удержание и расширение уже захваченного, когда победители претендуют (по праву сильнейшего) на распоряжение ресурсами, управление более слабыми, на льготы, преференции и уважение общества. Но люди-то наблюдали, какими способами и методами они достигали своих побед. И поэтому общество не проявляет к ним уважения и любви так ожидаемых и желаемых бизнесом.

2) Стадия самооправдания бизнеса перед обществом: в глазах государства, граждан. Собственникам необходимо, чтобы их признали, считались с их правами, уважали, поэтому на этой стадии развиваются спонсорство, патронаж, благотворительность, предпринимаются попытки разъяснения целей бизнеса, перспектив его развития. Но раздача денег не ведет к однозначному улучшению общественного мнения, имиджа и репутации, а скорее способствует нецелевому расходованию средств, снижению капитализации, недовольству акционеров, инвесторов и т.п. Вызревает понимание, что дело бизнеса не благотворительность, а системные социальные инвестиции.

3) Стадия социального партнерства, когда бизнес переходит от самооправдания к развитию конструктивных социальных связей со всеми участниками социальной среды.

Как Вы думаете, на какой стадии позиционирования в обществе находится российский бизнес? Приведите примеры из практики деятельности бизнеса Калининградской области, подтверждающие сделанные выводы.

Ситуационная задача 10. В результате проверок, проведенных органами прокуратуры, было выявлено, что во многих компаниях коллективные договоры либо не заключались из-за отказа работодателей их заключать, либо носили формальный характер, не затрагивая специфики труда работников. Кроме того, в коллективном договоре предусматривалась возможность работодателя направлять работников в длительные отпуска без сохранения заработной платы на период приостановки работы из-за отсутствия сырья или временного затоваривания продукцией. Обязан ли работодатель заключать коллективный договор? В чем особенности коллективно-договорных условий и каково их соотношение с нормами о труде? Законно ли включение в коллективный договор указанного условия?

Шкала оценивания (зачет с оценкой)

Оценка «ОТЛИЧНО» ставится обучающемуся, которым проанализировано поведение потребителей экономических благ, выбраны способы воздействия их поведение, сформулированы ответы на вопросы лучшего способа рекламы и PR в сложившихся условиях.

Оценка «ХОРОШО» ставится обучающемуся, которым проанализировано поведение потребителей экономических благ, выбраны способы воздействия их поведение, сформулированы ответы на вопросы лучшего способа рекламы и PR в сложившихся условиях, но допущены неточности или погрешности.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится обучающемуся, которым с трудом проанализировано поведение потребителей экономических благ, с трудом выбраны способы воздействия их поведение, с трудом сформулированы ответы на вопросы лучшего способа рекламы и PR в сложившихся условиях, допущены ошибки.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится обучающемуся, которым не проанализировано поведение потребителей экономических благ, не выбраны способы воздействия их поведение, не сформулированы ответы на вопросы лучшего способа рекламы и PR в сложившихся условиях, допущены ошибки.

4.4. Методические материалы

Зачет проходит в форме устных ответов на теоретические вопросы и ситуационные задачи.

Рекомендации по подготовке к устному ответу

При устном опросе в ответе студента должны быть отражены следующие моменты:

− определены теоретические понятия, сформулированные в вопросе;

− сформулированы методы по сути вопроса,

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал занятия практического вида был освоен обучающимся ему необходимо:
- предварительно: изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;
- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем;

Для того, чтобы материал занятия лабораторного вида был освоен обучающимся ему необходимо:
- предварительно изучить теоретический материал по данной теме;
- иметь при себе учебную литературу и конспекты лекций;
- выполнять все задания, предложенные преподавателем;
- внимательно следовать указаниям преподавателя и инструкциям, прилагаемым к заданиям;
- вопросы, вызывающие затруднения, неясности или сомнения, обсуждать с преподавателем;
- при работе в группах выполнять не только задания, порученные лично ему, но и вникать в задания, полученные другими членами группы, активно участвовать в групповом обсуждении.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

- повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Подготовка к занятиям лабораторного и практического вида включает 2 этапа: 1) организационный; 2) закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе обучающемуся необходимо спланировать свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными. Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала. План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в следующем. Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании. В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное. В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д. Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословной записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Рекомендуемая литература					
6.1 Основная литература					
№	Авторы, составители	Название	Издательство, год	Кол. экз.в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	В.Я. Горфинкель [и др.]	Социальная ответственность менеджмента. Учебник	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013		http://www.iprbookshop.ru/16439
6.2. Дополнительная литература					
№					
1	Данилова И.А., Нуриева Р.Н.	Социология и психология управления: учебное пособие	Саратов: Научная книга, 2012		http://www.iprbookshop.ru/6335
2	Сытник О.Е.	Теория и практика применения международных стандартов финансовой отчетности [Электронный ресурс]: учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, АГРУС, 2014		http://www.iprbookshop.ru/47361
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы					

6.4. Нормативные правовые документы	
6.5. Интернет-ресурсы.	
1	http://www.corp-gov.ru – Корпоративное управление в России
2	http://www.soc-otvet.ru – сайт «Социальная ответственность бизнеса»
3	http://www.eurosif.org – сайт Форума европейских социально ответственных инвестиций
4	http://www.bsr.org - Сайт глобальной некоммерческой организации BusinessforSocialResponsibility (Бизнес за социальную ответственность)
5	http://www.csreurope.org - Ресурс Европейской сети корпоративной социальной ответственности (CSR Europe)
6	http://www.wbcsd.org/templates/TemplateWBCSD5/layout.asp?MenuID=1 - Вебсайт Всемирного совета бизнеса по устойчивому развитию

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

***Информационные справочные системы*:**

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/

3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;
5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра управления социально-экономическими системами

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
управления социально-
экономическими системами
Протокол от «26» октября 2020 г.
№ 03

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.02.02 «Связи с общественностью»

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020 г.

Автор-составитель:

доцент кафедры государственного и муниципального управления, к.фс.н. Н. М. Лобанова

И.О. заведующего кафедрой управления социально-экономическими системами, к.э.н., доцент Е.В. Балясникова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы……..... 4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО……...…. 5
3. Содержание и структура дисциплины…….……. 6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств
промежуточной аттестации по дисциплине…… 9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины…… 49
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет,
включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)..…… 52
6.1 Основная литература..……. 52
6.2. Дополнительная литература..…… 52
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы..…… 52
6.4. Нормативные правовые документы……. 52
6.5. Интернет-ресурсы..…… 52
7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины…… 52

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов

1.2.В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
деятельность по организации корпоративной социальной политики разработка корпоративной социальной политики; реализация корпоративной социальной политики; управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПКс-2	на уровне знаний: знает основные принципы исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов
		на уровне умений: умеет проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов
		на уровне навыков: владеет навыком самостоятельно и верно проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины 2 зачетные единицы.

Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

10/7,5 часов лекций,

10/7,5 часов практических занятий,

52/39 часов самостоятельной работы.

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по заочной форме обучения:

- 4/3 часа лекций,
- 4/3 часа практических занятий,
- 64/48 часов самостоятельной работы.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.02.02 Связи с общественностью, изучается в 7 семестре по очной форме обучения, в 9 семестре по заочной форме обучения.

Освоение дисциплины связано с изучением таких дисциплин, как: Система менеджмента индустрии гостеприимства, Инновации в ресторанном бизнесе, Управление персоналом организации индустрии гостеприимства и др.

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице:

Вид учебной работы	**Формат проведения**
Лекционные занятия	С применением ДОТ
Практические занятия	Контактные аудиторные часы, с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ
Формы текущего контроля	**Формат проведения**
Тестирование	В системе дистанционного обучения (СДО)
Эссе	В системе дистанционного обучения (СДО)
Ответ на практическом занятии, участие в дискуссии	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционного образования осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение заданий предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

Наименование тем	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Раздел 1. Связи с общественностью: введение	**20**	**2**		**2**		**16**	
Тема №1. Проблемы массовой коммуникации как подсистемы управления	10	1		1		8	устный опрос
Тема №2. Теория массовой коммуникации и роль «Связей с общественностью» в современном обществе	10	1		1		8	устный опрос
Раздел 2. Связи с общественностью: правовые и этические аспекты	**20**	**2**		**2**		**16**	
Тема №3. Правовое и этическое обеспечение деятельности в сфере связей с общественностью	10	1		1		8	тестирование, ситуационная задача
Тема №4. Основные организационные структуры в связях с общественностью	10	1		1		8	устный опрос
Раздел 3. Связи с общественностью в различных сферах жизнедеятельности общества	**32**	**6**		**6**		**20**	
Тема №5. Понятие и коммуникативные функции имиджа в связях с общественностью	10	2		2		6	устный опрос
Тема №6. Реклама и медиапланирование	11	2		2		7	тестирование
Тема №7. Сущность и особенности коммуникативных процессов в политике. Политическое консультирование	11	2		2		7	устный опрос, ситуационная задача
Промежуточная аттестация							Зачет
Всего	72	10		10		52	

Наименование тем	Количество астрономических часов			Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной
	Всего	Контактная работа с преподавателем	СР	

		Л	ЛР	ПЗ	КСР		аттестации
Раздел 1. Связи с общественностью: введение	15	1,5		1,5		12	
Тема №1. Проблемы массовой коммуникации как подсистемы управления	7,5	0,75		0,75		6	устный опрос
Тема №2. Теория массовой коммуникации и роль «Связей с общественностью» в современном обществе	7,5	0,75		0,75		6	устный опрос
Раздел 2. Связи с общественностью: правовые и этические аспекты	15	1,5		1,5		12	
Тема №3. Правовое и этическое обеспечение деятельности в сфере связей с общественностью	7,5	0,75		0,75		6	тестирование, ситуационная задача
Тема №4. Основные организационные структуры в связях с общественностью	7,5	0,75		0,75		6	устный опрос
Раздел 3. Связи с общественностью в различных сферах жизнедеятельности общества	24	4,5		4,5		15	
Тема №5. Понятие и коммуникативные функции имиджа в связях с общественностью	7,5	1,5		1,5		4,5	устный опрос
Тема №6. Реклама и медиапланирование	8,25	1,5		1,5		5,25	тестирование
Тема №7. Сущность и особенности коммуникативных процессов в политике. Политическое консультирование	8,25	1,5		1,5		5,25	устный опрос, ситуационная задача
Промежуточная аттестация							Зачет
Всего	**54**	**7,5**		**7,5**		**39**	

З*аочная форма обучения*

Наименование тем	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Раздел 1. Связи с общественностью: введение	20	1		1		18	устный опрос
Раздел 2. Связи с общественностью: правовые и этические аспекты	20	1		1		18	устный опрос, ситуационная задача, тестирование
Раздел 3. Связи с общественностью в различных сферах жизнедеятельности общества	32	2		2		28	устный опрос, ситуационная задача, тестирование

Наименование тем	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Промежуточная аттестация							Зачет
Всего	**72**	**4**		**4**		**64**	

Наименование тем	Количество астрономических часов						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Раздел 1. Связи с общественностью: введение	15	0,75		0,75		13,5	устный опрос
Раздел 2. Связи с общественностью: правовые и этические аспекты	15	0,75		0,75		13,5	устный опрос, ситуационная задача, тестирование
Раздел 3. Связи с общественностью в различных сферах жизнедеятельности общества	24	1,5		1,5		21	устный опрос, ситуационная задача, тестирование
Промежуточная аттестация							Зачет
Всего	**54**	**3**		**3**		**48**	

Содержание дисциплины

Раздел 1. Связи с общественностью: введение

Тема №1. Проблемы массовой коммуникации как подсистемы управления

Управление и коммуникация. Понятие коммуникации, ее сущность и структура. Основные каналы и институты коммуникации. Роль коммуникации в общественном развитии, социально-экономической, политической, региональной и международной интеграции. Контроль над средствами коммуникации как один из ресурсов политической власти. Новые информационные технологии и проблема прав человека. Средства массовой информации как основной канал коммуникации. Содержательная, организационная и процессуальная стороны взаимодействия органов государственной власти со СМИ. Деятельность пресс-службы. Информационная политика органов государственной власти и средства массовой информации. Проблема открытости в деятельности органов власти.

Социальная и техническая коммуникация. Система видов и формы коммуникаций. Содержание и элементы коммуникации. Модель Г. Лассауэлла. Влияние языка на мышление и поведение. Семиотическая и семантическая характеристика слова. Коммуникативные функции языка. Возможности вербального воздействия на аудиторию. Невербальные средства коммуникации. Типология коммуникативных единиц невербальной коммуникации.

Тема №2. Теория массовой коммуникации и роль «Связей с общественностью» в современном обществе

Связи с общественностью: многообразие определений и понятий. Экономические, политические, идеологические и социальные факторы возникновения и развития науки, профессии и отрасли бизнеса «паблик рилейшнз». Становление PR как науки и учебной дисциплины. Зарождение «связей с общественностью» в США и пропагандистская дея-

тельность в СССР. Становление PR в России. Роль СО в современном гражданском обществе и рыночной экономике. Цели и функции СО. Соотношение понятий и функций: СО и реклама, СО и пропаганда, СО и маркетинг. Основные профессиональные термины и понятия.

Раздел 2. Связи с общественностью: правовые и этические аспекты

Тема №3. Правовое и этическое обеспечение деятельности в сфере связей с общественностью

Этика и профессиональные стандарты в СО. Виды Кодексов профессионального поведения PR-специалиста: Афинский и Лиссабонский кодексы IPRA, Римская Хартия ICCO и АКОС, Кодекс профессиональных стандартов PRSA, Декларация этических принципов РАСО. Сертификация и лицензирование профессионалов в СО.

Ведущие национальные и международные объединения специалистов в области связей с общественностью: Российская Ассоциация по связям с общественностью (РАСО), Европейская Конфедерация связей с общественностью (CERP), Международная Ассоциация по связям с общественностью (IPRA), Крупнейшие международные независимые компании и сети агентств в области связей с общественностью.

Правовое обеспечение связей с общественностью.Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации". Федеральный закон от 13.03.2006 N 38-ФЗ "О рекламе". Федеральный закон от 13.01.1995 N 7-ФЗ "О порядке освещения деятельности органов государственной власти в государственных средствах массовой информации".

Неформальные способы регулирования в области связей с общественностью: традиции, нормы, мораль, общественное мнение. Принципы, классификация и основные направления услуг в области связей с общественностью.

Тема №4. Основные организационные структуры в связях с общественностью

Процесс влияния служб связей с общественностью на общественное мнение: определение целевой и ключевой аудитории, внутренняя и внешняя аудитории, покупатели-потребители, журналисты как ключевая аудитория. Определение понятий «лидеры общественного мнения» и «группы особых интересов», экономическое, финансовое сообщество, политическая, социо-культурная, клерикальная, профессиональная среда.

Основные организационные структуры в СО: независимый консультант-эксперт, корпоративный PR-департамент, типовое агентство, консалтинговая фирма по СО, независимая международная компания, международная сеть агентств.

Задачи, функции, структура отделов и служб по СО в государственных организациях и учреждениях, общественных объединениях, коммерческих структурах, политических партиях. Структура типового агентства и консалтинговой фирмы в области связей с общественностью. Функции и задачи PR – специалиста в работе с каналами СМИ (mediarelations). Различия и сходство в работе специалиста по связям с общественностью и пресс-секретаря. Профессиональные стандарты во взаимоотношениях со СМИ. Взаимодействие органов государственной и муниципальной власти со СМИ.

Раздел 3. Связи с общественностью в различных сферах жизнедеятельности общества

Тема №5. Понятие и коммуникативные функции имиджа в связях с общественностью

Требования предъявляемые к связям с общественностью в организациях. Отдельные аспекты связей с общественностью по формированию доверия к организации, взаимоотно-

шения со СМИ, с обществом, с сотрудниками, с потребителями; финансовые отношения, политические отношения. Определение брэнда. Составляющие элементы брэнда как целостной маркетинговой системы. Классификация брендов. Концепция формирования брэнда, Позиционирование брэнда.

Имидж: содержание и роль в процессе коммуникации. Сущность понятия «Имидж товара». Имидж и субъективный образ. Основные составляющие имиджа. Факторы, влияющие на восприятие имиджа. Технологии построения имиджей. Понятие корпоративного имиджа, корпоративной культуры, фирменного стиля.

Тема №6. Реклама и медиапланирование

Понятие рекламной коммуникации, ее цели и основные составляющие. Эффективность рекламной коммуникации. Понятие медиапланирования, медиаканал и медианоситель. Медиапланирование как составляющая рекламной кампании. Цели и задачи медиапланирования. Этапы медиапланирования, охват аудитории и количество рекламных контактов. Создание медиаплана для рекламной кампании. Медиа-бриф.

Критерии анализа и выбора средств распространения рекламы. Особенности рекламы в различных СМИ, их достоинства и недостатки. Реклама в прессе. Реклама на телевидении. Реклама на радио. Реклама в Интернет.

Тема №7. Сущность и особенности коммуникативных процессов в политике.

Политическое консультирование Коммуникации в политике. Предмет политической коммуникации. Основные понятия политической коммуникации: коммуникация, политика, власть, политическая коммуникация, социально-политические технологии, субъекты и формы политической коммуникации. Роль политической коммуникации в обществе и ее основные функции. Понятие политического консалтинга.

Характеристика современного рынка политических консультационных услуг в России. Политический консультант: типы, характерные черты, функции. Работа консультанта в избирательной кампании по созданию стратегии клиента. СМИ как инструмент политического манипулирования. Приемы политического манипулирования. Манипулирование и политическая реклама.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

С применением ДОТ. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости, обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного вида контроль осуществляется в форме экспресс-опроса и проверки конспекта лекций.

При проведении интерактивной лекции контроль осуществляется на основе наблюдения в ходе обсуждения материала лекции.

При проведении занятий практического типа: контроль осуществляется в форме устного опроса и тестирования.

При контроле результатов самостоятельной работы контроль осуществляется посредством устных ответов на вопросы и тестирования.

При проведении занятий лекционного типа (с ДОТ): тестирование (ДОТ);

При проведении занятий семинарского типа (аудиторно): опрос, дискуссия (устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия, групповое обсуждение вопросов); преподаватель, реализующий дисциплину, определяет самостоятельно планы семинарских занятий;

При контроле результатов самостоятельной работы студентов (аудиторно): эссе/устный экзамен по билетам /тест.

4.1.2. Зачёт проводится в устной форме – ответы на вопросы и решение ситуативных задач.

4. 2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по темам:

Тема №1. Проблемы массовой коммуникации как подсистемы управления

Вопросы для опроса:

1. Управление и коммуникация. Понятие коммуникации, ее сущность и структура.
2. Основные каналы и институты коммуникации.
3. Роль коммуникации в общественном развитии, социально-экономической, политической, региональной и международной интеграции.
4. Контроль над средствами коммуникации как один из ресурсов политической власти.
5. Новые информационные технологии и проблема прав человека.
6. Средства массовой информации как основной канал коммуникации.
7. Социальная и техническая коммуникация.
8. Система видов и формы коммуникаций.
9. Содержание и элементы коммуникации.
10. Модель Г. Лассауэлла. Влияние языка на мышление и поведение.
11. Семиотическая и семантическая характеристика слова. Коммуникативные функции языка.

Тема №2. Теория массовой коммуникации и роль «Связей с общественностью» в современном обществе

Вопросы для опроса:

1. Теория массового общества и роль СМК.
2. Теория социальной ответственности СМК.
3. Нормативные теории массовой коммуникации.
4. Теория ограниченных эффектов СМК.

5. Теория двухступенчатой коммуникации.
6. Критические теории массовых коммуникаций.
7. Система древних коммуникаций.
8. Социально-коммуникационная революция: появление алфавита – путь к массовой грамотности.
9. Революция в печати.
10. Коммуникационная революция индустриального общества: телеграф, телефон, радио, телевидение.
11. Новые средства коммуникации в информационном обществе: компьютер, интернет.

Тема №3. Правовое и этическое обеспечение деятельности в сфере связей с общественностью

Тестирование:

1. Кто впервые употребил термин Пабликрилейшнз:

а) Томас Джефферсон; б) Теодор Рузвельт;
в) Сэм Блэк; г) Айви Ли.

2. Паблик рилейшнз – это:

а) организация общественного мнения в целях успешного функционирования предприятия и повышения репутации;
б) платное, однонаправленное и неличное обращение, осуществляемое через СМИ и другие виды связи, агитирующее в пользу какого – либо товара, марки, фирмы;
в) комплекс приёмов, направленных на управление производством и реализацию продукции, ориентированный на спрос потребителя.

3. Автор книги «Анализируя общественное мнение», первого в истории труда по PR:

а) Сэм Блэк; б) Эдвард Бернейз; в) Айви Ли.

4. Что такое ИПРА:

а) название первого агентства по PR;
б) кодекс профессионального поведения специалистов по PR;
в) название американской ассоциации специалистов по связям с общественностью.

5. В каком год впервые был употреблён термин Пабликрилейшнз:

а) 1889 г; б) 1907 г; в) 2002 г; г) 1999 г.

6. Кто был первым теоретиком, осознавшим, что PR – деятельность необходимо строить на научной основе был:

а) Айви Ли; б) Сэм Блэк; в) Теодор Рузвельт; г) Э. Бернейз.

7. В каком году вышла книга «Анализируя общественное мнение»:

а) 1978 г; б) 1923 г; в) 1989 г; г) 2000 г.

8. В каком году вышел в свет кодекс ИПРА – кодекс профессионального поведения специалистов по связям с общественностью:

а) 1976 г; б) 1961 г; в) 1989 г; г) 2000 г.

9. Основная цель PR:

а) сбыт товаров или повышение спроса на услуги;

б) формирование ситуации успеха фирмы в обществе;

в) сохранение репутации фирмы.

10. Общественное мнение – это:

а) совокупность многих индивидуальных мнений по конкретному вопросу, затрагивающему группу людей;

б) выраженное отношение по какому – либо вопросу конкретного человека;

в) мнение людей, которое не носит общественного характера.

11. Отношение людей к тому или иному событию или явлению общественной жизни зависит от ряда факторов (отметьте всё необходимое):

а) личностный фактор; б) культурный фактор;

в) образовательный фактор; г) этническая принадлежность.

12. Кодирование PR информации – это:

а) часть ответной реакции, которую получатель доводит до сведения отправителя;

б) представление идеи, которую стремится донести до получателя источник в виде кодов или символов;

в) перевод сообщения на язык, который понятен получателю.

13. Автор книги «Паблик рилейшнз, что это такое?»:

а) Айви Ли; б) Сэм Блэк; в) Теодор Рузвельт; г) Э.Бернейз.

14. Понятие PR включает в себя (отметьте нужное):

а) всё, что может предположительно улучшить взаимопонимание между организацией и теми, с кем эта организация вступает в контакт как внутри, так и за её пределами;

б) рекомендации по созданию «общественного лица» организации; в) мероприятия, направленные на выявление и ликвидацию слухов или других источников непонимания;

в) мероприятия, направленные на определение психологических механизмов воздействия рекламы.

15. Первое крупное бюро PR было создано:

а) в 1890 г; б) в 1912 г; в) в 1941 г; г) в 1999 г.

16. Сфера приложений знаний и умений специалиста по PR заключается в (отметьте всё необходимое):

а) консультировании на основе законов поведения человека;

б) предотвращении конфликтов и недопонимания в организации;

в) рекламе товаров и услуг; г) формирования благоприятного имиджа фирмы.

17. Функции PR (отметьте необходимое):

а) установление взаимопонимания и доверительных отношений между организацией и общественностью;

б) создание у сотрудников чувство ответственности и заинтересованности в делах предприятия;

в) создание положительного образа предприятия.

18. «Чёрный PR» –это:

а) PR мероприятия, направленные на формирование благоприятного имиджа организации;

б) PR мероприятия, направленные на формирование неблагоприятного имиджа конкурента.

19. Принципы PR (отметьте всё необходимое):

а) говорить о себе только правду;

б) искать «связки» с действительностью;

в) подавать как можно больше информации о себе;

г) тщательно отслеживать интересы и стиль подачи материалов журналистов.

20. Функции менеджера по PR (отметьте нужное):

а) коммуникативно-организационная;

б) аналитико-прогностическая; в) организационно-управленческая.

21. Особенности общественного мнения (отметьте необходимое):

а) общественное мнение постоянно меняется;

б) с ним нужно постоянно работать;

в) потенциальная направленность поведения общественности определяется реальной действительностью;

г) общественное мнение можно изменить в большей степени событиями, а не словами;

д) необходимо работать со всей общественностью, не деля её на группы.

22. Правила написания текстового материала (отметьте необходимое):

а) простота предложений;

б) в среднем предложение должно состоять из 25 слов;

в) убедительность сообщения должна подтверждаться фактами, цифрами;

г) описание должно производиться с помощью формы перевёрнутой пирамиды.

23. Форма перевёрнутой пирамиды заключается в том, что описание события представлено следующим образом:

а) вначале идёт самый важный материал, затем информация в порядке снижения значимости;

б) сначала идёт менее важный материал, потом раскрывается суть вопроса.

24. Наиболее значимыми характеристиками общественного мнения являются (отметьте всё необходимое):

а) распространённость, б) интенсивность,

в) стабильность; г) изменчивость.

25. Процесс формирования общественного мнения, как правило, охватывает следующие этапы (отметьте необходимое):

а) зарождение мнения;

б) дискуссия по предмету мнения;

в) образование общей точки зрения;

г) возникновение единой позиции относительно необходимых действий.

Ситуационная задача (выполняется в группах):

Сформулируйте ваши предложения по совершенствованию правового регулирования деятельности в сфере PR в Российской Федерации.

Тема № 4. Основные организационные структуры в связях с общественностью

Вопросы к опросу:

1. Задачи, функции, структура отделов и служб по СО в государственных организациях и учреждениях, общественных объединениях, коммерческих структурах, политических партиях.
2. Структура типового агентства и консалтинговой фирмы в области связей с общественностью.
3. Функции и задачи PR - специалиста в работе с каналами СМИ (mediarelations).
4. Различия и сходство в работе специалиста по связям с общественностью и пресс-секретаря.
5. Профессиональные стандарты во взаимоотношениях со СМИ.

Тема №5. Понятие и коммуникативные функции имиджа в связях с общественностью

Устные ответы на вопросы:

1. Применение приемов имиджирования при устройстве на работу.
2. Я-концепция и имидж.
3. Выбор стиля одежды для формирования позитивного имиджа.
4. Имидж организации.
5. Имидж политического лидера.
6. Стереотипы в формировании имиджа.
7. Опосредованный имидж.
8. Понятие и основные элементы имиджа.
9. Виды имиджа.
10. Имидж и внутрикорпоративная среда.
11. Имидж и реклама.
12. Конструирование имиджа организации.
13. Управление имиджем. Инструментарий имджмейкера.
14. Конструирование имиджа отдельного человека.

Тема №6. Реклама и медиапланирование

Тестирование:

1. Задачи медиапланирования вытекают из целей:

1. маркетинга;
2. рекламы;
3. логистики;

4. медиапланирования;
5. создания медиа плана.

2. Этапомподготовки рекламной кампании является:

1. изучение интегрированных маркетинговых коммуникаций;
2. создание и вывод на рынок нового товара;
3. составление медиа плана;
4. выделение рекламного бюджета;
5. разработка слогана.

3. Для увеличения охвата целевой аудитории целесообразно применять:

1. медиа-микс;
2. Стратегию «Одного СМИ»;
3. BTL;
4. MAX-media.
5. Mixcommunication (стратегия ИМК)

4. Паттерн цикла покупки, паттерн известности, сезонный паттерн применяют для:

1. НЕ устойчивых товаров;
2. устойчивых товаров;
3. сезонных скидок;
4. повышения имиджа;
5. развития логистики;

5. Охват – это:

1. Reach;
2. GRP;
3. Share;
4. Frequency;
5. GPS.

6. Распределение активных периодов рекламной кампании это:

1. охват целевой аудитории за единицу времени;
2. расчет доли аудитории определенной программы;
3. Паттерн-охват;
4. Паттерн-захват;
5. единица измерения охвата аудитории.

7**. Длятоваров и услуг с длинным циклом покупки и требующих длительного времени принятия решения применяют:**

1. Паттерн известности;
2. Паттерн цикла покупки;
3. Сезонный паттерн;
4. Паттерн неизвестности;
5. Ни один из перечисленных.

8. Что такое «просмотровая яма»?

1. время наибольшего охвата аудитории телеканала или радиостанцией;
2. вторая минута трехминутного рекламного ролика на ТВ;
3. первые тридцать секунд ролика;

4. часть помещения гаража;
5. неудачный медиаплан.

9. Реклама, PR, сэйлзпромоушн, прямой маркетинг являются элементами:

1. интегрированных маркетинговых коммуникаций;
2. масс-медиа;
3. производства продукции;
4. брендинга;
5. только западной экономической культуры

10. Определенное количество повторов, обеспечивающее накапливание информации у целевой аудитории, это:

1. Кумулятивный эффект рекламы в медиапланировании;
2. информирование целевой аудитории о выходе товаров;
3. содержание рекламного сообщения;
4. освоение рекламного бюджета;
5. максимальное количество повторов рекламного сообщения.

11. Чем можно объяснить применение метода медиа-микс в медиапланировании?

1. относительной дешевизной;
2. усилением воздействия на целевую аудиторию за счет яркости сообщения;
3. увеличением частоты и охвата за счет увеличения количества медианосителей;
4. уменьшением частоты и охвата за счет увеличения количества медианосителей;
5. всеобщим трендом сегодняшнего дня.

12. Процесс выбора средств, места, времени, размера и частоты рекламы это:

1. медиапланирование;
2. деятельность по сбору, обработки и передачи информации в СМИ;
3. вид деятельности, направленный на повышение эффективности рекламы в СМИ;
4. стратегическое мышление;
5. анализ популярности СМИ.

13. С какими дисциплинами взаимодействует медиапланирование?

1. социологией;
2. маркетингом;
3. экономикой;
4. рекламой;
5. телережиссурой.

14. Воздействие на потребителя с помощью рекламы – это:

1. цели и задачи медиапланирования;
2. «промывка мозгов»;
3. увеличение сбыта товара;
4. освоение рекламного бюджета;

5. цель составления медиаплана.

15. Время наибольшего охвата аудитории телеканала – это:

1. время начала рекламной кампании;
2. прайм-тайм;
3. время прохождения рекламной кампании;
4. «Первое время»;
5. время завершения рекламной кампании.

16. Блиц-паттерн, паттерн известности, клин-паттерн используются для:

1. выведения товаров на рынок;
2. увеличения сезонных продаж;
3. вывода товаров с рынка;
4. целей медиапланирования;
5. завершения рекламной кампании;

17. Какая из приведенных схем охвата аудитории используется при рекламировании нового товара?

1. Схема для обычного цикла приобретения;
2. Схема «обратный клин»;
3. Схема осведомленности;
4. Схема сезонного опережения;
5. Схема неосведомленности.

18. Какие критерии необходимо учитывать при выборе рекламоносителей?

1. охват потенциальных покупателей;
2. стоимость;
3. отношение потребителей к рекламе;
4. продвижение продаж;
5. правовые ограничения в рекламе;
6. отстройку от конкурентов;

19. Из-за высокой степени ротации аудитории размещение рекламы на ТВ:

1. требует большего количества повторов;
2. требует больших средств;
3. не просматривается телезрителями;
4. не пользуется доверием телезрителей;
5. не окупается.

20. Частота контактов с рекламным сообщением 3+ считается эффективной по концепции:

1. Г.Кругмена
2. Г. Лассуэлла;
3. Т.Адорно;
4. В. Парето.
5. У. Шрамма;

21. График размещения рекламы в медиаплане это:

1. хронологический перечень передач станций вещания;
2. перечень рекламных материалов для конкретных СМИ;

3. перечень рекламных материалов, включенных в данное СМИ в течении определенного периода времени;
4. графическое изображение выхода рекламных материалов по времени.
5. срок длительности рекламной компании.

22. Частота это-

1. интервал между рекламными объявлениями;
2. количество контактов аудитории с рекламой;
3. выходы рекламы в медиаплане;
4. физическая величина, характеристика периодического процесса;
5. количество СМИ в медиаплане.

23. Какая реклама будет являться последовательной?

1. Реклама усиливающая свою интенсивность во время повышения сезонного спроса;
2. Реклама, выход которой сконцентрирован в течение короткого промежутка времени;
3. Размещение рекламы постоянно через равные промежутки времени;
4. Размещение рекламы нерегулярно, через НЕ равные промежутки времени;
5. Использующая личностность рекламного сообщения.

24. Вид деятельности, который предполагает разработку медиаплана:

1. Медиапланирование;
2. Брендинг;
3. Обоснование рекламной идеи;
4. Выбор творческой рекламной стратегии;
5. Разработку рекламной стратегии

Тема №7. Сущность и особенности коммуникативных процессов в политике. Политическое консультирование

Вопросы к опросу:

1. Политическое консультирование: типы, виды и формы.
2. Специфика политического консультирования.
3. Технологии политического консультирования. Внутреннее и внешнее политическое консультирование.
4. Характеристика современного рынка политических консультационных услуг в России.
5. Политический консультант: типы, характерные черты, функции.
6. Работа консультанта в избирательной кампании по созданию стратегии клиента.
7. СМИ как инструмент политического манипулирования.
8. Приемы политического манипулирования.
9. Манипулирование и политическая реклама.

Ситуационные задачи:

Задача 1. Составьте пресс-релиз-анонс (тема по выбору студента)

Задача 2. Составьте пост пресс-релиз (тема по выбору студента)

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов

Этап освоения компетенции	Индикатор (показатель) оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*
ПКс-2	Демонстрирует готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов	Самостоятельно и верно проводит исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов

4.3.2.Типовые оценочные средства

Зачет состоит из двух устных вопросов.

Вопросы к зачету:

1. Связи с общественностью как наука и учебная дисциплина
2. Соотношение понятий и функций: PR и реклама, PR и пропаганда, PR и маркетинг.
3. Основные термины и понятия в сфере PR.
4. Критерии эффективности взаимоотношений со СМИ.
5. Классификация и основные направления услуг в области связей с общественностью.
6. Роль PR в современном гражданском обществе и рыночной экономике. Цели и функции PR.

7. Правовое регулирование деятельности в сфере связей с общественностью.

8. Основные международные Кодексы профессиональных стандартов в области PR.

9. Коммуникация как процесс и структура.

10. Информация и содержание информационного подхода в теории коммуникации.

11. Содержание и элементы коммуникации.

12. Коммуникативное пространство.

13. Возможности вербального воздействия на аудиторию.

14. Невербальные средства коммуникации. Типология коммуникативных единиц невербальной коммуникации. Функции невербальных средств коммуникации.

15. Содержание и элементы коммуникации. Модель Г. Лассауэлла.

16. Социально-коммуникационные революции.

17. Теория массовых коммуникаций.

18. Коммуникации в политике.

19. Предмет политической коммуникации.

20. Основные понятия политической коммуникации.

21. Роль политической коммуникации в обществе и ее основные функции.

22. Понятие политического консалтинга.

23. Основные организационные структуры PR: независимый консультант-эксперт, корпоративный PR-департамент, типовое агентство, консалтинговая PR-фирма, независимая международная компания, международная сеть агентств.

24. Задачи, функции, отделов и служб по PR в государственных организациях и учреждениях, общественных объединениях, коммерческих структурах, политических партиях.

25. Структура типового агентства и консалтинговой фирмы в области связей с общественностью.

26. Основные российские ассоциации специалистов в области PR.

27. Российские профессиональные издания в области PR.

28. Понятие рекламной коммуникации.

29. Цели и основные составляющие рекламной коммуникации.

30. Медиапланирование как составляющая рекламной кампании.

31. Этапы медиапланирования.

32. Основные характеристики, сроки и структура медиаплана.

33. Особенности рекламы в различных СМИ, их достоинства и недостатки: реклама в прессе, реклама на телевидении, реклама на радио, реклама в интернет.

34. Сущность и понятие имиджа: в рекламе, политике, связях с общественностью.

35. Основные составляющие имиджа.

36. Определение корпоративного имиджа, корпоративной культуры, фирменного стиля.

37. Брэнд и его значение в современной рекламе.

38. Классификация брендов.

39. Концепция формирования брэнда, позиционирование брэнда.

40. Политическое консультирование: типы, виды и формы.

41. Технологии политического консультирования.

42. Политический консультант: типы, характерные черты, функции.

43. Работа консультанта в избирательной кампании по созданию стратегии клиента.

44. Профессиональные требования к специалисту по PR.

45. Этика и профессиональные стандарты в «Связях с общественностью».

46. Связи с общественностью в государственных структурах.

47. Субъекты и структура российского государственного PR – рынка.

48. Пресс-клиппинг как PR - технология.

49. Некоммерческие организации – понятие, функции, характерные черты.

50. Специфика функционирования некоммерческих организаций в современной России.

Типовые ситуационные задачи:

Задача 1. Составьте пресс-релиз-анонс (тема по выбору студента)

Задача 2. Составьте пост пресс-релиз (тема по выбору студента)

Задача 3. Подготовьте личное интервью руководителя для прессы.

Условия: Интервьюируемый: руководитель государственной корпорации, интервьюер – представитель печатного СМИ, тема – социальная ответственность бизнесе.

Задача 4. Подготовьте пресс-кит для СМИ (повод для создания пресс-кита определяется студентом самостоятельно)

Задача 5. Разработайте сценарий презентации направления подго- товки «Государственное и муниципальное управление» для Дня открытых дверей в академии

Задача 6. Представьте план PR-действия в нижеописанной ситуации.

Вы работаете в PR-отделе большой бюджетной организации. В ней обнаруживается нехватка молодых специалистов – многие работники, хотя и обладают большим опытом, но приближаются к пенсионному возрасту. В то же время ваша организация оснащена достаточно современнымоборудованием и имеет возможность финансово стимулировать сотрудников способных предлагать и реализовывать свои идеи, направленные на достижение целей организации.

Ваша задача – обеспечить привлечение молодых кадров в организацию. Составьте план работы с выпускниками вузов. Какие мероприятия можно провести, чтобы пробудить у них интерес к вашей организации как выгодному и перспективному месту работы? Обоснуйте ваши предложения.

Задача7. Разработка пресс-релизов. Напишите пресс-релизы на следующее темы:

а) пресс-релиз-анонс о предстоящем круглом столе «Современная молодежь и её отношение к политике», проводящемся руководством партии «Единая Россия»;

б) новостной пресс-релиз, посвященный юбилею уникального федерального музея;

в) пресс-релиз о предстоящем столичном межвузовском конкурсе студенческой самодеятельности;

г) итоговый пресс-релиз о состоявшейся в вузе научной конференции.

Шкала оценивания (зачет с оценкой)

Оценка «ЗАЧТЕНО» ставится обучающемуся, которым проанализировано поведение потребителей экономических благ, выбраны способы воздействия их поведение, сформулированы ответы на вопросы лучшего способа рекламы и PR в сложившихся условиях, но допущены неточности или погрешности.

Оценка «НЕ ЗАЧТЕНО» ставится обучающемуся, которым не проанализировано поведение потребителей экономических благ, не выбраны способы воздействия их поведение, не сформулированы ответы на вопросы лучшего способа рекламы и PR в сложившихся условиях, допущены ошибки.

4.4. Методические материалы

Зачёт проводится в устной форме – ответы на вопросы и решение ситуативных задач.

На зачете студенту при решении задач разрешено пользоваться вычислительными средствами, конспектом практических занятий, и использовать метод аналогий.

Рекомендации по подготовке к устному ответу

При устном опросе в ответе студента должны быть отражены следующие моменты:

− определены теоретические понятия, сформулированные в вопросе;
− сформулированы методы по сути вопроса.

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

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо

так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического типа являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практического занятия был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно: изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме СД семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем;

- при работе в группах выполнять не только задания, порученные лично ему, но и вникать в задания, полученные другими членами группы, активно участвовать в групповом обсуждении.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного типа включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

- повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Подготовка к занятиям практического типа включает 2 этапа: 1) организационный; 2) закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе обучающемуся необходимо спланировать свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными. Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение

научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала. План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в следующем. Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании. В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное. В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д. Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословной записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1.Основная литература					
№	Авторы, составители	Название	Издательство, год	Кол. экз.в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	Минаева Л.В.	Связи с общественностью Составление документов: учебное пособие	М.:Аспект Пресс, 2012.— 320 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8972
2	Чумиков А.Н.	Реклама и связи с общественностью: имидж, репутация, бренд: учебное пособие	М.:Аспект Пресс, 2012.— 320 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8976.
6.2.Дополнительная литература					
1	Назайкин А	Медиарилейшнз на 100% [Элек-	М.: Альпина Паблишер		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/4

		тронный ресурс]: искусство взаимодействия с прессой	2016.—412 с.		3693
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы					
1	Шарков Ф.И.	Консалтинг в связях с общественностью: учебник	М.: Изд-во «Экзамен», 2008-413с	5	
2	Кондратьев Э.В., Абрамов Р.Н.	Связи с общественностью: учебное пособие	М.:Академический Проект, 2008-512с	5	
3	Кривоносов А.Д,Филатов О.Г.	Основы теории связй с общественностью: учебник	СПб.:Питер, 2010-384с.	6	
4	Шарков Ф.И.	Паблик Рилейшен: учебник	М.: Дашков и К, 2009-332с.	5	
5	С.А.Левина	Маркетинговые исследования в связях с общественностью: учебное пособие	СПБ: СЗАГС, 2010-146с.	7	
6.4. Нормативные правовые документы					
1		Конституция РФ	Справочно-информационные системы «Консультант Плюс», «Гарант»		
6.5.Интернет-ресурсы					
1	http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Sociolog/INDEX_SOCIO.php - Портал статей и первоисточников по социологии				
2	Ассоциация компаний-консультантов в области общественных связей (АКОС): www.akos.newmail.ru Европейская конфедерация связей с общественностью (CERP): www.sbq.ac.at/cerp Международная Ассоциация по связям с общественностью (IPRA): www.ipranet.ru Международный Комитет Ассоциаций компаний-консультантов в области связей с общественностью (ICCO): www.marrtex.co.uk/prca				
6.6.Иные источники					

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

***Информационные справочные системы*:**

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/
3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;
5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра управления социально-экономическими системами

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
управления социально-экономическими
системами
Протокол от «26» октября 2020 г. № 03

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.01 Организация кейтеринга

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы
высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020 г.

Автор-составитель:

преподаватель Гуменчук О.В.

И.О. заведующего кафедрой управления социально-экономическими системами, к.э.н., доцент Е.В. Балясникова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

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

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература

6.2. Дополнительная литература

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

6.4. Нормативные правовые документы

6.5. Интернет-ресурсы

6.6. Иные источники

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	ПКс-1.3	Способность к организации и планированию контактной зоны предприятия в соответствии с потребностями рынка
ПКс-4	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	ПКс-4	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с историческими и религиозными традициями

1.2.В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПКс-1	на уровне знаний: знать основные принципы организации и планированию контактной зоны предприятия в соответствии с потребностями рынка
		на уровне умений: уметь организовывать и планировать контактную зону предприятия в соответствии с потребностями рынка
		на уровне навыков: не формируются
	ПКс-4	на уровне знаний: знать основные принципы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с историческими и религиозными традициями
		на уровне умений: уметь осуществлять диверсификацию сервисной деятельности в соответствии с историческими и религиозными традициями
		на уровне навыков: не формируются

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Объем дисциплины 2 зачетные единицы.

Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

- 10/7,5 часов лекций,
- 16/12 часов практических занятий,
- 40/32 часов самостоятельной работы.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по заочной форме обучения:

- 4/3 часов лекций,
- 10/7,5 часов практических занятий,
- 52/39 часов самостоятельной работы.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.01 Организация кейтеринга изучается в 7 семестре по очной форме обучения, в 9 семестре по заочной форме обучения.

Дисциплина «Организация кейтеринга» связана с изучением дисциплин «Основы туризма и индустрии гостеприимства», «Инновации в ресторанном бизнесе», «Система менеджмента индустрии гостеприимства», Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Преддипломная практика.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице:

Вид учебной работы	**Формат проведения**
Лекционные занятия	С применением ДОТ
Практические занятия	Контактные аудиторные часы, с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ
Формы текущего контроля	**Формат проведения**
Тестирование	В системе дистанционного обучения

	(СДО)
Эссе	В системе дистанционного обучения (СДО)
Ответ на практическом занятии, участие в дискуссии	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционного образования осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение заданий предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

2. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Культура сервиса со времен Древнего мира	5,25	0,25		1		4	конспект устный опрос
Тема 2.Современные виды предприятий питания. Их классификация. Виды, методы и формы обслуживания	5,25	0,25		1		4	конспект устный опрос
Тема 3. Понятие услуги в сфере общественного питания	5,5	0,5		1		4	конспект, устный опрос
Тема 4. Меню. Его назначения и правила составления	5,5	0,5		1		4	конспект устный опрос решение задач
Тема 5. Роль человека («Человеческий фактор») в сфере общественного питания	5,5	0,5		1		4	конспект тестирование, решение задач
Тема 6. Торговые помещения предприятий общественного питания	5,5	0,5		1		4	конспект устный опрос, решение задач

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 7. Характеристика столовой посуды. Виды сервировки столов	5,5	0,5		1		4	конспект , устный опрос,
Тема 8. Столовые приборы и бельѐ	5,5	0,5		1		4	конспект , устный опрос,
Тема 9. Интерьер предприятий общественного питаний	4,5	0,5		2		2	конспект лекций, устный опрос
Тема 10. Понятие о кейтеринге	6	2		2		2	конспект устный опрос,
Тема 11. Структура кейтеринга	6	2		2		2	конспект устный опрос, решение задач
Тема 12. Основные виды кейтеринга	6	2		2		2	конспект, устный опрос
Консультация	2				2		
Промежуточная аттестация	4						зачет с оценкой
Всего	**72**	**10**		**16**	**2**	**40**	**4**

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Культура сервиса со времен Древнего мира	3,9375	0,1875		0,75		3	конспект устный опрос
Тема 2.Современные виды предприятий питания. Их классификация. Виды, методы и формы обслуживания	3,9375	0,1875		0,75		3	конспект устный опрос
Тема 3. Понятие услуги в сфере общественного питания	4,125	0,375		0,75		3	конспект, устный опрос
Тема 4. Меню. Его назначения и правила составления	4,125	0,375		0,75		3	конспект устный опрос решение задач
Тема 5. Роль человека («Человеческий фактор») в сфере общественного питания	4,125	0,375		0,75		3	конспект тестирование, решение задач
Тема 6. Торговые помещения предприятий общественного питания	4,125	0,375		0,75		3	конспект устный опрос,

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
							решение задач
Тема 7. Характеристика столовой посуды. Виды сервировки столов	4,125	0,375		0,75		3	конспект , устный опрос,
Тема 8. Столовые приборы и бельѐ	4,125	0,375		0,75		3	конспект , устный опрос,
Тема 9. Интерьер предприятий общественного питаний	3,375	0,375		1,5		1,5	конспект лекций, устный опрос
Тема 10. Понятие о кейтеринге	4,5	1,5		1,5		1,5	конспект устный опрос,
Тема 11. Структура кейтеринга	4,5	1,5		1,5		1,5	конспект устный опрос, решение задач
Тема 12. Основные виды кейтеринга	4,5	1,5		1,5		1,5	конспект, устный опрос
Консультация					1,5		
Промежуточная аттестация	3						зачет с оценкой
Всего	**54**	**7,5**		**7,5**	**1,5**	**12**	**3**

Заочная форма обучения

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Культура сервиса со времен Древнего мира	16	1		2		13	конспект устный опрос
Тема 2.Современные виды предприятий питания. Их классификация. Виды, методы и формы обслуживания							конспект устный опрос
Тема 3. Понятие услуги в сфере общественного питания							конспект, устный опрос
Тема 4. Меню. Его назначения и правила составления	16,5	1		2		13,5	конспект устный опрос решение

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
							задач
Тема 5. Роль человека («Человеческий фактор») в сфере общественного питания							конспект тестирование, решение задач
Тема 6. Торговые помещения предприятий общественного питания							конспект устный опрос, решение задач
Тема 7. Характеристика столовой посуды. Виды сервировки столов							конспект , устный опрос,
Тема 8. Столовые приборы и бельѐ	15,5	1		3		11,5	конспект , устный опрос,
Тема 9. Интерьер предприятий общественного питаний							конспект лекций, устный опрос
Тема 10. Понятие о кейтеринге							конспект устный опрос,
Тема 11. Структура кейтеринга	18	1		3		14	конспект устный опрос, решение задач
Тема 12. Основные виды кейтеринга							конспект, устный опрос
Консультация	2				2		
Промежуточная аттестация	4						зачет с оценкой
Всего	**72**	**4**		**10**	**2**	**52**	**4**

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Культура сервиса со времен Древнего мира	12	0,75		1,5		9,75	конспект устный опрос

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 2.Современные виды предприятий питания. Их классификация. Виды, методы и формы обслуживания							конспект устный опрос
Тема 3. Понятие услуги в сфере общественного питания							конспект, устный опрос
Тема 4. Меню. Его назначения и правила составления	12,375	0,75		1,5		10,125	конспект устный опрос решение задач
Тема 5. Роль человека («Человеческий фактор») в сфере общественного питания							конспект тестирование, решение задач
Тема 6. Торговые помещения предприятий общественного питания							конспект устный опрос, решение задач
Тема 7. Характеристика столовой посуды. Виды сервировки столов	11,625	0,75		2,25		8,625	конспект , устный опрос,
Тема 8. Столовые приборы и бельѐ							конспект , устный опрос,
Тема 9. Интерьер предприятий общественного питаний							конспект лекций, устный опрос
Тема 10. Понятие о кейтеринге	13,5	0,75		2,25		10,5	конспект устный опрос,
Тема 11. Структура кейтеринга							конспект устный опрос, решение задач
Тема 12. Основные виды кейтеринга							конспект, устный опрос
Консультация	1,5						
Промежуточная аттестация	3						зачет с оценкой
Всего	**54**	**3**		**7,5**	**1,5**	**39**	**3**

Содержание дисциплины

Тема 1. Культура сервиса со времен Древнего мира Краткая эволюционная справка развития культуры сервировки со времен Древнего мира, в период средневековья и Новое время. История керамического производства. Первый ресторан «Тур д'Аржан». Меню и его история. «Трактирные слуги» периода 16-20 вв.: приспешник, главный повар, погребщик, кравчий, половой. Московское общество взаимопомощи официантов и другой гостиничной и трактирной прислуги. История сервировки и использования посуды. Кейтеринг и его история. Современное направление развития культуры сервировки.

Тема 2. Современные виды предприятий питания. Их классификация. Виды, методы и формы обслуживания Современная классификация предприятий питания. Понятие вида и типа предприятий общественного питания. Их характеристика. Структура предприятий питания. Виды, методы и формы обслуживания. Специфика деятельности предприятий общественного питания. Основные функции предприятий питания. Сфер услуг как пример непроизводительного труда, невещественных ресурсов.

Тема 3. Понятие услуги в сфере общественного питания Услуга в сфере общественного питания. Исполнитель и потребитель услуги. Признаки услуг. Услуга как субъект сервисной деятельности, сервисные продукты. Классификация услуг по функциональному назначению. Процесс обслуживания в предприятии общественного питания. Исполнитель услуги. Потребитель услуги. Классификация персонала. Персонал обслуживающий, производственный, управляющий: его функции и подразделение на группы. Эстетика труда и производства в сфере предприятия питания. Этическая культура работников предприятия питания. Профессиональный этикет. Формы и методы обслуживания потребителей. Должностная инструкция, назначение, виды. Функции нормативного документа. Общие положения, обязанности работников, квалификационные требования. Факторы, оказывающие влияние на структуру и содержание должностной инструкции.

Тема 4. Меню. Его назначения и правила составления Меню. Назначение и правила составления меню. Виды меню. Типы меню. Функции меню. Меню а ля карт, Табльдот, Меню заказных блюд. Меню обеда. Меню дневного рациона. меню скомплектованного завтрака. Меню дежурных блюд. Меню для специальных видов обслуживания. Меню банкета. Порядок расположения блюд и закусок в меню. Оформление меню. Дизайн, цвет и их сочетание. Карта вин.

Тема 5. Роль человека («Человеческий фактор») в сфере общественного питания Понятие "человеческий фактор" и основы управления персоналом. Две роли человека в общественном производстве. Различные подходы к управлению персоналом. Мотивация персонала. Факторы, влияющие на персонал в предприятии общественного питания. Характеристика основных потребностей работников организации. Типы мотивации и их характеристика. Мотивация сотрудников различного уровня. Мотивация удержания. Работоспособность как фактор мотивации. Факторы,

мотивирующие производительность труда исполнителей внутри предприятия. Условия труда. Карьера как способ и результат мотивации. Основные этапы карьеры. Имидж и его составляющие.

Тема 6. Торговые помещения предприятий общественного питания Характеристика торговых помещений предприятий общественного питания. Вестибюль, гардероб, аванзал, зал ресторана, танцевальная площадка, сервизная, буфеты. Основное оборудование залов. Столы и стулья ресторанов и других предприятий общественного питания: их виды, характеристика. Соотношение мест за столами в ресторанах различного класса. Подсобные столики, их виды, функции. Мягкая мебель. Варианты расстановки мебели в зале. Основные правила расстановки столов в зале ресторана.

Тема 7. Характеристика столовой посуды. Виды сервировки столов Материалы, из которых производят столовую посуду. Виды тарелок, используемых в качестве подстановочных. Посуда из керамики для подачи холодных закусок; для подачи супов; для подачи и порционирования вторых горячих блюд; для подачи десерта и горячих напитков. Рюмки: для ликера, коньячные, мадерные, рейнвейные, лафитные; стаканы: Рокс, снифтер, хайбол. Их характеристика, назначение. Металлическая посуда для подачизакусок. Металлическая посуда для вторых горячих блюд. Бумажная посуда, используемая на предприятиях общественного питания. Еѐ характеристика, виды. Использование пластиковой посуды в предприятиях питания. Виды сервировки столов. Сервировка столов завтрака, обеда, ужина. Особенности сервировки столов завтрака, обеда и ужина. Основные элементы сервировки. Типы ресторанного обслуживания. Континентальный завтрак. Расширенный завтрак. Английский завтрак. Американский завтрак. Виды национальных завтраков. Австрийский завтрак (1-й, 2-й). Голландский. Испанский и португальский ранний и поздний завтраки. Итальянский завтрак. Немецкий завтрак. Польский завтрак. Скандинавский, финский, французский и швейцарский завтраки.

Тема 8. Столовые приборы и бельѐ Группы столовых приборов. Закусочный прибор. Рыбный прибор. Столовый прибор. Десертный прибор. Фруктовый прибор. Сервировка столовыми приборами. Вспомогательные приборы. Их назначение, виды, характеристика. Столовое белье предприятий общественного питания. Выбор материала, цвета, структуры. Основные виды скатертей, салфеток. Напероны, мольтоны, полотенца, ручники. Их характеристика, правила расчета потребности.

Тема 9. Интерьер предприятий общественного питаний Особенности современного интерьера. Системный подход предприятия питания к оценке интерьера. Тип предприятия питания и решение интерьера. Основные тенденции в решении современных интерьеров. Декоративно-художественное убранство зала. Цветы как элемент интерьера Интерьер и реклама. Предметы декоративно-прикладного искусства и ткани в интерьере. Окружающий пейзаж как средство художественного обогащения интерьера. Музыка в ресторане Интерьер и его особенности в сфере общественного

питания. Освещение предприятия питания. Цвет и свет в зале для посетителей. Гигиенические службы в предприятии питания. Дополнительный сервис.. Реклама ресторана.

Тема 10. Понятие о кейтеринге Кейтеринг как специальная форма обслуживания. История возникновения иразвития кейтеринга. Востребованность данного вида услуг на рынке. Особенности организации обслуживания мероприятия. Требования к посуде, приборам и белью. Специальное оборудование. Виды кейтеринга. Кейтеринг в помещении, кейтеринг вне помещения, индивидуальный кейтеринг, разъездной кейтеринг, социальный кейтеринг.

Тема 11. Структура кейтеринга Структура кейтеринга. Эксплуатационный, административный и производственный отделы. Управление структурами, закупка оборудования, продуктов, напитков. Обеспечение контроля работы системы на всех этапах выполнения заказа. Привлечение клиентов, разработка меню, оформление зала, производство, доставку оборудования, декораций и еды клиенту, безопасность мероприятия, его техническое обеспечение и обслуживание. Координация деятельности производственной и эксплуатационной служб. Контроль за производствами организацией обслуживания потребителей.

Тема 12. Основные виды кейтеринга Характеристика основных видов кейтеринга: в помещении; вне помещения; контрактный (разъездной); социальный (независимый или индивидуальный); розничный. Кейтеринг в помещении. Оборудование помещения, которое может быть использовано для проведения различных мероприятий. Расчет меню, сырьевой ведомости для подготовки и приготовления блюд, холодильного помещения для хранения продуктов, а также место и оборудование для санитарной обработки. Кейтеринг вне ресторана. Обслуживание на территории заказчика. Особенность этого вида кейтеринга. Приготовление блюд в ресторане и доставка к месту проведения мероприятия. Контроль качества приготовления и доставки блюд, сервировка, профессиональное обслуживание, уборка помещений и полный расчет с заказчиком по окончании мероприятия. Социальный кейтеринг. Предоставление услуг рестораном на территории заказчика с использованием его оборудования для приготовления блюд. Меню, особенности сервировки и обслуживания. Уборка помещения после проведения мероприятия. VIP-кейтеринг. Выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных поваров, официантов. Обработка продуктов и приготовление блюд. Кейтеринг напитков и коктейлей (выездной бар). Услуга выездного бара как самостоятельное звеном в проведении праздничных мероприятий. «Коктейльный кейтеринг. Выездной бар - мобильная, сборная конструкция. Основное барное оборудование. Доставка на место проведения алкоголя, соков, напитков, фруктов, льда.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

С применением ДОТ. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа контроль осуществляется в форме проверки конспекта .

При проведении занятий практического типа: контроль осуществляется устным опросом, тестированием, решением ситуационных задач.

При контроле результатов самостоятельной работы контроль осуществляется в устных ответах на вопросы.

При проведении занятий лекционного типа (с ДОТ): тестирование (ДОТ);

При проведении занятий семинарского типа (аудиторно): опрос, дискуссия (устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия, групповое обсуждение вопросов); преподаватель, реализующий дисциплину, определяет самостоятельно планы семинарских занятий;

При контроле результатов самостоятельной работы студентов (аудиторно): эссе/устный экзамен по билетам /тест.

4.1.2. Зачет с оценкой проводится в два этапа: в устной форме – ответы на вопросы и в письменной форме – решение задач.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 1.

Типовые вопросы для опроса:

1. Дать понятие и определить сущность общественного питания как сферы предпринимательской деятельности.
2. Перечислить социальные и экономические задачи общественного питания.
3. Дать определение рынка услуг предприятий общественного питания.
4. Перечислить функции предприятия общественного питания.

Типовые оценочные материалы по теме 2.

Типовые вопросы для опроса:

1. Охарактеризуйте основные виды гостиничных и ресторанных комплексов в различные исторические эпохи.
2. Модели гостеприимства и их характеристика.

3. История развития и современное состояние предприятий общественного питания на предприятиях гостеприимства.

4. Понятие «услуга питания». Особенности услуг питания с учётом различных категорий клиентов.

Типовые оценочные материалы по теме 3.

Типовые вопросы для опроса:

1. Перечислить основные функциональные группы помещений предприятия питания.
2. Дать общую характеристику производственной группе помещений.
3. Дать общую характеристику торговой группе помещений.
4. Дать общую характеристику группе помещений административного, бытового и технического назначения.
5. Что определяет состав и площади функциональных групп помещений предприятий питания различных типов?
6. В чем выражается мощность предприятия общественного питания?
7. Перечислить состав помещений для приема и хранения товаров; определить их функциональное назначение.
8. Воспроизвести организационную структуру: столовой, кафе, бара и ресторана.
9. Воспроизвести структуру управления современного ресторана
10. Чем отличаются организационно-управленческие структуры предприятия питания, работающего на п/ф высокой степени готовности, от предприятий с полным производственным циклом?
11. Кто осуществляет управление службой питания в ресторанных и гостиничных комплекса?
12. Общая характеристика аппарата управления службы питания?
13. Основные функциональные обязанности директора службы питания; заведующего производством; официанта, метрдотеля, бармена, швейцара, гардеробщика; сомелье, фумелье; бариста.

Типовые оценочные материалы по теме 4.

Типовые вопросы для опроса:

1. Дать определение типа и класса предприятий общественного питания.
2. Назвать отличительные признаки ресторана, кафе, бара как типа предприятия общественного питания.
3. Дать определение услуги предприятия общественного питания
4. Как классифицируются услуги предприятия общественного питания?
5. В чем отличие услуг питания ресторана от услуг других типов предприятия общественного питания?

6. Назвать основополагающие ГОСТы, регулирующие деятельность предприятия общественного питания РФ.
7. Определить сущность оперативного планирования на предприятиях общественного питания.
8. В чьей компетенции находится вопросы оперативного планирования?
9. Назвать основные элементы оперативного планирования.
10. Перечислить категории нормативных документов используемых в производственной деятельности предприятия общественного питания.
11. Какую информацию и в какой структуре содержит сборник рецептур блюд и кулинарных изделий для предприятий общественного питания.
12. Какие сведения содержит рецептура на приготовлении блюда?
13. Охарактеризовать технологическую карту (ТК) на производства блюда.
14. Чем отличается технологическая карта на производство блюда от технико-технологической (ТТК) карты на его производство?
15. Сырьевая ведомость. Назначение, порядок заполнения.

Типовые задачи:

Задача 1.

Составить план-меню ресторана при гостинице, с учетом того, что в нем питается 120 человек. Произвести внутригрупповую разбивку блюд по видам с учетом коэффициента потребления каждого вида, составить и оформить план-меню.

Задача 2.

Для организации питания участников конференции в гостиничном комплексе необходимо запланировать выпуск кулинарных блюд. Составить план-меню комплексного обеда и ужина, с учетом того, что в конференции примут участие 60 человек. Составить технологические карты на горячие блюда, предложенные в комплексах.

Типовые оценочные материалы по теме 5.

Ответить на типовые вопросы теста:

1	К принципам составления меню относятся…	1.совместимость, экономность, фирменность, безопасность, взаимозаменяемость. 2.совместимость, взаимозаменяемость, экономичность, безопасность, последовательность расположения блюд. 3. взаимозаменяемость, экономичность, безопасность, последовательность расположения блюд.
2	Расположите супы в нужном порядке	1. пюреобразные, 2. прозрачные, 3. заправочные, 4. сладкие, 5. молочные,

		6. холодные.
3	Меню со свободным выбором блюд составляется для…	1.общедоступных предприятий общественного питания; 2.для закрытых предприятий общественного питания; 3.для любых предприятий общественного питания.
4	Кто составляет план-меню?	1.директор, заведующий производством, технолог; 2. директор, заведующий производством, бухгалтер, бригадир; 3. заведующий производством, технолог;
5	Какие данные в плане-меню вписывает калькулятор?	1.количество блюд, цена, сумма; 2.цена, сумма; 3.№ по сборнику рецептур, цена.
6	Какое меню составляется в присутствии заказчика?	1.банкетное; 2.дневного рациона; 3.со свободным выбором блюд
7	Бизнес-ланч подают в …	1.меню в выходные дни с 9.00 до 14.30; 2.меню в рабочие дни с 12.00 до 16.00; 3.меню ежедневное с 12.00 до 24.00
8	Какое меню исключает мясные блюда?	1.вегитарианское; 2.дневной рацион; 3.цикличное меню
9	При составлении, какого вида меню используют сборник лечебного питания?	1.меню дневного рациона; 2.детского питания; 3.диетическое меню
10	План-меню отражает…	1.дневную программу предприятия; 2.ассортиментный минимум; 3.перечень блюд в меню
11	Кто утверждает план-меню?	1.зав. производством; 2.главный бухгалтер; 3.директор.
12	Ассортиментный минимум это…	1.перечень наименований блюд и закусок в меню; 2.определенное количество наименований холодных, горячих и других блюд для различных типов п.о.п.; 3.перечень блюд в плане-меню для п.о.п.

13	Горячие закуски включают в меню …	1.после холодных закусок; 2.после первых блюд; 3.после вторых блюд
14	В плане-меню комплексного питания указывают количество выпускаемых блюд?	1.нет; 2.да; 3.по усмотрению бухгалтера
15	Меню детского питания составляют …	1.на основе норм закладки продуктов; 2.с учетом цены продуктов; 3.на основе физиологических норм питания.

Типовые задачи:

Задача 1

Составить и оформить меню бизнес-ланча для организации питания гостей гостиничного комплекса в летний сезон.

Задача 2.

В период празднования масленицы предложить и составить страничку блинного меню в основном меню ресторана гостиницы. На одно из предложенных блюд оформить технико-технологическую карту.

Задача 3.

Предложите и оформите вариант детского меню

Задача 4.

Предложите для включения в основное меню ресторана несколько вариантов фирменных холодных закусок. На одну из закусок оформите технологическую карту.

Типовые оценочные материалы по теме 6.

Вопросы для опроса:

1. Какими элементами коммерческой деятельности предприятия общественного питания следует управлять с позиции маркетинга?
2. Что является предметом маркетинга в общественном питании?
3. Сформируйте ключевое правило маркетинга в общественном питании
4. Какие рекламные средства используют при продвижении услуг питания?
5. Какова роль фирменного стиля предприятия общественного питания в продвижении услуг питания?

Типовые оценочные материалы по теме 7.

Вопросы для опроса

1. Дать определение процессу обслуживания потребителей в предприятии общественного питания.
2. Перечислить основные методы обслуживания на предприятиях питания.
3. Дать характеристику формам обслуживания на предприятии общественного питания.
4. На чем основам принцип процесса самообслуживания потребителей в предприятиях общественного питания.
5. В каких предприятиях используют обслуживание официантами?
6. Перечислить персонал предприятий общественного питания участвующий в процессе обслуживания потребителей в ресторанах и барах.

Типовые оценочные материалы по теме 8.

Типовые вопросы для опроса:

1. Перечислите основные виды услуг питания, предоставляемые в индустрии гостеприимства.
2. Охарактеризуйте основные методы обслуживания.
3. Основные признаки отличий систем обслуживания: по европейскому плану (ЕР), по американскому плану (АР), модифицированному американскому плану, континентальному плану.
4. Назовите основной перечень блюд входящий в следующие виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак е шампанским, поздний завтрак.

Типовые оценочные материалы по теме 9.

Типовые вопросы для опроса:

1. Назвать отличительные особенности процессов обслуживания в предприятиях форматов free-flow, fast-food, quick-casual.
2. Дать определения банкету.
3. По каким признакам классифицируют банкеты?
4. Перечислить виды банкетов.
5. Какова последовательность действий персонала предприятий общественного питания по организации банкета?
6. Как определить площадь банкетного зала?
7. Каковы особенности организации банкета с полным обслуживанием официантами?
8. Чем руководствуются при выборе формы банкетного стола?
9. Назвать традиционно-используемые формы банкетных столов.
10. Как рассчитать общую длину банкетного стола?
11. Как рассчитать количество обслуживающего персонала для банкетного обслуживания?
12. По какому поводу проводятся банкеты с частичным обслуживанием официантами?

13. Какие операции включает в себя цикл процесса обслуживания банкета с частичным обслуживанием официантами?
14. В каких случаях лучшей формой банкетного обслуживания будет банкет-фуршет?
15. Назвать преимущества банкета фуршет
16. Назвать отличительные особенности, присущие банкету-фуршет
17. Чем отличается сервировка банкетного фуршетного стола?
18. Какие операции включает в себя цикл процесса обслуживания банкета-фуршет?
19. Чем отличается банкет коктейль от банкета-фуршет?
20. В каких случаях рекомендуется проводить торжественное мероприятие по типу «банкет-чай»?
21. Как организовать прием «бокал-вина»?
22. В каких случаях торжественный цикл проводят по типу «бокал шампанского»?

Типовые оценочные материалы по теме 10.

Типовые вопросы для опроса:

1. Перечислите основные технологии в организации обслуживания
2. Назовите основные пути привлечения клиентов и увеличение прибыли?
3. Основные элементы мерчендайзинга в индустрии гостеприимства?
4. Виртуальный ресторан это? Отличительные особенности.
5. Технологии продвижения услуг питания.
6. Мероприятия по стимулированию сбыта.
7. Эффективная организация продаж в ресторане.

Типовые оценочные материалы по теме 11.

Типовые вопросы для опроса:

1. Какие столовые приборы называют основными?
2. Перечислить наборы столовых предметов, относящихся к основным.
3. Для потребления каких блюд используют столовый набор?
4. Чем рыбный нож отличается от столового?
5. Назвать состав десертного набора
6. Перечислить столовую посуду, используемую при сервировке.
7. Назвать виды столового белья
8. Для каких целей используют мольтон, наперон?
9. Назвать стандартные размеры салфеток.
10. В каких случаях при сервировке столов используют салфетки-сеты, дорожки?
11. Какие рюмки подаются для подачи вин: белых, красных, игристых?

12. Какие рюмки используют для подачи крепких алкогольных напитков: водки, виски, рома, текилы, джина?

13. В каких рюмках подают минеральные и фруктовые воды?

14. Назвать порядок операций по сервировке стола.

15. В какой последовательности укладывают ножи или сервировке стола?

16. В какой последовательности укладывают вилки?

17. Где может находится салфетка на сервированном столе?

18. Воспроизведите схему сервировки банкетного стола с полным обслуживанием официантами.

19. Чем отличаются сервировки столов для различных видов обслуживания?

20. Как организован процесс обслуживания потребителей в ресторане?

Типовые задачи:

Задача 1

В ресторане гостиничного комплекса запланирован банкет в меню, которого включены алкогольные напитки для гостей: два крепких алкогольных напитка водка и коньяк, белое вино и два вида ликера. Какие рюмки необходимо использовать для подачи данных напитков.

Задача 2

Рассчитайте длину столов и скатертей, которые потребуются для организации фуршета для сотрудников гостиницы в количестве 83 человек.

Задача 3

Рассчитайте количество фруктов и ваз для их подачи для фуршета, организованного по случаю дня рождения одного из гостей гостиницы. Предложите ассортимент фруктов для фуршета.

Типовые оценочные материалы по теме 12.

Типовые вопросы для опроса:

1. Дать определение качеству обслуживания.
2. Назвать критерии качества обслуживания.
3. Дать определение услуг питания.
4. Назвать критерии качества услуг питания.
5. Что включает понятие «качество труда обслуживающего персонала»?
6. Как организовать оценку качества обслуживания на предприятии общественного питания?
7. Кто входит в комиссию по оценке качества услуг питания на предприятии?
8. Что относится к основным факторам, определяющим культуру обслуживания?

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	ПКс-1	Способность к организации и планированию контактной зоны предприятия в соответствии с потребностями рынка
ПКс-4	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	ПКс-4	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с историческими и религиозными традициями

Этап освоения компетенции	Индикатор (показатель ценивания *Что делает обучающийся (каки действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*
ПКс-1	Способен к организации и планированию контактной зоны предприятия в соответствии с потребностями рынка	Самостоятельно и верно организовывает и планирует контактную зону предприятия в соответствии с потребностями рынка
ПКс-4	Способен к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с историческими и религиозными традициями	Осуществляет диверсификацию сервисной деятельности в соответствии с историческими и религиозными традициями

4.3.2. Типовые оценочные средства

Типовые темы для устных ответов:

1. Питание как основной компонент материальной культуры человека. История и этапы развития питания. Взаимосвязь старинной и современной кухни.
2. Исторические традиции, национальные особенности и культура потребления народов мира. Влияние природных, социальных, экономических факторов на формирование традиций

3. Современные взгляды на потребление пищи и питания человека.

4. Туризм и национальная культура: их взаимосвязь в вопросах организации питания.

5. Эволюция предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания.

6. Понятие «услуга питания». Особенности услуг питания с учётом различных категорий клиентов. Услуга общественного питания как составляющая гостиничного продукта.

7. Требования к предприятиям общественного питания в гостиницах согласно европейской системе классификации. Типологизация гостиничных предприятий и предприятий общественного питания в них.

8. Классификация предприятий питания по уровню и характеру предоставляемых услуг согласно ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования.

9. Служба питания и ее роль в индустрии гостеприимства. Задачи и функции деятельности службы питания. Услуги питания и требования к ним.

10. Предприятия общественного питания в гостинице и системы их классификации. Характеристика типов предприятий питания. Особенности производственно-торговой деятельности предприятий питания в гостинице.

11. Состав и характеристика производственных и торговых помещений, помещений для приема, хранения и отпуска товара; помещений административного, бытового и технического назначения.

12. Требованияк техническому оснащению, инвентарному обеспечению предприятий общественного питания в гостинице.

13. Организационная структура службы питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.

14. Вспомогательные службы предприятий питания.

15. Оперативное планирование производства службы питания.

16. Основные принципы составления рационов проживающих в гостинице. Назначение и принципы составления меню и прейскурантов. Виды меню.

17. Нормативная и технологическая документация предприятий общественного питания.

18. Технологии продвижения услуг питания. Мероприятия по стимулированию сбыта. Эффективная организация продаж в ресторане.

19. Специфика ценовой политики ресторана.

20. Дополнительные услуги предприятия питания в гостинице.

21. Управление службой питания. Общая характеристика аппарата управления службы питания.

22. Материальная ответственность работников предприятий общественного питания. Расчеты при планировании производства на предприятиях общественного питания в гостинице.

23. Сервисные технологии в организации питания. Организация процесса обслуживания в предприятиях питания различных форматов.

24. Классификация организационных форм и методов реализации услуг питания.

25. Формы организации питания: обслуживание в ресторане, кафе гостиничных комплексов.

26. Условия питания; полный пансион и полупансион, одноразовое питание (завтрак), все включено в стоимость. Питание во время экскурсий, путешествий, пикников и т.д.

27. Обслуживание туристических групп на предприятиях общественного питания в гостинице.

28. Форма расчета с гостями: наличный, безналичный, по кредитной карточке.

29. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях.

30. Методы обслуживания: самообслуживание, обслуживание персоналом, комбинированный метод. А-ля карт, а парт, табльдот, буфетный стол.

31. Стандартные обеды по абонементам. Общий стол. Обеды и завтраки по абонементам с постоянной стоимостью блюд.

32. Питание с отпуском блюд в порядке самообслуживания.

33. Основные системы обслуживания: по европейскому плану (ЕР), по американскому плану (АР), модифицированный американский план, континентальный план.

34. Виды завтраков в зависимость от контингента потребителей: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак е шампанским, поздний завтрак.

35. Современные формы обслуживания: реализация скомплектованных обедов для лиц, проживающих в гостиницах по предварительным заказам, организация залов-экспресс и столов-экспресс, организация чайного стола, организация семейных обедов, проведение дегустации блюд национальных кухонь.

36. Особенности организации обслуживания за барной стойкой. Правила реализации алкогольной и табачной продукции на предприятиях общественного питания в гостинице.

37. Организация обслуживания участников массовых мероприятий на предприятиях общественного питания в гостинице.

38. Организация диетического и лечебно-профилактического питания.

39. Обслуживание тематических и праздничных мероприятий.

40. Особенности организации питания иностранных туристов и VIP-гостей.

41. Особенности обслуживания в гостиничных номерах.

42. Прогрессивные технологии обслуживания на предприятиях общественного питания

43. Столовая посуда столовые приборы и столовое белье предприятий питания.

44. Сервировка столов для различных видов приема пищи. Технологический цикл процесса обслуживания.

45. Культура обслуживания на предприятиях общественного питания

46. Требования к качеству и безопасности питания. Санитарные правила и нормативы в планировании производства предприятий общественного питания в гостинице.

47. Показатели и методы оценки качества обслуживания потребителей. Оценка эффективности обслуживания потребителей.

Типовые ситуационные задачи:

Задача 1.

Для обеспечения питанием гостей гостиницы Radison, необходимо рассчитать количество блюд к выпуску, с учетом того, что проживает 236 человек.

Задача 2.

Составить план-меню ресторана при гостинице, с учетом того, что в нем ежедневно питается 220 человек. Произвести внутригрупповую разбивку блюд по видам с учетом коэффициента потребления каждого вида.

Задача 3.

Для организации питания спортсменов в гостиничном комплексе необходимо запланировать выпуск комплексного питания. Составить план-меню комплексного обеда и ужина, с учетом того, команда состоит из 16 человек.

Задача 4.

В ресторане гостиницы запланирован банкет, в меню которого включены по желанию заказчика следующие холодные блюда: «Салат столичный»-38 порций, «Яйца фаршированные икрой»-27 порций, рассчитайте необходимое количество сырья для приготовления данных блюд, составьте сырьевую ведомость.

Задача 5.

Составить меню бизнес-ланча для питания гостей в ресторане гостиницы, на одно из включенных горячих блюд составить технологическую карту.

Задача 6.

Как рассчитать необходимое количество столовой посуды и приборов для банкета-фуршета по случаю дня рождения менеджера гостиницы, если известно, что в нем примет участие 65 человек.

Задача 7.

Наряду с завтраком по меню со свободным выбором блюд, проживающим в гостинице, предлагается меню вегетарианского завтрака:

- ✓ сок на выбор: апельсиновый, грейпфрутовый, яблочный или томатный;
- ✓ вегетарианский омлет с картофелем и запеченными помидорами или овощами, приготовленными на пару;
- ✓ свежие сезонные фрукты;

- ✓ джем;
- ✓ мини-кекс;
- ✓ кофе или чай с обезжиренным молоком.

Подберите посуду и приборы для вегетарианского завтрака.

Задача 8.

Проживающие в гостинице туристы, в воскресный день, после завтрака, уехали на экскурсию по окрестностям города и опоздали на обед. Ресторан предложил данной группе дополнительную услугу - тематический Linner (линер) «Спаржа и клубника».

Составьте меню тематического Linner (линера) и определите порядок её предоставления.

Задача 9.

В ресторане гостиничного комплекса «Русь» запланирован банкет для участников конференции в меню, которого включены алкогольные напитки для гостей: один крепкий алкогольный напиток виски, белое и красное вино и шампанское. Какие рюмки необходимо использовать для подачи данных напитков.

Задача 10.

Рассчитайте длину столов и скатертей, и количество посуды, которые потребуются для организации фуршета для сотрудников гостиницы в количестве 56 человек.

Шкала оценивания (зачет с оценкой)

Оценка «ОТЛИЧНО» ставится обучающему, если он самостоятельно и верно определил основные теоретические понятия кейтеринга, в соответствии с исходными данными предложил решение вопросов организации кейтеринга в соответствии со сложившимися условиями, решена задача.

Оценка «ХОРОШО» ставится обучающему, если он самостоятельно и верно определил основные теоретические понятия кейтеринга, в соответствии с исходными данными предложил решение вопросов организации кейтеринга в соответствии со сложившимися условиями, решена задача, но допущены неточности или погрешности.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится обучающему, если с трудом определил основные теоретические понятия кейтеринга, в соответствии с исходными данными с трудом предложил решение вопросов организации кейтеринга в соответствии со сложившимися условиями, решена задача не полностью или с ошибками.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится обучающему, если он не определил основные теоретические понятия кейтеринга, в соответствии с исходными данными не предложил решение вопросов организации кейтеринга в соответствии со сложившимися условиями, не решена задача.

4.4. Методические материалы

Зачет с оценкой включает в себя: ответы на вопросы и решение задач.

Рекомендации по подготовке к устному ответу

При устном опросе в ответе студента должны быть отражены следующие моменты:

− определены теоретические понятия, сформулированные в вопросе;

− сформулированы методы по сути вопроса

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

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю.

Занятия практического типа являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практического занятия был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно: изучить лекционный материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать выступления других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного типа включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

- повторение изученного на предыдущем занятии материала.

На первом этапе обучающемуся необходимо спланировать свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст не нужно заучивать наизусть, надо понять мысль автора.

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными. Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала. План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в следующем. Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании. В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное. В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д. Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословной записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Основная литература

№	Авторы, составители	Название	Издательство, год	Кол. экз.в библио теке	Наличие в ЭБС
1	Васюкова, А.Т.	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник для бакалавров	Москва: Дашков и К, 2015.— 416 c.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52284
2	Денисович, Ю.Ю.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания. Часть 1: учебное пособие	Благовещенск: Дальневосточный государственный аграрный университет, 2015.— 178 c.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/55904.
6.2 Дополнительная литература					
1	Васюкова, А.Т.	Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс]: учебник ISBN 978-5-00032-213-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR SMART	Москва.: Дашков и К 2020. — 416 c		http://www.iprbookshop.ru/52284
2	Панина, З.И.	Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: практикум	Москва: Дашков и К, 2015.— 244 c		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/5101
3	Пасько, О.В.	Организация обслуживания на предприятиях общественного питания]: учебное пособие	Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014.— 211 c.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/26711

6.3. Интернет-ресурсы	
	Универсальная интернет-энциклопедия Wikipediahttp://ru.wikipedia.org
	https://zf.ranepa.ru/studentam-i-slushatelyam/edu_mats/
	Сервис полнотекстового поиска по книгам http://books.google.ru/
	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы **«Консультант Плюс», «Гарант».**

***Информационные справочные системы*:**

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/
3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;
5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра управления социально-экономическими системами

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
управления социально-экономическими
системами
Протокол от «26» октября 2020 г. № 03

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.03.02 Управление мероприятиями

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020 г.

Автор-составитель:

старший преподаватель кафедры гуманитарных, естественнонаучных дисциплин и сервиса Гуменчук О.В.

И.О. заведующего кафедрой управления социально-экономическими системами, к.э.н., доцент Е.В. Балясникова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы 4
2.Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы 5
3. Содержание и структура дисциплины (модуля) 6
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модуля) 8
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) 21
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) 24
6.1. Основная литература 24
6.2. Дополнительная литература 25
6.4. Нормативные правовые документы 25
6.5. Интернет-ресурсы 25
7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины 26

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	ПКс-1	Способность к организации и планированию контактной зоны предприятия в соответствии с потребностями рынка
ПКс-4	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	ПКс-4	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с историческими и религиозными традициями

1.2.В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПКс-1	на уровне знаний: знать основные принципы организации и планированию контактной зоны предприятия в соответствии с потребностями рынка
		на уровне умений: уметь организовывать и планировать контактную зону предприятия в соответствии с потребностями рынка
		на уровне навыков: не формируются
	ПКс-4	на уровне знаний: знать основные принципы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с историческими и религиозными традициями
		на уровне умений: уметь осуществлять диверсификацию сервисной деятельности в соответствии с историческими и религиозными традициями
		на уровне навыков: не формируются

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины 2 зачетные единицы.

Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

- 10/7,5 часов лекций,
- 16/12 часов практических занятий,
- 40/32 часов самостоятельной работы.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по заочной форме обучения:

- 4/3 часов лекций,
- 10/7,5 часов практических занятий,
- 52/39 часов самостоятельной работы.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.03.02 «Управление мероприятиями» изучается в 7 семестре по очной форме обучения, в 9 семестре по заочной форме обучения.

Дисциплина «Управление мероприятиями» связана с изучением дисциплин «Основы туризма и индустрии гостеприимства», «Инновации в ресторанном бизнесе», «Система менеджмента индустрии гостеприимства», Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, Преддипломная практика.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице:

Вид учебной работы	**Формат проведения**
Лекционные занятия	С применением ДОТ
Практические занятия	Контактные аудиторные часы, с применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ
Формы текущего контроля	**Формат проведения**
Тестирование	В системе дистанционного обучения (СДО)
Эссе	В системе дистанционного обучения (СДО)
Ответ на практическом занятии, участие в дискуссии	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционного образования осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале:

https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение заданий предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

Наименование тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1 Деловые мероприятия: основные понятия, классификация. Технология организации и проведения совещаний. Технология организации и проведения переговоров с партнерами в индустрии гостеприимства	16	2		4		10	Устный опрос, практическое задание.
Тема 2 Технология организации и проведения презентаций. Технология организации и проведения конференций.	16	2		4		10	конспект, устный опрос практическое задание.
Тема 3 Выставочные технологии. Технология организации и проведения интенсив-мероприятий.	16	2		4		10	
Тема 4 Технология организации и проведения корпоративных мероприятий в индустрии гостеприимства. Технология организации и проведения деловых приемов.	18	4		4		10	конспект, устный опрос, практическое задание.
Консультация	2				2		
Промежуточная аттестация	4						Зачет с оценкой
Всего	**72**	**10**		**16**	**2**	**40**	**4**

Наименование тем	Количество часов (астрономических)	Форма текущего контроля успевае-

	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	мости*, промежуточной аттестации
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1 Деловые мероприятия: основные понятия, классификация. Технология организации и проведения совещаний. Технология организации и проведения переговоров с партнерами в индустрии гостеприимства	12	1,5		3		7,5	Устный опрос, практическое задание.
Тема 2 Технология организации и проведения презентаций. Технология организации и проведения конференций.	12	1,5		3		7,5	конспект, устный опрос практическое задание.
Тема 3 Выставочные технологии. Технология организации и проведения интенсив-мероприятий	12	1,5		3		7,5	
Тема 4 Технология организации и проведения корпоративных мероприятий в индустрии гостеприимства. Технология организации и проведения деловых приемов.	13,5	3		3		7,5	конспект, устный опрос, практическое задание.
Консультация	1,5				1,5		
Промежуточная аттестация	3						Зачет с оценкой
Всего	54	7,5		12	1,5	30	3

Заочная форма обучения

Наименование тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1 Деловые мероприятия: основные понятия, классификация. Технология организации и проведения совещаний. Технология организации и проведения переговоров с партнерами в индустрии гостеприимства	16	1		2		13	Устный опрос, практическое задание.
Тема 2 Технология организации и проведения презентаций.	16	1		2		13	конспект, устный опрос практическое за-

Наименование тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Технология организации и проведения конференций.							дание.
Тема 3 Выставочные технологии. Технология организации и проведения интенсив-мероприятий.	16	1		3		12	конспект, устный опрос практическое задание.
Тема 4 Технология организации и проведения корпоративных мероприятий в индустрии гостеприимства. Технология организации и проведения деловых приемов.	18	1		3		14	конспект, устный опрос, практическое задание.
Консультация	2				2		
Промежуточная аттестация	4						Зачет с оценкой
Всего	**72**	**4**		**10**	**2**	**52**	**4**

Наименование тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1 Деловые мероприятия: основные понятия, классификация. Технология организации и проведения совещаний. Технология организации и проведения переговоров с партнерами в индустрии гостеприимства	12	0,75		1,5		9,75	Устный опрос, практическое задание.
Тема 2 Технология организации и проведения презентаций. Технология организации и проведения конференций.	12	0,75		1,5		9,75	конспект, устный опрос практическое задание.
Тема 3 Выставочные технологии. Технология организации и проведения интенсив-мероприятий.	12	0,75		2,25		9	конспект, устный опрос практическое задание.
Тема 4 Технология организации и прове-	13,5	0,75		2,25		10,5	конспект, устный опрос, практиче-

Наименование тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
дения корпоративных мероприятий в индустрии гостеприимства. Технология организации и проведения деловых приемов.							ское задание.
Консультация	1,5				1,5		
Промежуточная аттестация	3						Зачет с оценкой
Всего	**54**	**3**		**7,5**	**1,5**	**39**	**3**

Содержание дисциплины

Тема 1 Деловые мероприятия: основные понятия, классификация. Технология организации и проведения совещаний. Технология организации и проведения переговоров с партнерамив индустрии гостеприимства.

Понятие «мероприятие». MICE-мероприятия: конгрессы, конференции, саммиты, симпозиумы, выставки, ярмарки, презентации, инсентив-мероприятия. Регулярные и нерегулярные мероприятияв индустрии гостеприимства. Массовые мероприятия. Корпоративные и частные мероприятияв индустрии гостеприимства. Туристские деловые мероприятия.

Классификация совещаний. Этапы подготовки к проведению совещания: определение тематики, формирование повестки дня, определение состава участников, выработка регламента, определение даты, времени, продолжительности. Проведение совещания. Председатель и секретарь совещания. Оформление протокола. Бюджет совещаний. Эффективность совещаний

Основные вопросы организации работы с делегацией партнеров. Этапы подготовки к переговорам: организационный и содержательный. Помещения для ведения переговоров. Технология ведения переговоров. Документы, необходимые в ходе переговоров. Основные требования к оформлению записи беседы на переговорах. Работа переводчика во время проведения переговоров.

Тема 2 Технология организации и проведения презентаций Технология организации и проведения конференций.

Презентация как деловое мероприятие. Особенности деловых презентаций. Основные функции презентации. Виды и формы презентации. Технология организации и проведения презентации. Бюджет презентаций. Эффективность презентаций

Классификация конференций. Особенности конференций. Этапы подготовки конференции. Бюджет конференций. Эффективность конференций.

Тема 3Выставочные технологии. Технология организации и проведения интенсив-мероприятий.

Выставки: понятие, специфика и функции. План и технология работ по организацииучастия в выставке. Планирование и координация действий в пе-

риод работы выставки. Мероприятия, намечаемые и реализуемые после выставки. Бюджет выставки. Эффективность выставки

Понятие «инсентив-мероприятие». Классификация инсентив- мероприятий. Этапы организации и проведения инсентив- мероприятий. Бюджет инсентив-мероприятий. Эффективность инсентив-мероприятий.

Тема 4 Технология организации и проведения корпоративных мероприятийв индустрии гостеприимства. Технология организации и проведения деловых приемов.

Цели организации и проведения корпоративных мероприятий.

Классификация мероприятийв индустрии гостеприимства. Корпоративный праздник и технология его организации и проведения. Бюджет корпоративных мероприятий. Эффективность корпоративных мероприятийв индустрии гостеприимства.

Роль и значение приемов, встреч и визитов в развитии и укреплении деловых контактов.

Виды деловых приемов и банкетов. Дневные приемы: «бокал шампанского», «бокал вина», завтрак. Вечерние приемы: чай, «жур фикс», коктейль, фуршет, обед, обед-буфет, ужин. Приемы с рассадкой и без рассадки за столом. Краткая характеристика деловых приемов и банкетов.

Порядок подготовки, организации и проведение деловых приемов. Правила этикета на приемах и банкетах. Ответ на приглашение. Общие требования к форме одежды на дневных и вечерних деловых мероприятиях. Приход на прием и уход с приема. Общепринятые нормы этикета за столом. Гастрономический этикет. Правила участия в разговоре за столом. Запрещенные темы для обсуждения за столом.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

С применением ДОТ. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа контроль осуществляется в форме проверки конспекта.

При проведении занятий практического типа: контроль осуществляется устным опросом, проверкой индивидуальных заданий.

При контроле результатов самостоятельной работы контроль осуществляется в устных ответах на вопросы.

При проведении занятий лекционного типа (с ДОТ): тестирование (ДОТ);

При проведении занятий семинарского типа (аудиторно): опрос, дискуссия (устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия, групповое обсуждение вопросов); преподаватель, реализующий дисциплину, определяет самостоятельно планы семинарских занятий;

При контроле результатов самостоятельной работы студентов (аудиторно): эссе/устный экзамен по билетам /тест.

4.1.2. Зачет с оценкой проводится в форме деловой игры

4. 2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 1.
Типовые вопросы для опроса:

1. Дайте определение понятия «мероприятие».
2. Охарактеризуйте место и роль делового туризма на туристском рынке.
3. В чем состоит специфика делового туризма?
4. Охарактеризуйте 4 основные группы мероприятий.
5. Чем массовые мероприятия отличаются от корпоративных?
6. Перечислите виды совещаний.
7. Как следует работать над повесткой дня совещания?
8. Перечислите этапы проведения совещания.
9. Расскажите об обязанностях председателя совещания.
10. Перечислите обязанности секретаря совещания.
11. Каким образом оформляется протокол совещания?
12. Подбор состава делегации.
13. Официальные и протокольные формы представления.
14. Этические требования к подбору и преподнесению подарков и сувениров участникам зарубежной делегации.
15. Как принимать подарки.
16. Характеристика этапов подготовки и проведения переговоров.
17. Национальный этикетв индустрии гостеприимства.
18. Национальные особенности общенияв индустрии гостеприимства.
19. Значение национальных особенностей общения при подготовке, организации и проведении переговоров с партнерамив индустрии гостеприимства.

Типовое практическое задание:
подготовить пакет документов к проведению совещания: определить тематику, сформировать повестку дня, определить состав участников, выработать регламент, определить дату, время, продолжительность. Оформить протокол.

Типовые оценочные материалы по теме 2.

Типовые вопросы для опроса:

1. В чем заключается многоаспектность понятия «презентация»?
2. Перечислите цели, преследуемые презентациями разного вида.
3. Перечислите этапы подготовки презентации.
4. Перечислите факторы, которые оказывают воздействие на характер презентации.
5. Имидж фирмы как цель презентации.
6. Расскажите о специфике презентационной речи, о технологии ее подготовки, о способах ее воздействия на аудиторию.
7. Основные социально-культурные функции презентаций в современном мире.
8. Раскройте понятие «конференция».
9. Дайте классификацию конференций.
10. Изложите вопросы, решаемые при подготовке и проведении конференции.
11. Основные преимущества и ошибки публичного выступления.

Типовое практическое задание:

Разработать и представить в письменном виде все этапы подготовки конференции. Разработать бюджет конференций.

Типовые оценочные материалы по теме 3.

Типовые вопросы для опроса:

1. Основные социально-культурные функции выставок в современном мире.
2. В чем выражается правильное планирование бюджета современной выставки?
3. Когда и при каких условиях возможен точный учет всех затрат на организацию и проведение выставки?
4. Что означает положение - «выставка - инструмент маркетинговых коммуникаций» Что означает термин «инсентив»?
5. Какое место занимают инсентив-мероприятия в структуре MICE?
6. С учетом каких принципов строится инсентив-мероприятие?
7. Что такое тимбилдинг?

Типовые оценочные материалы по теме 4.

Типовые вопросы для опроса:

1. Какие мероприятия относятся к корпоративным?
2. Раскройте понятие «корпоративное мероприятие»?
3. Дайте краткую характеристику корпоративным мероприятиямв инду-

стрии гостеприимства.

4. Какова роль корпоративных мероприятий в улучшении микроклимата коллектива?
5. В формировании положительного имиджа компаниив индустрии гостеприимства?
6. Расскажите о корпоративном мероприятии, в котором вам приходилось участвовать.
7. Расскажите об этапах подготовки корпоративного мероприятияв индустрии гостеприимства.
8. Подача блюд к столу.
9. Чем угощать гостей из разныхстран.
10. Правила пользования столовыми приборами и салфетками.
11. Музыка на приеме.
12. Правила курения на приемах и банкетах

Типовое практическое задание: составить меню для приема гостей из выбранной страны, подобрать музыкальное сопровождение.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного вида контроль осуществляется в форме проверки конспекта лекций.

При проведении занятий практического типа: контроль осуществляется устными ответами на вопросы и при решении задач у доски и на местах студентами самостоятельно, защита реферата.

При контроле результатов самостоятельной работы контроль осуществляется в устных ответах на вопросы.

4.1.2. Зачет проводится в устной форме – ответы на вопросы, и в групповой – деловая игра.

4. 2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

1.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код	Наименование	Код этапа	Наименование этапа освоения

компетенции	компетенции	освоения компетенции	компетенции
ПКс-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	ПКс-1	Способность к организации и планированию контактной зоны предприятия в соответствии с потребностями рынка
ПКс-4	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	ПКс-4	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с историческими и религиозными традициями

Этап освоения компетенции	Индикатор (показатель) оценивания Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции	Критерий оценивания Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.
ПКс-1	Способен к организации и планированию контактной зоны предприятия в соответствии с потребностями рынка	Самостоятельно и верно организовывает и планирует контактную зону предприятия в соответствии с потребностями рынка
ПКс-4	Способен к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с историческими и религиозными традициями	Осуществляет диверсификацию сервисной деятельности в соответствии с историческими и религиозными традициями

4.3.2. **Типовые оценочные средства**

Вопросы к устным ответам:

1) Основные понятия: «протокол» и «этикет».
2) Виды этикета и их краткая характеристика.
3) Роль и значение этикета в современной международной практике.
4) Порядок установления деловых отношений.
5) Деловой этикет в туристской фирме.
6) Ответственный за этикет в туристской фирме.
7) Этикет секретаря. Сфера деятельности и границы ответственности секретаря.
8) Одежда и аксессуары делового человека.
9) Основные вопросы организации работы с зарубежной делегацией.
10) Подарки и сувениры членам зарубежной делегации. Процедура вру-

чения подарков и сувениров. Как принимать подарки.

11) Этапы подготовки переговоров и их краткая характеристика.

12) Технология ведения переговоров.

13) Основные требования к оформлению записи беседы на переговорах.

14) Проведение деловых совещаний и встреч.

15) Проведение презентаций. Этапы подготовки презентации и их краткая характеристика. Требования делового этикета к проведению презентаций.

16) Национальный этикет. Значение национальных особенностей общения при подготовке, организации и проведении протокольных мероприятий.

17) Принципы общения переводчика с участниками переговоров.

18) Роль деловых мероприятий в деятельности туристских фирм.

19) Роль и значение приемов, встреч и визитов в развитии и укреплении деловых контактов.

20) Виды деловых приемов и банкетов.

21) Характеристика деловых приемов и банкетов.

22) Порядок подготовки, организации и проведение деловых приемов. Этапы подготовки приема и их краткая характеристика.

23) Приглашения на прием: общие требования, время и способ их распространения. Ответ на приглашение.

24) Правила этикета на приемах и банкетах.

25) Общие требования к форме одежды на дневных и вечерних протокольных мероприятиях.

26) Общепринятые нормы этикета за столом. Гастрономический этикет.

27) Правила участия в разговоре за столом. Запрещенные темы для обсуждения за столом.

28) Основные требования к оформлению деловой корреспонденции. Стиль и оформление деловой корреспонденции.

29) Порядок работы с деловой корреспонденцией, которая поступает в офис туристской фирмы.

30) Виды визитных карточек. Основные требования к оформлению визитных карточек.

31) Обмен визитными карточками.

32) Правила ведения телефонного разговора. Методы эффективной организации телефонных переговоров. Рекомендации по ведению телефонных переговоров.

33) Этапы телефонных переговоров и их краткая характеристика.

34) Корпоративные мероприятия: подготовка, проведение. Роль корпоративных мероприятий в деятельности туристских фирм.

35) Проведение конференций. Этапы подготовки конференции и их краткая характеристика. Требования делового этикета к проведению конференций.

36) Инсентив-мероприятия: понятие, виды. Этапы подготовки инсентив-мероприятий и их краткая характеристика.

37) Деловые мероприятия: понятия, классификация, краткая характеристика.

Шкала оценивания (зачет с оценкой)

Оценка «ОТЛИЧНО» ставится обучающему, если он самостоятельно и верно определил основные теоретические основы управления мероприятиями, в соответствии с исходными данными предложил решение вопросов теоретические основы управления мероприятиями в соответствии со сложившимися условиями.

Оценка «ХОРОШО» ставится обучающему, если он самостоятельно и верно определил основные теоретические основы теоретические основы управления мероприятиями, в соответствии с исходными данными предложил решение вопросов управления мероприятиями в соответствии со сложившимися условиями.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится обучающему, если с трудом определил основные теоретические основы управления мероприятиями, в соответствии с исходными данными с трудом предложил решение вопросов управления мероприятиями в соответствии со сложившимися условиями.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится обучающему, если он не определил основные теоретические основы управления мероприятиями, в соответствии с исходными данными не предложил решение вопросов организации управления мероприятиями в соответствии со сложившимися условиями.

Типовая деловая игра для зачета с оценкой:

Группа делится 4 подгруппы, каждая из которых планирует и подготавливает деловое мероприятие (по выбору группы) в соответствии с нормами делового этикета, конъюнктуры рынка, спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства. Результаты работы представляются на обсуждение. Проводится анализ результатов, даются ответы на вопросы:

1) Все ли этапы были соблюдены при подготовке деловогомероприятия?
2) Был ли просчитан бюджет мероприятия?
3) Были ли соблюдены нормы делового этикета?

4) Как учтена социальная политика государства при подготовке мероприятия?
5) Как учтена конъюнктура рынка при подготовке мероприятия?

Шкала оценивания деловой игры (зачет с оценкой)

Предел длительности контроля	2 АЧ
Критерии оценки: (пример) владение терминологией, демонстрация владения учебным материалом по теме игры, владение методами аргументации, умение работать в группе, учет требований к стандартам и качеству обслуживания гостей, конъюнктуры рынка, достижение игровых целей, (соответствие роли – при ролевой игре)	
Критерии оценки (результат определяется как сумма всех составляющих)	10 баллов
«5», если	(9 – 10) баллов
«4», если	(8 – 7) баллов
«3», если	(6 –5) баллов

4.4. Методические материалы

Зачет проводится в форме деловой игры

Рекомендации по подготовке к устному ответу

При устном опросе в ответе студента должны быть отражены следующие моменты:

− определены теоретические понятия, сформулированные в вопросе;

− сформулированы методы по сути вопроса.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практических занятий был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно: изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать доклады других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем;

Для того, чтобы материал занятия лабораторного вида был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно изучить теоретический материал по данной теме;

- иметь при себе учебную литературу и конспекты лекций;

- выполнять все задания, предложенные преподавателем;

- внимательно следовать указаниям преподавателя и инструкциям, прилагаемым к заданиям;

- вопросы, вызывающие затруднения, неясности или сомнения, обсуждать с преподавателем;

- при работе в группах выполнять не только задания, порученные лично ему, но и вникать в задания, полученные другими членами группы, активно участвовать в групповом обсуждении.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного вида включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

- повторение изученного на предыдущем занятии материала.

Подготовка к занятиям лабораторного и практического вида включает 2 этапа: 1) организационный; 2) закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе обучающемуся необходимо спланировать свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными. Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала. План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в следующем. Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании. В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное. В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д. Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословной записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Основная литература

№	Авторы, составители	Название	Издательство, год	Кол. экз.в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	Медлик С.	Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник	М.: ЮНИТИ-ДАНА 2012.— 240 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/7029
2	Амирова З.Б.	Инфраструктура туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: учебное пособие	М.: Московская государственная академия. 2014-— 224 с2014.— 86		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/46463

6.2Дополнительная литература

3	Васильева Л.А	.PR в гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие	Саратов: Вузовское образование	2016. — 66 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/39113
4	Иванова Н.В.	Туристско-рекреационное проектирование [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров	Саратов: Ай Пи Эр Медиа	2016. — 141 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/51621
5	Меркулова Н.В.	Business Communication and Correspon-dence. Деловая коммуникация и коммерческая корреспонденция:	Воронеж: Воронежский государственный архитектурно-строитель-	2013.- 101 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/22672

		Учебное пособие	ный универ-ситет, ЭБС АСВ,			
6	Титова Л.Г.	Деловое общение: учебное пособие	М.: ЮНИ-ТИ-ДАНА	2012- 564с		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/10495.html
7	Ратников В.П. - Отв. ред.	ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКА-ЦИИ. Учебник для бакалавров	М: Изда-тельство Юрайт	2016- 527с.		Режим доступа: https://urait.ru/bcode/391097

6.3 Интернет-ресурсы	
1	Универсальная интернет-энциклопедия Wikipediahttp://ru.wikipedia.org
2	https://zf.ranepa.ru/studentam-i-slushatelyam/edu_mats/
3	Сервис полнотекстового поиска по книгам http://books.google.ru/
4	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

***Информационные справочные системы*:**

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/
3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;
5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра управления социально-экономическими системами

УТВЕРЖДЕНА
кафедра управления социально-экономическими системами

Протокол № 3 от 26.10.2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.04.01 «Индустрия гостеприимства в Калининградской области»

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020 г.

Автор-составитель:

Доцент кафедры управления социально-экономическими системами, к.и.н., доцент А.В. Шмыглева

И.О. заведующего кафедрой управления социально-экономическими системами, к.э.н., доцентЕ.В. Балясникова

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы……4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы…….……5
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)……..…….8
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)…….9
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)……..24
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)……...25
6.1. Основная литература…….....25
6.2. Дополнительная литература…….26
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы…..26
6.4. Нормативные правовые документы……26
6.5. Интернет-ресурсы…….26
6.6. Иные источники……26
7. Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины……..27

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов
ПКс-6	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	ПКс-6	Способность согласованию вида, формы и объема процесса сервиса с учетом историко-культурных ресурсов Калининградской области

1.2.В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПКс-2	на уровне знаний: знает основные принципы исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов
		на уровне умений: умеет проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов
		на уровне навыков: владеет навыком самостоятельно и верно проводить исследования социально-психологических особенностей

		потребителя с учетом демографических факторов
	ПКс-6	на уровне знаний: знать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом историко-культурных ресурсов Калининградской области
		на уровне умений: уметь согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом историко-культурных ресурсов Калининградской области
		на уровне навыков: владеть навыком согласования вида, формы и объема процесса сервиса с учетом историко-культурных ресурсов Калининградской области

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Объем дисциплины 2 зачетные единицы.

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

- 10/7,5часа лекций,
- 10/7,5 часа практических занятий,
- 46/34,5 часов самостоятельной работы.

по заочной форме обучения:

- 4/3 часа лекций,
- 4/3 часа практических занятий,
- 58/43,5 часов самостоятельной работы.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.01 «Индустрия гостеприимства в Калининградской области» относится к дисциплинам вариативной части программы бакалавриата и изучается в 7 семестре по очной форме обучения, в 9 семестре по заочной форме обучения.

ДисциплинаБ1.В.ДВ.04.01 «Индустрия гостеприимства в Калининградской области» связана с изучением дисциплин «Система менеджмента индустрии гостеприимства», «Управление мероприятиями», «Управление персоналом организаций индустрии гостеприимства», «Инновационный менеджмент в индустрии гостеприимства», Б2.В.02(Н) «Исследовательская работа», Б2.В.03(Пд) «Преддипломная практика» и др.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

2. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Введение в дисциплину «Индустрия гостеприимства в Калининградской области».	10	1		1		8	конспект, устный опрос, задание для самостоятельного выполнения
Тема 2. Туристско-рекреационный потенциал Калининградской области	14	2		2		10	конспект, устный опрос, задание для самостоятельного выполнения
Тема 3. Характеристика гостинично-ресторанного рынка Калининградской области	22	4		4		14	конспект устный опрос, презентация
Тема 4. Кадровое обеспечение индустрии гостеприимства в Калининградской области	10	1		1		8	конспект, устный опрос, задание для самостоятельного выполнения
Тема 5. Современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства вКалининградской области	10	2		2		6	конспект, устный опрос, презентация
Консультация	2				2		
Итоговая аттестация	**4**						Зачет с оценкой
Всего:	**72**	**10**		**10**	**2**	**46**	4

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Введение в дисциплину «Индустрия гостеприимства в Калининградской области».	7,5	0,75		0,75		6	конспект, устный опрос, тестирование

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 2. Туристско-рекреационный потенциал Калининградской области	10,5	1,5		1,5		7,5	конспект, устный опрос, тестирование
Тема 3. Характеристика гостинично-ресторанного рынка Калининградской области	16,5	3		3		10,5	конспект устный опрос, отчет по экскурсии
Тема 4. Кадровое обеспечение индустрии гостеприимства в Калининградской области	7,5	0,75		0,75		6	конспект, устный опрос
Тема 5. Современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства в Калининградской области	7,5	1,5		1,5		4,56	конспект, устный опрос, презентация
Консультация	1,5				1,5		
Итоговая аттестация	**3**						Зачет с оценкой
Всего:	**54**	**7,5**		**7,5**	**1,5**	**34,5**	

Заочная форма обучения

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Введение в дисциплину «Индустрия гостеприимства в Калининградской области».	10	0,5		0,5		9	конспект, устный опрос, тестирование
Тема 2. Туристско-рекреационный потенциал Калининградской области	14	0,5		0,5		13	конспект, устный опрос, тестирование
Тема 3. Характеристика гостинично-ресторанного рынка Калининградской области	22	1		1		20	конспект устный опрос, отчет по экскурсии
Тема 4. Кадровое обеспечение индустрии гостеприимства в Калининградской области	10	1		1		8	конспект, устный опрос
Тема 5. Современное состояние и перспективы развития	10	1		1		8	конспект,

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
индустрии гостеприимства в Калининградской области							устный опрос, презентация
Консультация	2						
Итоговая аттестация	**4**						Зачет с оценкой
Всего:	**72**	**4**		**4**	**2**	**58**	4

Наименование разделов (модулей), тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Введение в дисциплину «Индустрия гостеприимства в Калининградской области».	7,5	0,375		0,375		6,75	конспект, устный опрос, тестирование
Тема 2. Туристско-рекреационный потенциал Калининградской области	10,5	0,375		0,375		9,75	конспект, устный опрос, тестирование
Тема 3. Характеристика гостинично-ресторанного рынка Калининградской области	16,5	0,75		0,75		15	конспект устный опрос, отчет по экскурсии
Тема 4. Кадровое обеспечение индустрии гостеприимства в Калининградской области	7,5	0,75		0,75		6	конспект, устный опрос
Тема 5. Современное состояние и перспективы развития индустрии гостеприимства в Калининградской области	7,5	0,75		0,75		6	конспект, устный опрос, презентация
Консультация	1,5						
Итоговая аттестация	3						Зачет с оценкой
Всего:	**54**	**3**		**3**	**1,5**	**43,5**	**3**

Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в дисциплину «Индустрия гостеприимства в Калининградской области»

Предмет, цель и задачи изучения дисциплины. Роль туризма в

сохранении природного и культурного наследия региона. Понятие туристских ресурсов и их значение для формирования туристского продукта. Индустрия туризма: сущность и структура. Гостеприимство как философия индустрии туризма. Устойчивый туризм как фактор сохранения природного и исторического наследия региона. Индустрия гостеприимства как отрасль экономики региона. Значение индустрии гостеприимства для социально-экономического развития Калининградской области.

Тема 2. Туристско-рекреационный потенциал Калининградской области

Основные факторы, влияющие на развитие туризма (природно - климатические и географические, культурно-исторические, социально-демографические, финансово-экономические, материально-технические) в Калининградской области. Географическое положение, природно-климатические условия Калининградской области. Культурно-историческое наследие региона как фактор привлекательности для туристов. Туристическая емкость региона.Рекреационное зонирование территории Калининградской области как способ оптимизации использования туристско-рекреационных ресурсов региона. Характеристика муниципальных образований Калининградской области с точки зрения их привлекательности для туристов.

Тема 3. Характеристика гостинично-ресторанного рынка Калининградской области

Гостиничный бизнес как часть индустрии туризма и гостеприимства. Средства коллективного и индивидуального размещения: гостиницы, отели, мотели, хостелы, апартаменты и др. Характеристика средств размещения. Услугиразмещения. Характеристика предприятий питания региона. Культурно-развлекательные услуги в индустрии туризма и гостеприимства. Характеристика предприятий индустрии развлечений.Классификация средств размещения в Калининградской области. Организации, аккредитованные для проведения работ по классификации гостиниц и иных средств размещения в Калининградской области (ООО «КЦ «Качество», ООО «ОС «ЭКСКО»). Проблема качества услуг индустрии гостеприимства в регионе. Оценка конкурентоспособности услуг предприятий индустрии гостеприимства в Калининградской области.Международные организации гостинично-ресторанной индустрии на территории Калининградской области.

Тема 4. Кадровое обеспечение индустрии гостеприимства в Калининградской области

Проблема подготовки квалифицированных кадров для индустрии гостеприимства Калининградской области. Учебные заведения региона, занимающиеся подготовкой кадров для индустрии гостеприимства. Деятельность Ассоциации предприятий индустрии гостеприимства Калининградской области иЦентра оценки квалификаций в индустрии

гостеприимства.

Тема 5. Современноесостояние и перспективы развития индустрии гостеприимства в Калининградской области

Туризм как одно из приоритетных направлений развития Калининградской области. Динамика развития въездного и внутреннего туризма в регионе. Оценки значения внутреннего и въездного туризма в «Стратегии социально-экономического развития Калининградской области». Кластерный подход в развитии туризма в Калининградской области. Региональный туристический кластер как совокупность предприятий индустрии гостеприимства и сопряженных отраслей. Инновационные технологии в создании и продвижении услуг в индустрии гостеприимства в Калининградской области. Проблема привлечения инвестиций в индустрию гостеприимства региона. Деятельность ОАО «Корпорация развития туризма Калининградской области». Портфель инвестиционных проектов. HoReCa, ее роль в подготовке квалифицированных кадров региона и повышении качества услуг.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа контроль осуществляется в форме проверки конспекта.

При проведении занятий практического типа: контроль осуществляется устным опросом, тестированием, решением ситуационных задач.

При контроле результатов самостоятельной работы контроль осуществляется в устных ответах на вопросы.

4.1.2. Зачет проводится вформе тестирования по материалу учебной дисциплины и решения ситуационной задачи.

4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 1.

Типовые вопросы для опроса:

1. Какую роль играет туризм в сохранении природного и культурного наследия региона?
2. Раскройте суть понятия «туристские ресурсы».
3. Что включает понятие «индустрия гостеприимства»?
4. Можно ли говорить о гостеприимстве как философии индустрии

туризма?
5. Что такое «устойчивый туризм»?
6. Какую роль играет индустрия гостеприимства в экономике региона?
7. Охарактеризуйте значение индустрии гостеприимства для социально-экономического развития Калининградской области.

Задание для самостоятельного выполнения (письменно).
Изучите теоретический материал, раскрывающий туристический потенциал Калининградской области. Проведите SWOT-анализ муниципальных образований на предмет перспективы развития туризма в ближайшие годы.

Типовые оценочные материалы по теме 2.

Типовые вопросы для опроса:
1. Перечислите основные факторы, влияющие на развитие туризма.
2. Какие факторы влияют на развитие туризмав Калининградской области?
3. Охарактеризуйте географическое положение и природно-климатические условия Калининградской области.
4. Дайте оценку культурно-исторического наследия региона в контексте развития туризма.
5. Что такое «туристическая емкость региона»?
6. Для чего необходимо осуществлять рекреационное зонирование территории Калининградской области?
7. Дайте характеристику муниципальных образований Калининградской области с точки зрения их привлекательности для туристов.

Задание для самостоятельного выполнения (письменное).
На основе изученной информации о рекреационных особенностях муниципальных образований предложите свой проект в сфере гостеприимства для одного из выбранных районов. Проект должен содержать цель и задачи, описание объекта, характеристику целевой аудитории, SWOT-анализ, обоснование.

Типовые оценочные материалы по теме 3.

Типовые вопросы для опроса:
1. Перечислите известные вам средства коллективного и индивидуального размещения.
2. Дайте характеристику средств размещения в Калининградской области.
3. Что включают в себя услуги размещения?
4. Дайте характеристикупредприятий питания региона.
5. Какие культурно-развлекательные услуги предоставляют

организации индустрии туризма и гостеприимства?

6. Дайте характеристику предприятий индустрии развлечений в Калининградской области.
7. Какие организации аккредитованы для проведения работ по классификации гостиниц и иных средств размещения в Калининградской области?
8. Какие международные организации гостинично-ресторанной индустрии представлены на территории Калининградской области?

Задание для самостоятельного выполнения.

Подготовьте презентацию по одной из предложенных тем:

1. «Предприятия индустрии развлечений в Калининградской области».
2. «Характеристика средств размещения в Калининградской области».
3. «Международные организации гостинично-ресторанной индустрии на территории Калининградской области».

Типовые оценочные материалы по теме 4.

Типовые вопросы для опроса:

1. Какие учебные заведения занимаются подготовкой кадров для индустрии гостеприимства в Калининградской области?
2. Какие требования предъявляются к персоналу в индустрии гостеприимства?
3. Охарактеризуйте деятельность Ассоциации предприятий индустрии гостеприимства Калининградской области иЦентра оценки квалификаций в индустрии гостеприимства.

Задание для самостоятельного выполнения (письменное).

Изучите теоретический материал по теме «Инклюзивный туризм». Разработайте Памятку для персонала гостиницы или ресторана по обслуживанию гостей с особыми потребностями.

Типовые оценочные материалы по теме 5.

Типовые вопросы для опроса:

1.Динамика развития въездного и внутреннего туризма в регионе.

2. Оценки значения внутреннего и въездного туризма в «Стратегии социально-экономического развития Калининградской области».

3. В чем заключается специфика кластерного подхода в развитии туризма в Калининградской области.

4. Региональный туристический кластер как совокупность предприятий индустрии гостеприимства и сопряженных отраслей.

5. Инновационные технологии в создании и продвижении услуг в индустрии гостеприимства в Калининградской области.

6. Проблема привлечения инвестиций в индустрию гостеприимства

региона.

7. Деятельность ОАО «Корпорация развития туризма Калининградской области».

Задание для самостоятельного выполнения.

Подготовьте презентацию по одной из предложенных тем на выбор:

1. Необычные отели Калининградской области.
2. Доступная среда в гостиницах и ресторанах Калининградской области.
3. Проблемы в сфере гостеприимства в условиях пандемии Covid-19.

3.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов
ПКс-6	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	ПКс-6	Способность согласованию вида, формы и объема процесса сервиса с учетом историко-культурных ресурсов Калининградской области

Этап освоения компетенции	Индикатор (показатель) оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» шкале оценивания в РПД.*
ПКс-2	Демонстрирует способность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом	Самостоятельно и верно проводит исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом

Этап освоения компетенции	Индикатор (показатель) оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» шкале оценивания в РПД.*
	демографических факторов	демографических факторов
ПКс-6	Демонстрирует способность согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом историко-культурных ресурсов Калининградской области	Осуществлено согласование вида, формы и объема процесса сервиса с учетом историко-культурных ресурсов Калининградской области

4.3.2. Типовые оценочные средства

Ответить на вопросы теста.

1. Калининградская область относится к группе регионов:
а) с благоприятными условиями для развития туризма;
б) с относительно благоприятными условиями;
в) недостаточно благоприятными условиями;
г) с неблагоприятным совокупным влиянием.
2. Объекты туристского интереса - это (3 позиции):
а) достопримечательности;
б) природные объекты;
в) социокультурные объекты показа;
г) инфраструктура туризма;
д) индустрия туризма.
3. Сезоном в туризме называют:
а) летние месяцы;
б) праздничные даты;
в) период года, когда количество прибытий превышает среднемесячный показатель за год.
4. Максимум притока туристов в дестинации- это:
а) горячий (высокий) сезон;
б) пик сезона;
в) «мертвый» сезон.
5. Какие средства размещения относятся к нетрадиционным:
а) горные шале;
б) охотничьи домики;
в) бунгало;
г) средневековые замки;
д) подводные лодки;
е) ледяные отели.
6. «Устойчивый туризм» направлен на:
а) равновесие между интересами экономики и защитой окружающей среды;

б) дальнейшее развитие туристского обмена;
в) защиту общественных и культурных ценностей;
г) приоритетное развитие энергосберегающих технологий.
7. Дифференциация общества по уровню доходов приводит в туризме:
а) к поляризации туризма;
б) социальной напряженности в обществе;
в) дифференциации туристского продукта.
8. Гостеприимство - это:
а) потребительское свойство турпродукта;
б) индустрия;
в) сектор бизнеса.
9. Индустрия гостеприимства …
а) является составной частью индустрии туризма;
б) это самостоятельный сектор экономики;
в) обе индустрии взаимодействуют друг с другом.
10. Гостиницы с количеством номеров до 30 - это:
а) малая гостиница;
б) семейная гостиница;
в) эконом-класса.
11. Для обеспечения трех туристов необходимо создать __рабочих мест:
а) одно
б) два
в) три
12.

Оценка выполнения теста:
За правильный ответ на вопрос выставляется положительная оценка – 1 балл.

Критерии оценки:
Оценка « 5» - выставляется при ответе более чем на 18 вопросов
Оценка « 4»- выставляется при ответе более чем на 16 вопросов
Оценка «3» - выставляется при ответе более чем на 14 вопросов
Оценка «2» - выставляется при ответе менее чем на 12 вопросов

Типовые ситуационные задачи:

Ситуационное задание 1.

Гостиница «Елена» имеет 23 номера на 46 гостей. Вместе с хозяйкой гостинцы в ней работают 30 человек. Несколько лет назад о старом пансионе, на базе которого была создана гостиница, не упоминалось ни в одном справочнике по туризму. Теперь же все знают, что гостиница «Елена» является одной из лучших в своем классе.Несмотря на то, что цены в гостинице довольно высокие, в ней всегда много гостей. В среднем отель заполнен круглый год на 80% (это хороший показатель для гостиничного бизнеса).

В работе Елена руководствуется следующими принципами:

- предоставлять услуги в соответствии с платой;
- обеспечивать заинтересованность сотрудников в выполняемой ими работе;
- заботиться о посетителях.

Для изучения потребностей и вкусов клиентов и дальнейшего повышения качества их обслуживания, гостей просят заполнить анкету. В ней содержится просьба высказать свои впечатления о гостинице в целом, а также об организации и качестве питания и обслуживания.

Представьте себя в роли консультанта и выполните следующие операции:

1. Постарайтесь сформулировать вопросы анкеты по каждому из этих направлений.
2. Предложите систему стимулирования посетителей гостиницы к заполнению анкеты.
3. Как повысить заинтересованность сотрудников гостиницы в повышении качества обслуживания?

Ситуационное задание 2.

Важную роль в оценке работы менеджера в индустрии гостеприимства играет его способность к формированию в коллективе корпоративной культуры – своеобразному образу мыслей (мировоззрению), который объединяет сотрудников при решении деловых и общечеловеческих проблем.

Корпоративная культура базируется прежде всего на создании необходимых условий для реализации потребностей человека. Основными принципами корпоративной культуры являются:

- развитие личной инициативы;
- стимулирование ответственности за выполняемое дело;
- уважение к человеку как личности.

Среди разнообразных путей создания корпоративной культуры такие, как:

- поддержка и поощрение существования в коллективе различных точек зрения на те или иные проблемы;
- высокий уровень человеческих отношений, стремление к коллективному решению задач;
- получение сотрудниками части полномочий своего руководителя, что способствует повышению ответственности за выполняемую работу;
- нестандартный образ мышления, который часто представляет собой источник нововведений в различных сферах деятельности.

Вопросы:

1. Какой должен быть комплекс действия менеджера по созданию корпоративной культуры в возглавляемом им гостинице в условиях объективных ограничений?
2. Есть ли особенности корпоративной культуры предприятий гостиничной сферы в России? Если да, то приведите примеры.

Ситуационное задание 3.

Под структурой управления предприятием индустрии гостеприимства понимается упорядоченная совокупность взаимосвязанных закономерностей, находящихся между собой в определенных отношениях, обеспечивающих функционирование хозяйствующего субъекта как единого целого. Речь идет о технологических взаимоотношениях уровней управления и функционирования подразделений (служб, смен, бригад), которые используют эффективный менеджмент.

Для осуществления замкнутого технологического цикла обслуживания гостей в гостинице (отеле) предусмотрены следующие основные службы: бронирования; обслуживания; приема и размещения; эксплуатации номерного фонда; безопасности.

В отелях высокой категории могут также присутствовать следующие службы: инженерно-техническая, маркетинга и рекламы, коммерческая, финансово-экономическая, административная, бухгалтерская и иные службы и подразделения. Все гостиничные службы подразделяются на контактные и неконтактные.

Разработать структуру гостиничного предприятия отель-курорт на 260 мест. Определить для нее организационную структуру управления.

Решение задач осуществляется в следующем порядке:

1. Определение необходимых служб для конкретного гостиничного предприятия;
2. Определение работников, задействованных в работе каждой службы;
3. Определение структуры управления гостиничным предприятием;
4. Схематичное представление структуры конкретного гостиничного предприятия

4.4. Методические материалы

Зачет с оценкой проводится в форме тестирования по всем темам учебной дисциплины и решения ситуационной задачи.

Рекомендации по подготовке к зачету.К зачету необходимо готовиться целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. В самом начале учебного курса необходимо ознакомиться со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем вопросов к зачету.

Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и практических занятиях позволит студенту успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи зачета.

5.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах дисциплины.

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю.

Занятия практического типа являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практического занятия был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно: изучить лекционный материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать выступления других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного типа включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

- повторение изученного на предыдущем занятии материала.

На первом этапе обучающемуся необходимо спланировать свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст не нужно заучивать наизусть, надо понять мысль автора.

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными. Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала. План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в следующем. Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании. В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное. В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д. Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословной записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Основная литература					
№	Авторы, составители	Название	Издательство, год	Кол. экз.в библиотеке	Наличие в ЭБС

1	Захарова Н.А.	Основы гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Захарова Н.А.— Электрон. текстовые данные.	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2020.— 297 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/93543.html - ЭБС «IPRbooks»
2	Киреева Ю.А.	Основы туризма [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие/ Киреева Ю.А.— Электрон. текстовые данные.	Москва: Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2010.— 108 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/14289.html.— ЭБС «IPRbooks»
6.2 Дополнительная литература					
1	Истомина Э.Г.	Внутренний туризм и туристские ресурсы России [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Истомина Э.Г., Гришулькина М.Г.— Электрон. текстовые данные.	Москва: Российский государственный гуманитарный университет, 2019.— 295 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/90016.html.— ЭБС «IPRbooks»
2	Воскресенский В.Ю.	Международный туризм [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «География», «Менеджмент организации», «Экономика и управление на предприятии(по отраслям)»/ Воскресенский В.Ю.— Электрон. текстовые данные.—	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 462 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8096.html.— ЭБС «IPRbooks»
6.3. Интернет-ресурсы					
	https://zf.ranepa.ru/studentam-i-slushatelyam/edu_mats/				
	Сервис полнотекстового поиска по книгам http://books.google.ru/				
	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru				
6.6. Иные источники					
	https://visit-kaliningrad.ru/ - Туристический портал Калининградской области				

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

***Информационные справочные системы*:**

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/
3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;
5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра гуманитарных и естественнонаучных дисциплин

УТВЕРЖДЕНА
Решением кафедры
Гуманитарных и естественнонаучных
дисциплин
Протокол № 2 от «24» сентября 2020 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.05.02 «Историко-культурные ресурсы Калининградской области»

по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020 г.

Автор-составитель:

доцент кафедры гуманитарных и естественнонаучных дисциплин, к.и.н. Е.В. Ульяновская

Заведующий кафедрой гуманитарных и естественнонаучных дисциплин, к.ф.н., доцент Соколова В.Ф.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы……...4

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы……..…4

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)……..5

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)……18

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)…….29

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)…….31

6.1. Основная литература

6.2. Дополнительная литература

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

6.4. Нормативные правовые документы

6.5. Интернет-ресурсы

6.6. Иные источники

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы ……..31

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов
ПКс-6	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	ПКс-6	Способность согласованию вида, формы и объема процесса сервиса с учетом историко-культурных ресурсов Калининградской области

1.2.В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
	ПКс-2	на уровне знаний: знает основные принципы исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов
		на уровне умений: умеет проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов
		на уровне навыков: владеет навыком самостоятельно и верно проводить исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов
	ПКс-6	на уровне знаний: знать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом историко-культурных ресурсов

		Калининградской области
		на уровне умений: уметь согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом историко-культурных ресурсов Калининградской области
		на уровне навыков: владеть навыком согласования вида, формы и объема процесса сервиса с учетом историко-культурных ресурсов Калининградской области

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Объем дисциплины 2 зачетные единицы.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

- 10/7,5часа лекций,
- 10/7,5 часа практических занятий,
- 46/34,5 часов самостоятельной работы.

по заочной форме обучения:

- 4/3 часа лекций,
- 4/3 часа практических занятий,
- 54/43,5 часов самостоятельной работы.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.04.02 «Историко-культурные ресурсы Калининградской области» изучается в 7 семестре.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний и практических умений, полученных в образовательных учреждениях до вузовской подготовки. Освоение дисциплины необходимо при изучении дисциплин Мировая индустрия гостеприимства, Культура и искусство народов мира, История.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице:

Вид учебной работы	**Формат проведения**
Лекционные занятия	С применением ДОТ
Практические занятия	Контактные аудиторные часы, с

	применением ДОТ
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ
Формы текущего контроля	**Формат проведения**
Тестирование	В системе дистанционного обучения (СДО)
Эссе	В системе дистанционного обучения (СДО)
Ответ на практическом занятии, участие в дискуссии	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционного образования осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение заданий предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

Наименование тем	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Туристско-рекреационный потенциал Калининградской области	14	2		2		10	Опрос, доклады
Тема 2. Памятники истории и культуры и их разновидности в Калининградской области.	16	2		2		12	Опрос, доклады

Наименование тем	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 3. Местные традиции и народные промыслы – часть туристско-рекреационного потенциала региона.	20	4		4		12	Опрос, доклады
Тема 4. Политика региональной власти в сфере сохранения историко-культурных ресурсов и развития туризма.	16	2		2		12	Опрос, доклады
Консультация	2						
Промежуточная аттестация	4						Зачет с оценкой
Всего	72	10		10	2	46	4

Наименование тем	Количество академических часов					Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Туристско-рекреационный потенциал Калининградской области	10,5	1,5		1,5		7,5	Опрос, доклады
Тема 2. Памятники истории и культуры и их разновидности в Калининградской области.	12	1,5		1,5		9	Опрос, доклады
Тема 3. Местные традиции и народные промыслы – часть туристско-рекреационного потенциала региона.	15	3		3		9	Опрос, доклады
Тема 4. Политика	12	1,5		1,5		9	Опрос,

Наименование тем	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
региональной власти в сфере сохранения историко-культурных ресурсов и развития туризма.							доклады
консультация	1,5						
Промежуточная аттестация	3						Зачет с оценкой
Всего	54	7,5		7,5	1,5	34,5	3

Заочная форма обучения

Наименование тем	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Туристско-рекреационный потенциал Калининградской области	14	1		1		12	Опрос, доклады
Тема 2. Памятники истории и культуры и их разновидности в Калининградской области.	18	1		1		16	Опрос, доклады
Тема 3. Местные традиции и народные промыслы – часть туристско-рекреационного потенциала региона.	18	1		1		16	Опрос, доклады
Тема 4. Политика региональной власти в сфере сохранения историко-культурных ресурсов и развития туризма.	16	1		1		14	Опрос, доклады

Наименование тем	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
консультация	2						
Промежуточная аттестация	4						Зачет с оценкой
Всего	72	4		4	2	58	4

Наименование тем	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Туристско-рекреационный потенциал Калининградской области	10,5	0,75		0,75		9	Опрос, доклады
Тема 2. Памятники истории и культуры и их разновидности в Калининградской области.	13,5	0,75		0,75		12	Опрос, доклады
Тема 3. Местные традиции и народные промыслы – часть туристско-рекреационного потенциала региона.	13,5	0,75		0,75		12	Опрос, доклады
Тема 4. Политика региональной власти в сфере сохранения историко-культурных ресурсов и развития туризма.	12	0,75		0,75		10,5	Опрос, доклады
консультация	1,5						
Промежуточная аттестация	3						Зачет с оценкой
Всего	54	4,5		4,5	1,5	43,5	3

Содержание дисциплины

Тема 1. Туристско-рекреационный потенциал Калининградской области.

Историческое наследие прошлых эпох на территории калининградской области. Классификация материальных и духовных культурно-историческихобъектов. Основные виды памятников в Калининградской области: истории, археологии, градостроительства и архитектуры, искусства).Уникальность Калининградской области как перекрестка культур. Познавательное и воспитательное значение памятников истории.Памятники войн и сражений. Историко-культурный потенциал и методика его оценки. Два метода оценки: 1) ранжирование культурных комплексов по их месту в мировой и отечественной культуре; 2) необходимое и достаточное время для осмотра. Емкость историко-культурного комплекса региона.

Тема 2. Памятники истории и культуры и их разновидности в Калининградской области.

Памятники культовой архитектуры. Памятники светской архитектуры. Городская застройка – гражданская и промышленная. Военные памятники.

Археологические памятники региона. Этнографические памятники: музейные экспозиции в местных музеях, музеях народного быта.

Тема 3. Местные традиции и народные промыслы – часть туристско-рекреационного потенциала региона.

Народные промыслы - древнейший вид искусства.Основные принципы рекреационного освоения природного и исторического наследия Калининградской области.

Куршская коса. Восстановление, изучение, сохранение и использование культурного и природного наследия региона.

Фестивали, представления, памятники. Старые и новые традиции. Музеи, посвящённые быту немецкого населения. Архитектура старых немецких районов.

Тема 4. Политика региональной власти в сфере сохранения историко-культурных ресурсов и развития туризма.

Политика региональной власти по сохранению и восстановлениюпамятников культуры. Работа правительства Калининградской области над туристические привлекательности региона.

Объект, включенный в особый список ЮНЕСКО – Национальный парк «Куршская коса». Сотрудничество с Всемирной Туристской Организацией (ВТО).

Основные отличия современного культурного туризма. Особенности историко-культурного и природного наследия как основа экологического каркаса территорий.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости, обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема № 1.	Опрос, задания
Тема № 2.	Опрос, доклады
Тема № 3.	Опрос, доклады
Тема № 4.	Опрос, доклады

4. 2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

Типовые оценочные материалы по теме 1.
«Культурно-исторические рекреационные ресурсы: сущность, классификация и этапы оценивания.».

Опрос:

1. Какие виды памятников существуют в Калининградской области?
2. Назовите и охарактеризуйте объекты культурного и природного наследия Калининградской области.

Практическое задание:

Выберете самостоятельно объект культуры Калининградской области и сделайте оценку его историко-культурного потенциала.

Типовые оценочные материалы по теме 2.

«Памятники истории и культуры и их разновидности».

Опрос:

1. Перечислите основные виды памятников истории и культуры Калининградской области.
2. Какие типы военных памятников есть в Калининградской области?
3. Какова отличительная черта религиозной архитектуры Калининградской области?
4. Охарактеризуйте немецкое культурное наследие Калининградской области.

Задпние:

Расскажите об объекте всемирного культурного и природного наследия и о порядке его включения в особый список ЮНЕСКО.

Типовые оценочные материалы по теме 3.

«*Культурное наследие – часть туристско-рекреационного потенциала территории».*

Опрос:

1. Перечислите основные принципы рекреационного освоения природного и исторического наследия.
2. Что такое природно-исторические парки?
3. Перечислите мероприятия по выявлению, восстановлению, изучению, сохранению и использованию культурного и природного наследия.
4. Какова роль исследований природы района, его археологии, интересных памятников архитектуры и градостроительства, сбор фольклора и др.?

Доклады:

Расскажите о наиболее известных природно-исторических парках.

Типовые оценочные материалы по теме 4.

«Роль и функции наследия в региональной политике».

Опрос:

1. Какова сущность политики туристского развития?
2. Назовите основные принципы концепции адекватного туризма.
3. Дайте определение понятию «культурный ландшафт»?
4. С чем связано повышенное внимание со стороны ученых к данному понятию?
5. Какие разновидности культурных ландшафтов вы знаете?

6. Как производится процедура определения ценности культурных ландшафтов?

7. Перечислите основные принципы рекреационного освоения природного и исторического наследия.

Доклады:

1. Как используется культурно-историческое наследие в политике регионов Российской Федерации?
2. Какие культурно-исторические объекты активно используются в выстраивании туристической политики Калининградской области?
3. Какие культурные объекты и культурные ландшафты не в полной мере используются не в полной мере? Как это можно исправить?

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов
ПКс-6	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	ПКс-6	Способность согласованию вида, формы и объема процесса сервиса с учетом историко-культурных ресурсов Калининградской области

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» шкале оценивания в РПД.*
ПКс-2	Способен к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов	Самостоятельно и верно проводит исследования социально-психологических особенностей потребителя с учетом демографических факторов
ПКс-6	Способен согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом историко-культурных ресурсов Калининградской области	Осуществлено согласование вида, формы и объема процесса сервиса с учетом историко-культурных ресурсов Калининградской области

4.3.2. Типовые оценочные средства

Форма промежуточной аттестации в соответствии с учебным планом - зачет с оценкой в форме практических заданий.

Темы практических заданий:

1. Назовите и охарактеризуйте объект культурного и природного наследия зарубежных стран (по вашему выбору).
2. Назовите и охарактеризуйте объект культурного и природного наследия России (по вашему выбору).
3. Назовите и охарактеризуйте объект культурного и природного наследия России в Калининградской области (по вашему выбору).

Шкала оценивания (зачет с оценкой)

«ОТЛИЧНО» ставится обучающемуся, если он демонстрирует знания об индустрии гостеприимства Калининградской области, историческом аспекте Калининградской области и показывает умение с выгодной стороны применить их особенности в при реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ организаций индустрии гостеприимства, анализирует поведение потребителей экономических благ для формирование спроса на основе

знания экономических основ поведения организаций индустрии гостеприимства

«ХОРОШО» ставится обучающемуся, если он демонстрирует знания об индустрии гостеприимства Калининградской области, историческом аспекте Калининградской области и показывает умение с выгодной стороны применить их особенности в при реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ организаций индустрии гостеприимства, анализирует поведение потребителей экономических благ для формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций индустрии гостеприимства, однако допускает незначительные неточности

«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится обучающемуся, если он с трудом демонстрирует знания об индустрии гостеприимства Калининградской области, историческом аспекте Калининградской области и показывает умение с выгодной стороны применить их особенности в при реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ организаций индустрии гостеприимства, анализирует поведение потребителей экономических благ для формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций индустрии гостеприимства

«НЕ УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится обучающемуся, если он не демонстрирует знания об индустрии гостеприимства Калининградской области, историческом аспекте Калининградской области и показывает умение с выгодной стороны применить их особенности в при реализации управленческих решений в области функционального менеджмента для достижения высокой согласованности при выполнении конкретных проектов и работ организаций индустрии гостеприимства, анализирует поведение потребителей экономических благ для формирование спроса на основе знания экономических основ поведения организаций индустрии гостеприимства

4.4. Методические материалы

Зачет проходит в форме ответов практические задания с возможным применением системы дистанционного обучения (СДО).

Рекомендации по подготовке к устному ответу

При устном опросе в ответе студента должны быть отражены следующие моменты:

− определены теоретические понятия, сформулированные в вопросе;

− сформулированы принципы и методы, применяемые при рассмотрении вопроса,

- дан исчерпывающий ответ на вопрос.

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

5.1. Методические указания по вопросам на понимание лекционного материала

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания о наиболее сложных и актуальных проблемах изучаемой дисциплины

На лекциях рекомендуется слушать предлагаемый лектором материал, при этом параллельно конспектировать основные положения, поскольку это дает наибольший результат в усвоении материала. Предоставляется возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и принимать участие в ее обсуждении.

Кроме этого, для лучшего освоения материала и систематизации знаний по дисциплине, необходимо постоянно разбирать материалы лекций по конспектам и учебным пособиям. Во время самостоятельной проработки лекционного материала особое внимание следует уделять возникшим вопросам, непонятным терминам, спорным точкам зрения. Все такие моменты следует выделить или выписать отдельно для дальнейшего обсуждения на семинарском занятии. В случае необходимости обращаться к преподавателю за консультацией.

5.2. Методические указания по подготовке вопросов для самостоятельного изучения к практическим занятиям

Подготовка обучающегося к практическому занятию осуществляется на основании плана раскрытия темы практического занятия, которое разрабатывается преподавателем на основе рабочей программы и доводится до сведения, обучающегося своевременно.

При подготовке к практическому занятию, обучающемуся необходимо изучить внимательно основные вопросы темы семинара. Важным условием успешной подготовки к практическому занятию является четкая организация самостоятельной работы студентов по изучению учебной и дополнительной литературы. Умение анализировать и применять для ответов на вопросы и решения задач и заданий полученные знания при самостоятельной подготовке в значительной степени определяет успешность освоения материала по дисциплине и формирование у обучающихся соответствующих компетенций.

Подготовка вопросов для самостоятельного изучения включает: изучение необходимой литературы (обязательной, дополнительной литературы, специальных периодических изданий, Интернет-ресурсов), подготовку конспекта ответа, ответы на вопросы.

При подготовке к практическим занятиям важно:

– использовать достаточно широкий диапазон массива информации, провести обзор литературы и специальных изданий, составить каталог Интернет-ресурсов;

– представить различные подходы, четко и полно определить рассматриваемые понятия, выявить взаимосвязи понятий и явлений, взаимозависимости и связи с другими вопросами;

– грамотно структурировать материал, ясно, четко и логично его излагать, приводить соответствующие примеры из практики, для иллюстрации положений, тезисов и выводов использовать таблицы, схемы, графики, диаграммы.

5.3. Методические указания по выполнению практического задания

Целью выполнения практического задания обучающимися является закрепление знаний и практических умений по изученным темам. При этом обучающимся следует решить подготовленные практические задания под руководством преподавателя.

Семинарские (практические) занятия организуются по группам с использованием активных и интерактивных форм проведения занятий (семинаров в диалоговом режиме, дискуссий, деловых и ролевых игр, групповых дискуссий, подготовка рефератов, докладов, выступлений и т.д.) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития компетенций обучающихся. Также в качестве варианта проведения семинарского занятия используется форма обсуждения подготовленных обучающимися вопросов по заданным темам.

Для того, чтобы материал практического занятия был освоен обучающимся ему необходимо:

- изучить теоретический материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия внимательно слушать доклады, ответы других обучающихся, участвовать в дискуссии, тезисно

конспектировать, полученный материал, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем;

- вопросы, вызывающие затруднения, неясности или сомнения, обсуждать с преподавателем;

- при работе в группах выполнять не только задания, порученные лично ему, но и вникать в задания, полученные другими членами группы, активно участвовать в групповом обсуждении.

Выступления на практических занятиях могут быть представлены в виде реферата, доклада или сообщения. Любое из них должно содержать план или постановку задачи, изложение материала и выводы. В каждом выступлении необходимо выделять главную мысль («стержневой вопрос»). Выступления должны носить научный, логичный, аргументированный, конкретный и профессиональный характер, быть убедительными.

5.4. Методические рекомендации по работе с литературой

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными. Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала. План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации

содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в следующем. Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании. В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное. В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д. Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословной записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Основная литература					
№	Авторы, составители	Название	Издательство, год	Кол. экз.в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	Кружалин В.И	География туризма : учебник / В. И. Кружалин, Н. С. Мироненко, Н. В. Зигерн-Корн, Н. В. Шабалина. — 2-е изд., перераб. и доп	— М.: Федеральное агентство по туризму, 2017. — 340 с.		https://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/KRUZHALIN_Geografia.pdf
2	Косолапов А.Б.	География российского внутреннего туризма: учебное пособие /	Москва : КНОРУС, 2017. — 268 с		https://ozon-st.cdn.ngenix.net/multimedia/1015660808.pdf

		А.Б. Косолапов.— 4-е изд., перераб. и доп			
3					
6.2 Дополнительная литература					
1					
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы					
1					
2					
3					
6.4. Нормативные правовые документы					
№					
1	Не используется				
6.5. Интернет-ресурсы.					
1	Универсальная интернет-энциклопедия Wikipediahttp://ru.wikipedia.org				
2	ЭБС Лань http://e.lanbook.com				
3	Сервис полнотекстового поиска по книгам http://books.google.ru/				
4	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru				
6.6. Иные источники					

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

***Информационные справочные системы*:**

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/
3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;
5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра гуманитарных и естественнонаучных дисциплин

УТВЕРЖДЕНА
Решением кафедры
Гуманитарных и естественнонаучных дисциплин
Протокол от «24» сентября 2020 г. № 02

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.05.01 «Управление ожиданиями потребителей»

по направлению подготовки
43.03.01 СЕРВИС
направленность (профиль) образовательной программы высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020 г.

Автор-составитель:

доцент кафедры ГЕНДиС, к.псх.н. Верещагина А.А.

Заведующий кафедрой экономики и менеджмента, к.э.н., доцент Ульянкин П.Н.

.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

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

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1. Основная литература

6.2. Дополнительная литература

6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

6.4. Нормативные правовые документы

6.5. Интернет-ресурсы

6.6. Иные источники

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	ПКс-1	Способность на основе эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса поддерживать и стимулировать продажи, привлекать клиентов
ПКс-6	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	ПКс-6	Способность к работе в контактной зоне с потребителем, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в ходе профессиональной деятельности

1.2.В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ОТФ: управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - ОТ: * взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПКс-1	на уровне знаний: знает особенности организации эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса
		на уровне умений: умеет осуществлять поддержку и привлечение клиентов на основе эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса
		на уровне навыков: не предусмотрено
	ПКр-6.4	на уровне знаний: знает основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в ресторанном бизнесе
		на уровне умений: умеет учитывать основные психологические особенности

		потребителя в процессе сервисной деятельности в ресторанном бизнесе
		на уровне навыков: не предусмотрено
	ПКс-6	на уровне знаний: знает особенности работы в контактной зоне с потребителем, консультирования в ходе профессиональной деятельности
		на уровне умений: умеет работать в контактной зоне с потребителем, осуществлять консультирование в ходе профессиональной деятельности
		на уровне навыков: не предусмотрено

2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Объем дисциплины2 зачетные единицы.

Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

- 12/9 часов лекций,
- 16/12 часов практических занятий,
- 44/33 часов самостоятельной работы.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по заочной форме обучения:

- 4/3 часов лекций,
- 4/3 часов практических занятий,
- 64/48 часов самостоятельной работы.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.01 «Управление ожиданиями потребителей» изучается в 8 семестре по очной форме и в 9 по заочной форме обучения.

Освоение дисциплины связан с изучением дисциплин: Б1.О.10 «Маркетинг в индустрии гостеприимства», Б1.О.18 «Управление качеством услуг в сфере гостеприимства», Б1.В.11 «Сервисология и сервисная деятельность»

Форма промежуточной аттестации: зачет

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Наименование тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Покупательское поведение потребителя услуг в сервисе индустрии гостеприимства	9	1		2		6	Конспект устный опрос, доклады
Тема 2. Общая характеристика рынка услуг в сервисе индустрии гостеприимства	9	1		2		6	конспект устный опрос, деловая игра, доклад, презентация
Тема 3.Общая характеристика и особенности сервисной услуги как продукта	10	2		2		6	конспект устный опрос, доклад, презентация, деловая игра
Тема 4. Основные формы продаж услуг в сервисе в индустрии гостеприимства	12	2		4		6	конспект устный опрос, доклад, презентация, деловая игра
Тема 5. Презентация сервисной услуги в сервисе индустрии гостеприимства	12	2		2		8	конспект устный опрос, доклады, презентация, деловая игра
Тема 6. Управление возражениями клиента	10	2		2		6	конспект устный опрос, доклад-презентация, деловая игра
Тема 7. Послепродажное обслуживание	10	2		2		6	конспект устный опрос, доклад
Промежуточная аттестация							зачет
Всего	72	12		16		44	

Наименование тем	Количество часов (астрономических)			Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем	СР	

		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Покупательское поведение потребителя услуг в сервисе в индустрии гостеприимства	6,75	0,75		1,5		4,5	Конспект устный опрос, доклады
Тема 2. Общая характеристика рынка услуг в сервисов индустрии гостеприимства	6,75	0,75		1,5		4,5	конспект устный опрос, деловая игра, доклад, презентация
Тема 3.Общая характеристика и особенности сервисной услуги как продукта	7,5	1,5		1,5		4,5	конспект устный опрос, доклад, презентация, деловая игра
Тема 4. Основные формы продаж услуг в сервисе в индустрии гостеприимства	9	1,5		3		4,5	конспект устный опрос, доклад, презентация, деловая игра
Тема 5. Презентация сервисной услуги	9	1,5		3		4,5	конспект устный опрос, доклады, презентация, деловая игра
Тема 6. Управление возражениями клиента	7,5	1,5		1,5		4,5	конспект устный опрос, доклад-презентация, деловая игра
Тема 7. Послепродажное обслуживание	7,5	1,5		1,5		4,5	конспект устный опрос, доклад
Промежуточная аттестация							зачет
Всего	54	9		12		33	

Заочная форма

Наименование тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Покупательское поведение потребителя услуг в сервисе индустрии гостеприимства	18	1		1		16	Конспект устный опрос, доклады

Наименование тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 2. Общая характеристика рынка услуг в сервисе индустрии гостеприимства							конспект устный опрос, деловая игра, доклад, презентация
Тема 3.Общая характеристика и особенности сервисной услуги как продукта	22	1		1		20	конспект устный опрос, доклад, презентация, деловая игра
Тема 4. Основные формы продаж услуг в сервисе в индустрии гостеприимства							конспект устный опрос, доклад, презентация, деловая игра
Тема 5. Презентация сервисной услуги в сервисе индустрии гостеприимства	12	1		1		10	конспект устный опрос, доклады, презентация, деловая игра
Тема 6. Управление возражениями клиента	20	1		1		18	конспект устный опрос, доклад-презентация, деловая игра
Тема 7. Послепродажное обслуживание							конспект устный опрос, доклад
Промежуточная аттестация							зачет
Всего	72	4		4		64	

Наименование тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Покупательское поведение потребителя услуг в сервисе индустрии гостеприимства	13,5	0,75		0,75		12	Конспект устный опрос, доклады

Наименование тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 2. Общая характеристика рынка услуг в сервисе индустрии гостеприимства							конспект устный опрос, деловая игра, доклад, презентация
Тема 3.Общая характеристика и особенности сервисной услуги как продукта	16,5	0,75		0,75		15	конспект устный опрос, доклад, презентация, деловая игра
Тема 4. Основные формы продаж услуг в сервисе в индустрии гостеприимства							конспект устный опрос, доклад, презентация, деловая игра
Тема 5. Презентация сервисной услуги в сервисе индустрии гостеприимства	6,75	0,75		0,75		7,5	конспект устный опрос, доклады, презентация, деловая игра
Тема 6. Управление возражениями клиента	15	0,75		0,75		13,5	конспект устный опрос, доклад-презентация, деловая игра
Тема 7. Послепродажное обслуживание							конспект устный опрос, доклад
Промежуточная аттестация							зачет
Всего	54	3		3		48	

Содержание дисциплины

Тема 1. Покупательское поведение потребителя услуг в сервисе в индустрии гостеприимства.

Процесс принятия клиентом решения о выборе гостиницы. Типы клиентов.

Моделирование поведения потребителей гостиничных услуг и характеристика типов поведения пользователей услуг. Этапы поведения

потребителя на рынке гостиничных услуг и интервалы между ожидаемым и фактическим обслуживанием. Исследования потребительского поведения. Управление поведением потребителей на рынке гостиничных услуг

Тема 2. Общая характеристика рынка услуг в сервисе в индустрии гостеприимства .

Особенности функционирования рынка сервисных услуг в индустрии гостеприимства. Современный рынок гостиничных услуг и перспективы его развития. Сегментация рынка сервисных услуг. Выбор целевого рынка сервисных услуг. Позиционирование гостиничного продукта

Тема 3. Общая характеристика и особенности сервисной услуги как продукта.

Основные понятия и определения. Особенности сервисной услуги как продукта и его влияние на технологии продаж. Структурная модель сервисной услуги как продукта. Сервис как услуга, типы услуг, классы услуг. Понятие идеальной услуги. Понятие реальной услуги. Понятие легитимных и нелигитимных услуг.

Создание новых сервисных продуктов и повышение их ценности.

Тема 4. Основные формы продаж услуг в сервисе в индустрии гостеприимства.

Понятие стереотипов потенциальных клиентов.

Современные способы организации позитивной атмосферы и обслуживания потребителей.

Методы предоставления гостиничныхуслуг.

Методы и факторы стимулирования сбыта услуг.

Понятие программы лояльности.

Тема 5. Презентация услуги в сервисе в индустрии гостеприимства..

Цели презентации. Взаимодействие с клиентом на этом этапе. Психотипы и психокомплексы потребителей. Психологические особенности потребления. Теория ведущей модальности: основные понятия и группировка клиентов

Тема 6. Управление возражениями клиента.

Психологические аспекты процесса обслуживания. Виды и типы конфликтов, метод разрешения конфликтов в сфере услуг. Поведенческие

особенности потребителя разлучных видов услуг (туристских, быто- вых, социокультурных, гостиничных и др.). Теория Э.Берна в оптимизации коммуникативных процессов с клиентами.

Тема 7. Послепродажное обслуживание

Ценность послепродажного обслуживания. Выгоды и риски для клиентов. Понятие возобновления спроса. Понятие постоянного клиента. Функции послепродажного обслуживание. Содержание послепродажного обслуживания. Этапы послепродажного обслуживания. Специфика послепродажного обслуживания в разных странах

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного типа контроль осуществляется в форме проверки конспекта лекций.

При проведении занятий практического типа: контроль осуществляется устным опросом, деловыми играми, презентациями, докладами.

При контроле результатов самостоятельной работы контроль осуществляется в устных ответах на вопросы.

4.1.2. Экзамен проводится в устной форме – ответы на вопросы и решение ситуационных задач.

4. 2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 1.

Типовые вопросы для опроса:

1. Исследования потребительского поведения. Управление поведением потребителей на рынке гостиничных услуг. Типы клиентов.
2. Мотивация поведения.
3. Виды мотивации.
4. Формирование спроса.
5. Поиск клиентов

Типовые темы докладов:

1. Процесс принятия клиентом решения о выборе гостиницы
2. Типы клиентов.

3. Моделирование поведения потребителей услуг и характеристика типов покупательского поведения пользователей гостиничных услуг.
4. Этапы поведения потребителя на рынке гостиничных услуг и интервалы между ожидаемым и фактическим обслуживанием.

Типовые оценочные материалы по теме 2.

Типовые вопросы для опроса:

1. Современный рынок сервисных услуг в индустрии гостеприимства и перспективы его развития.
2. Сегментация рынка гостиничных услуг.
3. Выбор целевого рынка гостиничных услуг.
4. Условия продаж
   Инструменты продаж

Типовые доклады-презентации:

1. Современный рынок сервисных услуг в индустрии гостеприимства и перспективы его развития.
2. Сегментация рынка сервисных услуг.
3. Выбор целевого рынка сервисных услуг.
4. Позиционирование сервисного продукта.

Типовая деловая игра

Упражнения с использованием Internet Зайдите на Web-сайт компании IBM (www. ibm. com) и щелкните на кнопке "IBM Business Partners" ("Деловые партнеры IBM'), а затем — на кнопке "Member Success Stories" ("История успеха участников партнерских отноше- ний"). Проанализируйте, как эффективные отношения между IBM и ее дело- выми партнерами создали предпосылки для успешных отношений с клиентами компании. Обсудите, как IBM достигает синергизма между своими деловыми партнерами и собственным торговым персоналом.

Типовые оценочные материалы по теме 3.

Типовые вопросы для опроса:

1. Особенности сервисной услуги как продукта и его влияние на технологии продаж.
2. Структурная модель сервисной услуги как продукта.
3. Сервис как услуга, типы услуг, классы услуг.
4. Создание новых сервисных продуктов и повышение их ценности.

Типовая презентация:
Суть «ненавязчивого» сервиса

Типовые темы докладов:

1. Сервис как услуга, типы услуг, классы услуг.
2. Понятие идеальной услуги.
3. Понятие реальной услуги.
4. Понятие легитимных и нелигитимных услуг.
5. Создание новых сервисных продуктов и повышение их ценности.

Типовая деловая игра

Цель: формирование умения разработки стратегии продажи услуги
Разработайте тур и проведите позиционирование турпродукта.

- Составьте программу тура по дням и по часам. В программе должны быть предусмотрены размещение, питание, транспортировка, экскурсии, свободное время, дополнительные услуги.
- Обоснуйте состав и количество туристов.
- Выберите способ организации тура, определите поставщиков услуг, обоснуйте свой выбор.
- Составьте основные положения юридического договора между турфирмой и туристом на основании типового договора на оказание услуг.
- Постройте карту позиционирования турпродукта.

Типовые оценочные материалы по теме 4.

Типовые вопросы для опроса:

1. Методы предоставления услуг.
2. Методы и факторы стимулирования сервисных услугв индустрии гостеприимства.
3. Понятие программы лояльности.
4. Особенности торговых операций с точки зрения человеческого фактора
5. Сложные продажи
6. Персональные продажи и типизация продаж
7. Трансформации современных систем дистрибуции.
8. Антикризисные технологии при спаде продаж
9. Формула активизации продаж.

Типовая презентация:

Мои любимые услуги и продавцы

Типовая деловая игра

Выберите какую-нибудь понравившуюся вам компанию. Зайдите на ее Web-сайт и отыщите там формулировку миссии. Затем соберитесь группами по три-четыре студента и поделитесь впечатлениями от того, что вы узнали о миссии каждой из компаний, с которыми ознакомились члены вашей группы. Каковы доводы «за» и «против» в отношении формулировки миссии каждой из рассмотренных компаний? Насколько точно, по Вашему мнению,

формулировки миссии отражают особенности соответствующих компаний? Какие изменения Вы внесли бы в эти формулировки?

Типовые темы докладов:

1. Современные способы организации позитивной атмосферы и обслуживания потребителей.
2. Методы предоставления гостиничныхуслуг.
3. Методы и факторы стимулирования сбыта услуг.
4. Понятие программы лояльности.
5. Особенности торговых операций с точки зрения человеческого фактора.
6. Сложные продажи.
7. Персональные продажи и типизация продаж.
8. Трансформации современных систем дистрибуции.

Типовые оценочные материалы по теме 5.

Типовые вопросы для опроса:

1. Правила и рекомендации проведения презентации.
2. Переговоры о цене сервисной услуги в индустрии гостеприимства.
3. Взаимодействие и взаимосвязь людей. Теория ролей.
4. Структурная типология межличностного восприятия: межличностная перцепция, идентификация, эмпатия.
5. Теория ведущей модальности: основные понятия и группировка клиентов.

Типовые презентации:

1. Методы определения ведущей перцептивной системы клиента.
2. Методы классификации клиентов.
3. Приемы оказания влияния на клиента.
4. Манипуляции в общении.

Типовые Темы докладов:

1. Виды презентаций.
2. Технология создания презентации сервисной услуги.
3. Взаимодействие продавца и покупателя на этом этапе.
4. Психотипы и психокомплексы потребителей.
5. Психологические особенности потребления.
6. Теория ведущей модальности: основные понятия и группировка клиентов.

Типовая деловая игра «Стратегии переговоров»

Испытуемые случайным образом делятся на две группы, группа «А» и группа «Б». На материалах, которые получают испытуемые, напечатано: «Группа «А» и «Группа «Б». Материалы перемешиваются и кладутся обложкой вниз в несколько стопок, затем участников просят подойти и взять материалы. Таким образом, испытуемым присваивается членство в группе «А» и группе «Б».

Затем ведущий-экспериментатор просит участников группы «Б» выйти из зала. Участникам группы «А» дается следующая инструкция и в устном, и в письменном виде (просят открыть текст в раздаточных материалах на определенной странице).

«Прочитайте, пожалуйста, краткое описание пяти стратегий переговоров. Стратегия переговоров – это общее видение ситуации, с чего начать разговор, как подать аргументы, чем продолжить, к чему подводить, чем завершить.

- Игнорирование – вы, в основном, не принимаете во внимание, не принимаете близко к сердцу доводы оппонента; вы пропускаете доводы другой стороны «мимо ушей» (не реагируете на них) и спокойно следуете своей линии; вы переключаете внимания на иные обстоятельства; вы переводите разговор на другие темы, либо отвечаете на какие-то вопросы молчанием.
- Доминирование — вы учитываете свои потребности, но слабо учитываете потребности другого, вы стремитесь подчинить другого своим интересам, используете принуждение, приказ, внушение, вы хотите уступок с другой стороны, но сами не хотите идти на уступки. Даже если вы оказываете милость, то делаете это, потому что можете доминировать.
- Сотрудничество — вы стремитесь достичь согласия за счет проникновения вглубь проблемы или возможности, вы предлагаете оппоненту вместе искать наилучшее решение, и это решение должно максимально подходить обеим сторонам; вы выясняете потребности друг друга; вы совместно прорабатываете план общего движения к цели и успеху.
- Компромисс — вы стараетесь достичь целей посредством взаимных уступок; это отношение к другому по принципу: «ты - мне, я - тебе»; это опора на договоренность и взаимный учет интересов с одновременным стремлением отстоять часть своих наиболее важных интересов. Пожертвовать одним, чтобы добиться другого.
- Манипуляция — вы стремитесь добиться своего особыми средствами; потребности другого вас интересуют с точки зрения достижения своих целей, вы используете хитрости, уловки, провокации, намеки. Вы хотите,

чтобы человек подумал, почувствовал или сделал так, как хочется вам, но чтобы он приписывал причины своих чувств, мыслей и действий себе.

Вы примите участие в четырех переговорах по 5 минут. Переговоры будет проходить с разными людьми.

Вам нужно в каждых переговорах применить одну из пяти описанных выше стратегий (игнорирование, доминирование, сотрудничество компромисс, манипуляция). То есть, вам нужно выбрать четыре из пяти стратегий (одну из пяти стратегий - не применять). Каждую выбранную стратегию можно применять только в одних переговорах. Стратегию, которую вы выберете для конкретных переговоров необходимо применять как преобладающую, как превалирующую. Но вы имеет право проявлять гибкость для достижения нужного вам результата. К примеру, вы выбрали доминирование. Это не значит, что все пять минут вы должны только доминировать и ничего более. Доминирование вы применяете как общую главенствующую линию поведения. С другой стороны, можно пользоваться и другими методами и техниками.

Определитесь, пожалуйста, заранее с последовательностью применяемых стратегий. Распределите стратегии по четырем переговорам и действуйте в соответствии с намеченным планом. Напишите, пожалуйста, названия выбранных стратегий в строках «Моя планируемая стратегия_____», которые находятся ниже».

Затем участникам группы «А» дается письменное описание четырех ситуаций (просят прочитать текст в раздаточных материалах на определенной странице).

«Последовательность переговоров будет следующая.

Первые переговоры – вам надо договориться с совладельцем бизнеса о делении долей в новом бизнесе, который вы совместно с ним организуете. Вы хотите производить и продавать офисную мебель. Надо поделить доли – 51 % или 49 %. Вы, разумеется, заинтересованы в 51 %.

По условиям переговоров вы обладаете следующими хорошими качествами:

- Вы хорошо чувствуете рынок. Вы можете создать эффективный отдел продаж.
- Вы отлично общаетесь с клиентами и поставщиками.
- Вы хорошо придумываете и реализуете маркетинговые акции.

Моя планируемая стратегия, напишите здесь_____, какую стратегию вы будете применять: игнорирование, доминирование,

сотрудничество, компромисс, манипуляция. Вы можете использовать каждую из пяти стратегий только один раз.

Вторые переговоры – вам надо договориться со своим другом (хорошим добрым знакомым), на какой фильм вы пойдете в кинотеатр. Сейчас вы находитесь недалеко от касс в кинотеатре. Вы хотите пойти на комедию со знаменитыми актерами. Вы хотите хорошо провести время, повеселиться и получить максимум приятных впечатлений.

Моя планируемая стратегия, напишите здесь_____, какую стратегию вы будете применять: игнорирование, доминирование, сотрудничество, компромисс, манипуляция. Вы можете использовать каждую из пяти стратегий только один раз.

Третьи переговоры – вы хотите продать 200 офисных столов по 100 долларов каждый директору компании, которая открывает большой новый офис в вашем городе. Вы также хотите 50 % предоплаты за 2 недели до поставки и 50 % оплаты по факту поставки.

Моя планируемая стратегия, напишите здесь_____, какую стратегию вы будете применять: игнорирование, доминирование, сотрудничество, компромисс, манипуляция. Вы можете использовать каждую из пяти стратегий только один раз.

Четвертые переговоры – вам нужно купить 100 отверток по 20 долларов для сборки столов. Вы хотите заплатить 50 % процентов по факту поставки и 50 % - постоплата через спустя 2 недели.

Моя планируемая стратегия, напишите здесь_____, какую стратегию вы будете применять: игнорирование, доминирование, сотрудничество, компромисс, манипуляция. Вы можете использовать каждую из пяти стратегий только один раз».

Если участников группы «А» есть какие-то вопросы, то они задают их ведущему, которые подробно и спокойно отвечает на все вопросы. Затем ведущий приглашает в зал группу «Б».

Первая серия переговоров «Два бизнесмена»

Участники игры рассаживаются в парах рядами. Один ряд напротив другого, одна пара как можно дальше от другой пары, чтобы было пространство для переговоров в парах.

Ведущий дает следующую инструкцию для всего зала.

«Сейчас вы примете участие в четырех переговорах. Каждые ваши переговоры будут проходить с разными людьми. В этих переговорах вы будете играть разные роли. В ваших раздаточных материалах описаны ситуации четырех переговоров. Вы по правилам данной игры заинтересованы отстаивать определенные позиции и условия. Каждые переговоры будут длиться 10 минут. Участники группы «А» уже ознакомились с данными ситуациями. Прошу сейчас участников группы «Б» открыть нужную страницу (ведущий называет номер) и внимательно прочитать условия первых переговоров».

Участников группы «Б» просят открыть нужную страницу в своих раздаточных материалах и прочитать внимательно инструкцию для первых переговоров. На данной странице предлагается следующий текст.

«Условия переговоров, которые пройдут в течение 10 минут.

Первые переговоры – вам надо договориться с совладельцем бизнеса о делении долей в новом бизнесе, который вы совместно с ним организуете. Вы хотите производить и продавать офисную мебель. Надо поделить доли – 51 % или 49 %. Вы, разумеется, заинтересованы в 51 %.

По условиям переговоров вы обладаете следующими хорошими качествами:

- Вы хорошо считаете деньги.
- Вы хорошо контролируете производство и поддерживаете порядок.
- Вы умеете договариваться по сложным и спорным вопросам с государственными и проверяющими органами».

Участники групп «А» и «Б» не видят заданных условий переговоров своих соперников. Перед первыми переговорами дается следующая устная инструкция.

«Вы - два бизнесмена, которые хотят организовать совместный бизнес. Вы договариваетесь о том, как разделить доли. Кто обладает 51% долей в компании, тот имеет право принимать окончательное решение. Каждый из вас хочет получить 51 %. У вас есть следующие варианты окончания переговоров и распределение призовых баллов:

- Тот, кому достается 51 %, получает 10 баллов, у кого 49 % - 0 баллов.
- Если вы договариваетесь разделить доли по 50 %, то каждый из вас получаете по 0 баллов.
- Если вы не договариваетесь, то каждый из вас получает по 0 баллов.

Прочитайте, пожалуйста, внимательно о ситуации переговоров и о своей роли в переговорах».

Далее ведущий обращает внимание участников группы «А» на следующую страницу и просит заполнить первый столбец для первых переговоров «Первые переговоры».

1. «Прочитайте, пожалуйста, внимательно список тактических способов влияния – конкретные частные методы оказания влияния во время разговора.
2. Выберите, пожалуйста, 4-5 способов, которые вы будете использовать при реализации выбранной вами стратегии переговоров (игнорирование, доминирование сотрудничество, компромисс, манипуляция). Поставьте «плюс» или галочку в соответствующем столбце «переговоры» на нужной строке.
3. На каждый из выбранных способов, если это возможно, продумайте, пожалуйста, конкретный речевой модуль, пример фразы.

Тактические методы оказания влияния группа А

№	Тактические метод оказания влияния	Первые перегов.	Вторые перегов.	Третьи перегов.	Четвертые переговоры
1	Использование «должен», «обязан», «надо», давление.				
2	Эмоциональный призыв, эмоциональное заражение.				
3	Ссылка на роли, смена роли.				
4	Ссылка на нормы, привидение примера.				
5	Использование афоризма, цитаты, метафоры, аналогии.				
6	Убеждение, аргументация.				
7	Подчеркивание риска и возможного проигрыша.				
8	Игра на чувствах другого (вина, ответственность и др.).				
9	Самопрезентация, подчеркивание своих положительных качеств.				
10	Влияние на самооценку оппонента, похвала другого.				
11	Присоединение к ценностям и потребностям оппонента.				
12	Использование юмора и легкой иронии.				

13	Четкое инструктирование, что делать.				
14	Подчеркивание возможного выигрыша и выгод.				

Конкретный перечень тактических методов оказания влияния может изменяться, определяясь специфическими целями деловой игры.

После заполнения первого столбца таблицы 1 начинаются первые переговоры, которые длятся 10 минут. По окончанию времени, ведущий просит участников определиться с решением, договорились ли они или нет, и если договорились, то на каких условиях. Каждый участник фиксирует результаты переговоров в своих раздаточных материалах на странице «Результаты переговоров».

Ведущий просит участников группы «Б» открыть следующую страницу.

- «Прочитайте, пожалуйста, внимательно список тактических способов оказания влияния - конкретных частных методов оказания влияния во время разговора.
- Выберите, пожалуйста, 4-5 способов, которые, по вашему мнению, ваш оппонент использовал в переговорах с вами. Поставьте «плюс» или галочку в соответствующем столбце «переговоры».
- Как бы вы назвали одним – двумя словами общую стратегию переговоров, которую применял ваш оппонент. Стратегия переговоров – это общее видение ситуации, с чего начать разговор, как подать аргументы, чем продолжить, к чему подводить, чем завершить. Напишите название стратегии внизу таблицы 2.

Таблица 2

Тактические методы оказания влияния группа Б

№	Метод оказания влияния	Первые переговоры
1	Использование «должен», «обязан», «надо», давление.	
2	Эмоциональный призыв, эмоциональное заражение.	
3	Ссылка на роли, смена роли.	
4	Ссылка на нормы, привидение примера.	
5	Использование афоризма, цитаты, метафоры, аналогии.	
6	Убеждение, аргументация.	

7	Подчеркивание риска и возможного проигрыша.	
8	Игра на чувствах другого (вина, ответственность и др.).	
9	Самопрезентация, подчеркивание своих положительных качеств.	
10	Влияние на самооценку оппонента, похвала другого.	
11	Присоединение к ценностям и потребностям оппонента.	
12	Использование юмора и легкой иронии.	
13	Четкое инструктирование, что делать.	
14	Подчеркивание возможного выигрыша и выгод.	
Как бы вы назвали стратегию одним - двумя словами?		

Участники группы «Б» самостоятельно без обсуждения отмечают 4-5 тактических способов оказания влияния, которые, по их мнению, был использованы оппонентами в переговорах. Затем представители группы «Б» также самостоятельно дают название стратегии переговоров, которую применял представитель группы «А».

После этого ведущий просит участников переговоров «раскрыть карты», то есть представитель группы «А» показывает отмеченные тактические методы оказания влияния на своем листе, а представитель группы «Б» на своем. За каждый угаданный тактический метод представитель группы «Б» получает 1 балл. Затем также обсуждается общая стратегия переговоров, которую сознательно применял представитель группы «А». Участники в парах сравнивают стратегии. Представитель группы «А» решает, угадал ли участник «Б» стратегию, если она названа не слово в слово, а синонимом. Если стратегия угадана правильно, то представитель «Б» получает еще 3 балла. Затем в любом случае, представитель «А» зачитывает для участника «Б» определение стратегии, которую он применял, для лучшего понимания данной стратегии.

Таким образом, максимальное количество баллов для участника «Б» может составить 8, из них 5 за угаданные тактических методов оказания влияния, и 3 за правильно названную стратегию переговоров.

Участники благодарят друг друга за совместные переговоры. Ведущий просит сдвинуться участников группы «Б» и сесть рядом с новым

участником группы «А». Схема простая, один ряд сдвигается, другой остается на своих местах.

Вторая серия переговоров «Два друга»

Начинается вторая серия. Для вторых переговоров у команды «Б» следующая письменная инструкция.

«Вторые переговоры – вам надо договориться со своим другом (хорошим добрым знакомым), на какой фильм вы пойдете в кинотеатр. Сейчас вы находитесь недалеко от касс в кинотеатре. Вы хотите пойти на историческую драму с отличными напряженными сценами (битвы, диалоги), интригующим сюжетом и великолепной игрой актеров. Вы хотите хорошо провести время, получить глубокие переживания и посмотреть на что-то действительно воодушевляющее».

Перед началом вторых переговоров всем участникам дается устная инструкция.

«Вы - два друга, пришли в кино, стоите перед кассами. Каждый из вас хотел бы пойти на определенный кинофильм. Вам нужно договориться с другом, чтобы он пошел на тот фильм, который хотите посмотреть вы. У вас есть следующие варианты окончания переговоров и распределение призовых баллов:

- Тот, на чей фильм вы идете в первую очередь, получает 10 баллов, другой получает - 0 баллов.
- Если вы договариваетесь сходить на два фильма по очереди, то 10 баллов получает тот, чей фильм первый.
- Если вы не договариваетесь, или каждый идет на свой фильм, то каждый из вас получает по 0 баллов.

Прочитайте, пожалуйста, внимательно о ситуации переговоров и о своей роли в переговорах».

Ведущий просит участников группу «А» посмотреть на ситуацию и вспомнить стратегии, которую они намеревались применить во время инструктирования группы «А» в начале деловой игры. Далее ведущий обращает внимание участников группы «А» на вторую колонку «Вторые переговоры» и просит заполнить данный столбец для вторых переговоров. Как и в предыдущей серии, участникам «А» нужно выбрать 4-5 тактических способов оказания влияния для определенной ранее стратегии.

После заполнения второго столбца «Вторые переговоры» таблицы 1 начинаются вторые переговоры, которые длятся 10 минут. По окончанию времени, ведущий просит участников определиться с решением,

договорились ли они или нет, и если договорились, то на каких условиях. Каждый участник фиксирует результаты переговоров в своих раздаточных материалах на странице «Результаты переговоров».

Далее, как и при первых переговорах, участники группы «Б» самостоятельно и без подсказок предполагают 4-5 тактических методов оказания влияния и общую стратегию переговоров, которую, по их мнению, использовали их оппоненты в переговорах. Они помечают выбранное в таблице 3, которая отличается от таблицы № 2 только номером переговоров (поэтому мы не будет здесь ее демонстрировать). Как и в предыдущей серии, происходит начисление баллов за угаданные тактические методы оказания влияния и общую стратегию переговоров. Представитель группы «А» зачитывает для участника «Б» определение примененной стратегии.

Участники благодарят друг друга за совместные переговоры. Ведущий просит сдвинуться участников группы «Б» и сесть рядом с новым участником группы «А». Схема простая, один ряд сдвигается, другой остается на своих местах.

Третья серия переговоров «Продажа и закупка»

По той же схеме происходят третьи переговоры. Напечатанные условия третьих переговоров для группы «Б» следующие.

«Третьи переговоры – вы - директор компании, которая открывает большой новый офис в вашем городе. Вам нужно купить для своей компании 150 офисных столов по 80 долларов каждый. Вы хотите оплатить 50 % по факту доставки столов и 50 % - постоплата спустя 2 недели».

Устная инструкция для всех участников следующая.

«Один из вас сейчас будет продавцом, другой покупателем. У вас прописаны желательные условия, которые вам нужно отстаивать. Самый главный параметр оценки данной игры, данной серии, – это цена. Продавец заинтересован продать по более высокой цене, покупатель хочет купить по более низкой цене».

Ведущий просит участников группу «А» посмотреть на ситуацию и вспомнить стратегии, которую они намеревались применить во время инструктирования группы «А» в начале деловой игры. Далее ведущий обращает внимание участников группы «А» на третью колонку «Третьи переговоры» и просит заполнить данный столбец для третьих переговоров. Как и в предыдущей серии, участникам «А» нужно выбрать 4-5 тактических способов оказания влияния для определенной ранее стратегии.

Проходит третья серия переговоров.

Конкретная схема начисление баллов рассказывается уже после 10-минутных переговоров, чтобы не перегружать внимание участников, во-первых, и чтобы смоделировать некоторую неопределенность критерия, во-вторых.

«Для участников группы «А» баллы начисляются так. Если вы продали столы по 100 долларов, вы получаете 10 баллов; если вы продали по цене в промежутке с 99 по 91, то получаете 7,5 баллов; если продали за 90 долларов – 5 баллов, если в промежутке с 89 по 81 доллар – 2,5 балла; и если продали за 80 долларов, то получаете 0 баллов.

Для группы «Б» баллы начисляются противоположенным образом. Если вы купили столы по 100 долларов, вы получаете 0 баллов; если вы купили по цене в промежутке с 99 по 91, то получаете 2,5 балла; если купили за 90 долларов – 5 баллов; если в промежутке с 89 по 81 доллар – 7,5 баллов; и если купили за 80 долларов, то получаете 10 баллов».

Сопоставление тактических способов оказания влияния и стратегий переговоров происходит аналогично с первыми двумя сериями. Участникам группы «Б» начисляются баллы за угаданные тактические методы оказания влияния и стратегию переговоров.

Четвертая серия переговоров «Закупка и продажа»

Происходит последняя пересадка, и начинается четвертая серия. Напечатанные условия для группы «Б» следующие.

«Четвертые переговоры – вы продаете отвертки. Вы хотите продать 150 отверток по 30 долларов для сборки столов мебельному производству. Вы хотите, чтобы вам заплатили 50 % предоплаты за две недели, и 50 % процентов по факту поставки».

Устная инструкция для всей группы такова.

«Сейчас пройдет заключительная серия переговоров. Роли у вас меняются, тот, кто был продавцом, становится, покупателем, и наоборот. У вас прописаны желательные условия, которые вам нужно отстаивать. Самый главный параметр оценки данной игры, данной серии, как и в прошлый раз, – это цена. Продавец заинтересован продать по более высокой цене, покупатель хочет купить по более низкой цене».

Ведущий просит участников группу «А» посмотреть на ситуацию и вспомнить стратегии, которую они намеревались применить во время инструктирования группы «А» в начале деловой игры. Далее ведущий обращает внимание участников группы «А» на четвертую колонку «Четвертые переговоры» и просит заполнить данный столбец для четвертых

переговоров. Как и в предыдущей серии, участникам «А» нужно выбрать 4-5 тактических способов оказания влияния для определенной ранее стратегии.

Происходит четвертая серия переговоров.

Как и в третьих переговорах, конкретная схема начисление баллов рассказывается уже после 10-минутных переговоров, чтобы не перегружать внимание участников.

«Для участников группы «Б» баллы начисляются так. Если вы продали отвертки по 30 долларов, вы получаете 10 баллов; если вы продали по цене в промежутке с 29 по 26, то получаете 7,5 баллов; если продали за 25 долларов – 5 баллов, если в промежутке с 24 по 21 доллар – 2,5 балла; и если продали за 20 долларов, то получаете 0 баллов.

Для группы «А» баллы начисляются противоположенным образом. Если вы купили отвертки по 30 долларов, вы получаете 0 баллов; если вы купили по цене в промежутке с 29 по 26, то получаете 2,5 балла; если купили за 25 долларов – 5 баллов; если в промежутке с 24 по 21 доллар – 7,5 баллов; и если купили за 20 долларов, то получаете 10 баллов».

Сопоставление тактических способов оказания влияния и стратегий переговоров происходит аналогично с первыми тремя сериями. Участникам группы «Б» начисляются баллы за угаданные тактические методы оказания влияния и стратегию переговоров.

Подведение итогов деловой игры для участников

После четырех переговоров участники считаю суммарно баллы по всем четырем сериям. Итоги подводятся отдельно по команде «А» и команде «Б», так как в команде «Б» начислялись дополнительные баллы за угаданные тактические методы оказания влияния и стратегию переговоров. Максимум возможных баллов участника «А» - 40, минимум – 0. Максимум возможных баллов участника «Б» - 72, минимум – 0.

В рамках деловой игры, лучшие 1-3 участника из команды «А» и команды «Б» поощряются призами для закрепления ощущения успеха.

Далее ведущий проводит лекцию на тему «Стратегии и тактики ведения переговоров», на которой раскрываются следующие понятия:

- Стратегии переговоров, в том числе пять базовых стратегий:
  - игнорирование,
  - доминирование,
  - манипуляция,
  - компромисс,

- сотрудничество.

- Тактические методы оказания влияния в переговорах, в том числе, такие классические как: убеждение, эмоциональное заражение, приведение примера, метафора и другие.

Дополнительным заданием на усвоение материала, связанного со стратегиями переговоров, может быть следующее упражнение. Участники деловой игры объединяются в малые группы по 3-5 человек произвольным образом и в течение 10 - 15 минут обсуждают внутри групп реальные ситуации в своих переговорах, где было бы целесообразно применить каждую из пяти обозначенных стратегий переговоров.

Еще одним дополнительным упражнением на адаптацию тактических методов оказания влияния может быть такое задание. Участники деловой игры в тех же или других группах по 3-5 человек, во-первых, выбирают 5-7 из 14 тактических способов оказания влияния по критерию «применимость в реальных переговорах». А следующим этапом они уже придумывают конкретные речевые модули на каждый из выбранных тактических способов оказания влияния.

Также участникам рассказывается о том, что отношения и переговоры можно делить на деловые и неделовые. Подчеркивается, что роли участников переговоров бывают симметричные и несимметричные.

В первой серии деловой игры - роли симметричные (два совладельца), отношения деловые.

Во второй серии деловой игры роли также симметричные (два друга), отношения неделовые.

В третьей и четвертой сериях деловой игры роли – несимметричные (один – продавец, другой – покупатель и наоборот), отношения – деловые.

Результаты деловой игры

Таким образом, предложенная деловая игра в активной, соревновательной, доступной и содержательной форме обучает участников сознательному применению стратегий и тактик ведения переговоров.

Можно говорить о следующих результатах деловой игры «Стратегии и тактики переговоров» для участников.

- Понимание различий между стратегическим видением переговоров и тактическим воплощением, между деловыми и личными переговорами, между симметричными и несимметричными ролями.

- Осознание и, в лучшем случае, освоение пяти стратегий переговоров: игнорирование, доминирование, манипуляция, компромисс, сотрудничество.
- Отработка умений применять разнообразные тактические методы влияния, к примеру: убеждение, эмоциональное заражение, привидение норм и примеров, самопрезентация и др.

В целом, проведение данной деловой игры способствует усилению коммуникативной компетентности учащихся.

Типовые оценочные материалы по теме 6.

Типовые вопросы для опроса:

1. Классификация конфликтов.
2. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами
3. Функции конфликта по отношению к его участникам и социуму.
4. Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов.

Типовая деловая игра «Жалоба»

Цель игры. Развитие у участников умения анализировать конфликт, уяснение основных конфликтологических понятий; формирование навыков применения простейших методов изучения и оценки конфликтных ситуаций.

Игровая ситуация. Руководство фирмы получило жалобу от одного из клиентов.

Генеральный директор фирмы назначает рабочую группу для изучения жалобы и выработки предложений для принятия решения. Состав рабочей группы: менеджер по кадрам – руководитель; специалист по связям с общественностью; юрист фирмы.

Порядок проведения игры:

Подготовительный этап. За одну-две недели участники получают установку на проведение деловой игры. Им сообщают тему и цель занятия, а также тему деловой игры, ее цель и игровую ситуацию.

Участники получают указания по самостоятельному изучению литературы и уяснению основных понятий: «конфликт», «структура конфликта», «субъекты конфликта», «предмет конфликта», «образ конфликтной ситуации», «мотивы конфликта», «позиция в конфликте». Кроме того, им напоминают, что они должны продемонстрировать в ходе деловой игры умение использовать различные методы изучения и анализа конфликтов: наблюдение, анализ результатов деятельности, беседа, экспертный опрос и др.

В ходе игры:

1. Учебная группа разбивается на три команды.

Первая команда – руководство фирмы: генеральный директор, заместитель генерального директора по связям с общественностью, финансовый директор.

Вторая команда – рабочая группа по изучению жалобы.

Третья команда – эксперты (3-5 человек).

Время на распределение ролей – 5 минут.

Примечание. Состав команд может быть определен по желанию студентов.

2. Всем командам выдается жалоба в письменном виде и задание на игру. Первая команда готовится к заслушиванию предложений для принятия решения, выработанных рабочей группой (вторая команда). Вторая команда готовит предложения для принятия решения по жалобе. Третья команда готовится к оценке содержания работы первой и второй команд.

Время на подготовку – 15 минут.

3. Заслушивание предложений для выработки решения по жалобе, принятие решения и оценка содержания работы.

Игровой сценарий. «Генеральный директор» открывает служебное совещание, объявляя его тему, и предоставляет слово для доклада «старшему рабочей группы» по изучению жалобы и выработке предложений для принятия решения (регламент доклада может быть ограничен 10 минутами). После доклада руководящий состав задает вопросы членам рабочей группы (время на вопросы и ответы может быть установлено в пределах 15-20 минут). После ответов на вопросы выслушиваются мнения «заместителя генерального директора по связям с общественностью» и «финансового директора» (на выслушивание мнений может быть выделено 5 минут).

Решение на основе обсуждения принимает «генеральный директор».

Оценка содержания работы. После принятия решения члены экспертной группы выступают с оценкой работы первой и второй команд, а также исполнителей всех ролей. В ходе оценки возможны дискуссии (на оценку экспертов может быть отведено 15-20 минут).

4. Подведение тренером итогов игры.

Типовые темы докладов - презентаций:

Виды и типы конфликтов, метод разрешения конфликтов в сфере услуг.

Поведенческие особенности потребителя разлучных видов услуг (туристских, быто- вых, социокультурных, гостиничных и др.).

Теория Э.Берна в оптимизации коммуникативных процессов с клиентами.

Типовые оценочные материалы по теме 7.

Типовые вопросы для опроса:

1. Функции послепродажного обслуживания.
2. Содержание послепродажного обслуживания.

3. Этапы послепродажного обслуживания.
4. Специфика послепродажного обслуживания в разных странах.

Типовые темы докладов:

1. Содержание послепродажного обслуживания.
2. Выгоды и риски для клиентов.
3. Понятие возобновления спроса.
4. Понятие постоянного клиента.
5. Функции послепродажного обслуживание.
6. Этапы послепродажного обслуживания.
7. Специфика послепродажного обслуживания в разных странах.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	ПКс-1	Способность на основе эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса поддерживать и стимулировать продажи, привлекать клиентов
ПКс-6	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	ПКс-6	Способность к работе в контактной зоне с потребителем, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в ходе профессиональной деятельности

Этап освоения компетенции	Индикатор (показатель) оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*
ПКс-1	Способен на основе эффективной организации контактной зоны	на основе эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса осуществлена поддержка и

Этап освоения компетенции	Индикатор (показатель) оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*
	предприятия сервиса поддерживать и стимулировать продажи, привлекать клиентов	привлечены клиенты
ПКс-6	Способен к работе в контактной зоне с потребителем, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в ходе профессиональной деятельности	Эффективно работает в контактной зоне с потребителем, осуществляет согласование вида, формы и объема процесса сервиса в ходе профессиональной деятельности

4.3.2. ***Типовые оценочные средства***

Типовые темы для устных ответов:

1. Особенности розничных каналов сбыта
2. Формула активизации продаж
3. Антикризисные технологии при спаде продаж
4. Персональные продажи и типизация продаж
5. Прогнозирование конфликтов как форма стратегического управления
6. Способы предупреждения конфликтов в индустрии гостеприимства.
7. Социальные технологии регулирования конфликтов в индустрии гостеприимства.
8. Участие руководителя в разрешении организационных конфликтов
9. Сложные продажи
10. Особенности торговых операций с точки зрения человеческого фактора
11. Рекламная деятельность в индустрии гостеприимства.
12. Структурные компоненты успешного бренда
13. Инструменты продаж
14. Условия продаж
15. Деструктивные формы разрешения конфликтов и их последствия в индустрии гостеприимства.
16. Поиск клиентов в индустрии гостеприимства.
17. Типы клиентов в индустрии гостеприимства.
18. Управление поведением потребителей

19. Модели потребительского поведения в индустрии гостеприимства.
20. Функции послепродажного обслуживания
21. Функции конфликта по отношению к его участникам и социуму
22. Модели поведения в конфликте и способы урегулирования межличностных конфликтов в индустрии гостеприимства.
23. Предупреждение, разрешение и управление конфликтами в индустрии гостеприимства.
24. Классификация конфликтов
25. Теория ведущей модальности: основные понятия и группировка клиентов
26. Структурная типология межличностного восприятия: межличностная перцепция, идентификация, эмпатия
27. Переговоры о цене сервисной услуги в индустрии гостеприимства.
28. Правила и рекомендации проведения презентации
29. Понятие программы лояльности
30. Методы и факторы стимулирования сбыта услуг в индустрии гостеприимства.
31. Методы предоставления услуг в индустрии гостеприимства.

Типовые задачи

Задача 1.

Известно, что на заключение крупной сделки о купле-продаже с промышленным покупателем нередко уходит несколько лет. Однажды торговый представитель компании-продавца обхаживал своего клиента целых восемь лет, прежде чем тот занес его в свой перечень "утвержденных поставщиков" (всего лишь!). Еще через два года торговый представитель компании-продавца получил от этого клиента первый заказ. Как подобная ситуация сказывается на приеме на работу, обучении, оценке, вознаграждении и удержании торгового персонала?

Задача 2.

Возможно ли, чтобы фирма добилась успеха, не будучи рыночно ориентированной? Можете ли вы привести примеры фирм, которые, не являясь настолько "рыночно ориентированными", в то же время находятся среди лидеров на своем конкурентном рынке?

Задача 3.

Типичной проблемой, с которой сталкиваются специалисты, занимающиеся прогнозированием сбыта, является "продажа" этих прогнозов руководителям компании, таким как вице-президенты по маркетингу, производству и кадрам, а также главный исполнительный директор или финансовый директор компании. Нередко руководители боятся использовать прогнозы, которые могут серьезно повлиять на те или иные стороны деятельности компании или результаты ее работы в целом (имея в виду, конечно же,

ошибочные прогнозы и их отрицательные последствия). Что могут предпринять специалисты, занимающиеся прогнозированием сбыта, для повышения убедительности своих доводов в ходе "продажи" выполненных ими прогнозов руководителям компании? Какими методами прогнозирования следует пользоваться для повышения точности прогнозов?

Задача 4.

Опрос руководителей местных фирм, проводимый с целью выяснения того, как они прогнозируют продажи, наверняка даст самые разные ответы. Некоторые даже станут утверждать, что вообще не пользуются формальными методами прогнозирования сбыта, хотя можно не сомневаться, что они используют для 20 этого тот или иной подход — пусть даже истолкованный ими совершенно произвольно. Как можно узнать, занимается ли фирма прогнозированием своего сбыта? Можете ли Вы указать какие-либо признаки того, что фирма не занимается прогнозированием продаж?

Задача 5.

Компания Miracle Foods собирается выйти на рынок с кексом, изготовлен- ным по новому рецепту. Чтобы установить потенциалы территорий, был предложен так называемый "индекс последствий", включающий несколько факторов, таких как уровень дохода, численность населения и объемы продаж продуктов питания в розничной торговле. Можете ли вы обосновать це- лесообразность использования этих факторов? Имеет ли смысл использовать такой фактор, как объем продаж продуктов питания в розничной торговле (это означает, что объем продаж кексов является функцией объема продаж продуктов питания в целом)?

Задача 6.

Intronics Corporation, производитель электронных печатных плат, ищет потен- циальных покупателей своей продукции, пользуясь услугами 75 агентств, об- служивающих компании-производителей. В большинстве этих агентств про- движением продукции Intronics Corporation в среднем заняты по два агента, которые контактируют с клиентами. Эти агенты также представляют интересы семи- восьми других производителей, которые выпускают неконкурирующие товары. 33 Intronics Corporation собирается отказаться от услуг этих агентов и сформировать свой собственный торговый персонал. Сколько, по вашему мнению, сотрудников торгового персонала понадобится компании Intronics Corporation ? Поясните свой ответ

Задача 7.

Компании IBM, Xerox, Procter & Gamble и многие другие, стремясь повысить качество обслуживания своих крупнейших клиентов, провели реорганизацию. Каким образом глобальная компания могла бы провести реорганизацию, чтобы максимизировать качество обслуживания своих

крупнейших клиентов? Работая старшим менеджером по продажам, как бы вы определили понятие "самый важный клиент"? Какие критерии вы при этом использовали бы: текущий объем сбыта, будущие потенциальные объемы сбыта или, может быть, какие-то другие критерии?

Задача 8.

Телемаркетинг привел к появлению внутреннего торгового персонала ком- пании. Некоторые компании прикомандировывают к внутреннему торговому персоналу (или "людям на телефоне") стажеров-сбытовиков, рассматривая такую практику как составную часть программы обучения и подготовки к занятию той или иной должности в составе "внешнего" торгового персонала. В других компаниях эти виды работ считаются совершенно самостоятельными и даже несовместимыми. Какие функции должен выполнять внутренний торговый персонал (т.е. "люди на телефоне")? В чем отличие этих функций от функций, выполняемых "внешним" торговым персоналом? В чем может заключаться различие между системами оплаты труда этих категорий работников (если такое различие вообще существует)?

Задача 10.

Многие фирмы, такие как Centex Hote Equity Corp., подкрепляют свою телемаркетинговую деятельность мощными инициативами, связанными с проведением маркетинга на основе баз данных. В чем могла бы заключаться эффективная роль Web-сайта в дальнейшей поддержке успеха телемаркетинговой инициативы фирмы?

Задача 11.

Клиент высказывает продавцу претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Продавец принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возник конфликт.

В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию. Разработайте эффективную стратегию поведения в данной конфликтной ситуации.

Шкала оценивания (зачет)

Оценка «ЗАЧТЕНО» ставится обучающемуся, если он самостоятельно перечисляет основные формы продаж сервисных услуг, самостоятельно проводит презентацию сервисной услуги, самостоятельно проводит консультацию по вопросам послепродажного обслуживания; четко и без ошибок ответил на теоретический вопрос экзаменационного билета и дополнительные вопросы; верно и с пояснениями решил ситуационную задачу; продемонстрировал умение связать теоретические знания с практикой.

Оценка «НЕЗАЧТЕНО» ставится обучающемуся, если он не раскрыл суть теоретического вопроса, не перечисляет основные формы продаж сервисных услуг, не может провести презентацию сервисной услуги; не может провести консультацию по вопросам послепродажного обслуживания; который имеет существенные пробелы в знаниях базовых понятий, не смог ответить на основной вопрос экзаменационного билета и дополнительные вопросы преподавателя, не решил ситуационную задачу или представил неверное решение задачи, показал существенные затруднения в аргументации выводов по темам дисциплины.

4.4. Методические материалы

Зачет проходит в форме устных ответов на теоретические вопросы и решения ситуационной задачи. Экзаменационный билет включает 1 теоретический вопрос и 1 ситуационную задачу.

Рекомендации по подготовке к устному ответу

При устном опросе в ответе студента должны быть отражены следующие моменты:

− определены теоретические понятия, сформулированные в вопросе;

− сформулированы выводы по сути вопроса

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

Занятия лекционного типа дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах истории

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю.

Занятия практического типа являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практического занятия был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно: изучить лекционный материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать выступления других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного типа включает в себя:
- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;
- повторение изученного на предыдущем занятии материала.
На первом этапе обучающемуся необходимо спланировать свою самостоятельную работу, которая включает:
- уяснение задания на самостоятельную работу;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.
Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию.
Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.
Существует несколько методов работы с литературой.
Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст не нужно заучивать наизусть, надо понять мысль автора.
Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными. Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.
План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала. План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в следующем. Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании. В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное. В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д. Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные

предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословной записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Основная литература					
	Авторы, составители	Название	Издательство, год	Кол. экз.в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	Жданова Т.С.	Технологии продаж [Электронный ресурс]: учебное пособие	М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014-345с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15709
2	Кондрашов В.М.	Управление продажами [Электронный ресурс]: учебное пособие	М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 319 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/16448
6.2Дополнительная литература					
1.	Радмило М. Лукич	Управление продажами	М.: Альпина Паблишер, 2013.— 216 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/22827
2.	Вакуленко Р.Я.	Управление гостиничным предприятием [Электронный ресурс]: учебное пособие	М.: Логос, Университетская книга 2008.— 320 с		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/9062
6.3. Интернет-ресурсы					
1	Универсальная интернет-энциклопедия Wikipedia http://ru.wikipedia.org				
2	https://zf.ranepa.ru/studentam-i-slushatelyam/edu_mats/				
3	Сервис полнотекстового поиска по книгам http://books.google.ru/				
4	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru				

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

***Информационные справочные системы*:**

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/
3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;
5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра гуманитарных и естественнонаучных дисциплин

УТВЕРЖДЕНА
Решением кафедры
Гуманитарных и естественнонаучных
дисциплин
Протокол от «24» сентября 2020 г. № 02

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.05.02 «Психология восприятия и поведение потребителей»

по направлению подготовки
43.03.01 СЕРВИС
направленность (профиль) образовательной программы высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020 г.

Автор-составитель:

доцент кафедры ГЕНДиС, к.псх.н. Верещагина А.А.

Заведующий кафедрой гуманитарных, естественнонаучных дисциплин и сервиса, к.ф.н., доцент Соколова В.Ф.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы……...4
2. Объем и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы……..…4
3. Содержание и структура дисциплины (модуля)……..5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)……18
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)…….29
6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)…….31
6.1. Основная литература
6.2. Дополнительная литература
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
6.4. Нормативные правовые документы
6.5. Интернет-ресурсы
6.6. Иные источники
7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы ……..31

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1 Дисциплина обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	ПКс-1	Способность на основе эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса поддерживать и стимулировать продажи, привлекать клиентов
ПКс-6	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	ПКс-6	Способность к работе в контактной зоне с потребителем, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в ходе профессиональной деятельности

1.2.В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Очная, заочная форма обучения

ОТФ/ТФ (при наличии профстандарта)	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ОТФ: управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - ОТ: * взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	ПКс-1	на уровне знаний: знает особенности организации эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса
		на уровне умений: умеет осуществлять поддержку и привлечение клиентов на основе эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса
		на уровне навыков: не предусмотрено
	ПКс-6	на уровне знаний: знает особенности работы в контактной зоне с потребителем, консультирования в ходе профессиональной деятельности
		на уровне умений: умеет работать в контактной зоне с потребителем, осуществлять консультирование

		в ходе профессиональной деятельности
		на уровне навыков: не предусмотрено

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины2 зачетные единицы.

Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

- 12/9 часов лекций,
- 16/12 часов практических занятий,
- 44/33 часов самостоятельной работы.

Количество академических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по заочной форме обучения:

- 4/3 часов лекций,
- 4/3 часов практических занятий,
- 64/48 часов самостоятельной работы.

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Б1.В.ДВ.05.02 «Психология восприятия и поведения потребителей» изучается в 8 семестре по очной форме и в 9 семестре по заочной форме обучения.

Освоение дисциплины Б1.В.ДВ.05.02 «Психология восприятия и поведение потребителей» связано с изучением дисциплин Б1.О.10 «Маркетинг в индустрии гостеприимства», Б1.О.18 «Управление качеством услуг в сфере гостеприимства», Б1.В.11 «Сервисология и сервисная деятельность»

Форма промежуточной аттестации: зачет.

Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице:

Вид учебной работы	**Формат проведения**
Лекционные занятия	С применением ДОТ
Практические занятия	Контактные аудиторные часы
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа
Формы текущего контроля	**Формат проведения**
Тестирование	В системе дистанционного обучения (СДО)
Эссе	В системе дистанционного обучения (СДО)
Ответ на практическом занятии, участие в дискуссии	Контактная аудиторная работа

Доступ к системе дистанционного образования осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение заданий предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

Наименование тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Общая характеристика процесса восприятия. Свойства восприятия.	12	2		2		8	конспект устный опрос, доклады
Тема 2. Понятие социальной перцепции. Социальная перцепция как способ межличностного восприятия	12	2		2		8	конспект устный опрос, тест
Тема 3.Структура и механизмы социальной перцепции	12	2		2		8	конспект устный опрос, презентация, тест, доклад, деловая игра
Тема 4. Поведение и поведенческая парадигма в психологии. Виды поведения	12	2		2		8	конспект устный опрос, презентация, доклад
Тема 5. Психология потребительского поведения	12	2		4		6	конспект устный опрос, доклады, тест, презентация
Тема 6. Внутренние и внешние факторы формирования поведения потребителей (на примере сервиса в индустрии гостеприимства)	12	2		4		6	конспект устный опрос, тест, доклад, презентация
Промежуточная аттестация							Зачет
Всего	**72**	**12**		**16**		**44**	

Наименование тем	Количество часов (астрономических)	Форма текущего контроля

	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	успеваемости*, промежуточной аттестации
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Общая характеристика процесса восприятия. Свойства восприятия.	9	1,5		1,5		6	конспект устный опрос, доклады
Тема 2. Понятие социальной перцепции. Социальная перцепция как способ межличностного восприятия	9	1,5		1,5		6	конспект устный опрос, тест
Тема 3.Структура и механизмы социальной перцепции	9	1,5		1,5		6	конспект устный опрос, презентация, тест, доклад, деловая игра
Тема 4. Поведение и поведенческая парадигма в психологии. Виды поведения	9	1,5		1,5		6	конспект устный опрос, презентация, доклад
Тема 5. Психология потребительского поведения	9	1,5		3		4,5	конспект устный опрос, доклады, тест, презентация
Тема 6. Внутренние и внешние факторы формирования поведения потребителей (на примере сервиса в индустрии гостеприимства)	9	1,5		3		4,5	конспект устный опрос, тест, доклад, презентация
Промежуточная аттестация							Зачет
Всего	**54**	**9**		**12**		**33**	

Заочная форма обучения

Наименование тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Общая характеристика процесса восприятия. Свойства восприятия.	12	0,5		0,5		11	конспект устный опрос, доклады
Тема 2. Понятие социальной перцепции. Социальная перцепция как способ межличностного восприятия	12	0,5		0,5		11	конспект устный опрос, тест
Тема 3.Структура и механизмы социальной перцепции	12	0,5		0,5		11	конспект устный опрос,

Наименование тем	Количество часов (академических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
							презентация, тест, доклад, деловая игра
Тема 4. Поведение и поведенческая парадигма в психологии. Виды поведения	12	0,5		0,5		11	конспект устный опрос, презентация, доклад
Тема 5. Психология потребительского поведения	12	1		1		10	конспект устный опрос, доклады, тест, презентация
Тема 6. Внутренние и внешние факторы формирования поведения потребителей (на примере сервиса в индустрии гостеприимства)	12	1		1		10	конспект устный опрос, тест, доклад, презентация
Промежуточная аттестация							Зачет
Всего	**72**	**4**		**4**		**64**	

Наименование тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1. Общая характеристика процесса восприятия. Свойства восприятия.	9	0,375		0,375		8,25	конспект устный опрос, доклады
Тема 2. Понятие социальной перцепции. Социальная перцепция как способ межличностного восприятия	9	0,375		0,375		8,25	конспект устный опрос, тест
Тема 3.Структура и механизмы социальной перцепции	9	0,375		0,375		8,25	конспект устный опрос, презентация, тест, доклад, деловая игра
Тема 4. Поведение и поведенческая парадигма в психологии. Виды поведения	9	0,375		0,375		8,25	конспект устный опрос, презентация, доклад

Наименование тем	Количество часов (астрономических)						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
	Всего	Контактная работа с преподавателем				СР	
		Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 5. Психология потребительского поведения	9	0,75		0,75		7,5	конспект устный опрос, доклады, тест, презентация
Тема 6. Внутренние и внешние факторы формирования поведения потребителей (на примере сервиса в индустрии гостеприимства)	9	0,75		0,75		7,5	конспект устный опрос, тест, доклад, презентация
Промежуточная аттестация							Зачет
Всего	**54**	**3**		**3**		**48**	

Содержание дисциплины

Тема 1. Общая характеристика процесса восприятия. Свойства восприятия.

Феномены восприятия. Основные свойства перцептивного образа. Виды образных явлений. Специфика перцептивного образа в ряду других образов. Восприятие и деятельность.

Тема 2. Понятие социальной перцепции. Социальная перцепция как способ межличностного восприятия

Понятие социальной перцепции. Природа процесса социальной межличностной перцепции.

Механизмы социальной перцепции. Основные направления изучения социальной перцепции.

Проблема избирательности оценок при восприятии.

Понятие личности. Формирование личности. Потребностно-мотивационная сфера личности. Ценности и направленность личности. Понятие Я-концепции. Социально-перцептивный стиль личности.

Тема 3.Структура и механизмы социальной перцепции

Структура и механизмы социальной перцепции. Понятие рефлексии. Понятие идентификации. Понятие эмпатии. Аттракция. Понятие стереотипизации. Понятие каузальной атрибуции.

Функции социальной перцепции.

Социальная перцепция и процесс личностной совместимости.

Типы установки на восприятие другого человека.

Факторы формирования первого впечатления.

Понятие социального стереотипа. Стереотипное восприятие. Эффекты социальной

перцепции. Ошибки восприятия.

Тема 4. Поведение и поведенческая парадигма в психологии. Виды поведения

Понятие социального поведения. Виды социального поведения. Типы поведения в концепции бихевиоризма. Источники поведения человека. Идеалы, поисковая активность, демонстративность, агрессивное поведение.

Виды поведения человека: массовое поведение, групповое поведение, просоциальное поведение, асоциальное поведение.

Теория потребительского поведения: правило максимизации полезности, эффект дохода и эффект замещения, кривые безразличия. Психологические теории, адаптированные "Поведением потребителя" Бихевиоризм Б. Ф. Скиннера, концепция А. Бандуры. концепция Дж. Роттера, Я-концепция.

Тема 5. Психология потребительского поведения

Понятие потребителя. Понятие экономического сознания. Виды потребительского поведения. Структура потребительского поведения. Формы власти рынка над человеком. Характеристика и признаки общества потребления. Аксиомы психологии потребления.

Культура общества как основной фактор макровлияния на потребительское поведение. Группы и групповые коммуникации в потребительском поведении Группы и их типы. Референтные группы. Виды влияния референтных групп на поведение потребителей. Домохозяйство и семья как первичный внешний фактор поведения потребителя. Теория социального класса.

Тема 6. Внутренние и внешние факторы формирования поведения потребителей (на примере сервиса в индустрии гостеприимства)

Этапы процесса принятия решения о выборе гостиницы. Потребность, мотивация, мотив, мотивационный конфликт. Типы информационного поиска. Ситуационные факторы выбора гостиницы. Оценка, отношение, установка. Удовлетворенность. Лояльность. Оценка вариантов. Покупка. Мотивация и личность потребителя как основа управления потребительским поведением. Персональные ценности, жизненный стиль и ресурсы гостя. Концепции жизненного стиля. Модели описания жизненного стиля. Ресурсы гостя: экономические, временные, когнитивные.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

С применением ДОТ. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации.

4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

При проведении занятий лекционного в типа контроль осуществляется в форме проверки конспекта лекций.

При проведении занятий практического типа: контроль осуществляется устным опросом, тестированием, деловыми играми, эссе, докладами, презентациями.

При контроле результатов самостоятельной работы контроль осуществляется в устных ответах на вопросы.

При проведении занятий лекционного типа (с ДОТ): тестирование (ДОТ);

При проведении занятий семинарского типа (аудиторно): опрос, дискуссия (устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия, групповое обсуждение вопросов); преподаватель, реализующий дисциплину, определяет самостоятельно планы семинарских занятий;

При контроле результатов самостоятельной работы студентов (аудиторно): эссе/устный экзамен по билетам /тест.

4.1.2. Зачет проводится в устной форме – ответы на вопросы и решение ситуационных задач.

4. 2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Типовые оценочные материалы по теме 1.

Типовые вопросы для опроса:

1. Теории восприятия. Структуралистская теория восприятия.
2. Гештальттеория восприятия.
3. Экологическая теория восприятия Дж.Гибсона.
4. Теория восприятия Г.Гельмгольца.
5. Теория восприятия Дж.Брунера.
6. Теория восприятия У.Найссера.
7. Кросскультурные исследования восприятия.
8. Потребности и ценности как организующие факторы восприятия.

Типовые темы докладов:

1. Кросскультурные особенности восприятия товаров
2. Личностные особенности потребителей в процессе разработки личности брэнда.
3. Персональные ценности потребителей как ключ к пониманию их поведения.
4. Изменение отношений и интерактивное взаимодействие.

Типовые оценочные материалы по теме 2.

Типовые вопросы для опроса:

1. Понятие социальной перцепции.
2. Природа процесса социальной межличностной перцепции.
3. Механизмы социальной перцепции.
4. Основные направления изучения социальной перцепции.
5. Понятие личности. Формирование личности.
6. Потребностно-мотивационная сфера личности.
7. Ценности и направленность личности.
8. Понятие Я-концепции.
9. Социально-перцептивный стиль личности.

Ответить на типовые вопросы теста Время на тест – 15 минут.:

Что говорят нам мимика и жесты? Выберите наиболее правильные, с вашей точки зрения, варианты для следующих утверждений:

1. Вы считаете, что мимика и жесты это - … а) спонтанное выражение душевного состояния человека в данный конкретный момент; б) дополнение к речи; в) предательское

проявление нашего самосознания; г) отпечаток культуры и происхождения, который трудно скрыть; д) все ответы верны; е) все ответы неверны.

У женщин по сравнению с мужчинами язык мимики и жестов… а) более выразителен; б) менее выразителен; в) более сложен; г) более многозначен; д) более индивидуален; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

3. Какая мимика и какие жесты во всем мире значат одно и то же: а) качание головой из стороны в сторону; б) кивок головой вверх-вниз; в) когда морщат нос; г) когда поднимают вверх указательный палец; д) когда хмурят лоб; е) когда подмигивают; ж) когда улыбаются; з) ответы верны; и) все ответы неверны.

4. Какая часть тела «выразительнее» всего: а) ноги; б) руки; в) пальцы; г) плечи; д) кисти рук; е) ступни; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

5. Какая часть человеческого лица наиболее «информативна»: а) лоб; б) глаза; в) губы; г) брови; д) нос; е) уголки рта; ж) все ответы верны; з) все ответы неверны.

6. Когда люди видят человека в первый раз, то они обращают в первую очередь на... а) одежду; б) походку; в) внешность; г) осанку; д) манеры; е) речь; ж) деятельность; з) все ответы верны; и) все неверны.

7. Если собеседник, говоря с вами, отводит глаза, то вы делаете вывод о его... а) нечестности; б) неуверенности в себе; в) комплексе неполноценности; г) сосредоточенности; д) шизоидной акцентуации; е) все ответы верны; ж) все ответы неверны.

8. Преступника всегда легко узнать по внешнему виду, так как у него... а) злой взгляд; б) взгляд исподлобья; в) низкий лоб; г) бегающие глаза; д) циничная ухмылка; е) шишковатый череп; ж) руки с наколками; з) бритая голова; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.

9. Мужчина сочтет женское поведение призывным и эротическим, если женщина... а) будет раскачивать на ноге туфельку; б) засунет руки в передние карманчики тесно облетающих ее джинсов; в) будет посасывать дужки своих очков; г) обхватит себя обеими руками; д) будет встряхивать волосами; е) обхватит пальцами свой подбородок; ж) сядет, подобрав одну ногу под себя; з) станет крутить браслеты на запястье и кольца на пальцах; и) все ответы верны; к) все ответы неверны.

10. Большинство используемых жестов и поз... а) передаются из поколения в поколение; б) заучены с детства от родителей; в) подсмотрены у других и заучены; г) заложены в человеке от природы; д) имеют национально- культурную специфику; е) все ответы верны; ж) все ответы не верны.

Типовые оценочные материалы по теме 3.

Типовые вопросы для опроса:

1. Структура и механизмы социальной перцепции.
2. Понятие рефлексии.
3. Понятие идентификации.
4. Понятие эмпатии.
5. Аттракция.
6. Понятие стереотипизации.
7. Понятие каузальной атрибуции.
8. Функции социальной перцепции.
9. Факторы формирования первого впечатления.
10. Понятие социального стереотипа.
11. Стереотипное восприятие.
12. Эффекты социальной перцепции.
13. Ошибки восприятия.

Типовая презентация:

Привести пример удачных PR-компаний, имеющих высокую эффективность, проанализировать факторы эффективности этих компаний

Мотивационная теория и маркетинговые стратегии.

Формы самовыражения потребителя в повседневной жизни.

Измерение личности, личностных ценностей.

Ответить на типовые вопросы теста Время на тест – 10 минут.:

Вариант 1

Психический процесс, отвечающий за формирование целостного образа объекта при его непосредственном воздействии на анализаторы:

1. представление
2. когнитивный диссонанс
3. ощущение
4. восприятие

Поведение человека, противоречащее его представлениям и установкам, приводит к..

1. сенсорной депривации
2. ориентировочному рефлексу
3. социальной перцепции
4. когнитивному диссонансу

Зависимость восприятия от опыта, знаний, чувств, интересов называется:

1. константностью
2. апперцепцией
3. избирательностью
4. иллюзиями

Способность выделения при восприятии наиболее значимых объектов окружающего мира, определяемых потребностями, интересами и направленностью личности:

1. константность
2. иллюзия
3. наблюдательность
4. избирательность

Коммуникация — это:

1. обмен информацией между общающимися индивидами;
2. организация взаимодействия между общающимися индивидами;
3. процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению.

Вариант 2

Понятия «групповая динамика», «теория поля» ввел ученый:

1. Э. Берн;
2. Э. Мэйо;
3. К. Левин.

Восприятие часто принято называть …

1. Осязанием
2. Апперцепцией
3. Перцепцией
4. наблюдательностью

Пример рисунка, который воспринимается то как ваза, то как два человеческих профиля, иллюстрирует закон …

1. транспозиции
2. фигуры и фона
3. симметрии
4. константности

В способности человека узнавать предмет по его неполному или ошибочному изображению проявляется такое свойство восприятия, как …

1. целостность
2. предметность
3. константность
4. структурность

Свойство человека, проявляющееся как способность замечать в воспринимаемом малоизвестные, но существенные детали, характеризует …

1. иллюзии
2. перцептивные действия
3. наблюдательность
4. осязание

Свойство восприятия тесно связанное с мышлением и пониманием сущности предметов называется …

1. константностью
2. осмысленностью
3. избирательностью
4. целостностью

Примерные темы докладов:

2. Особенности непроизвольного и произвольного запоминания (на примере потребителей, рекламы)
8. Влияние этнических микрокультур на поведение потребителей.
9. Культурные ценности в поведении потребителей.
10. Особенности культурных различий в маркетинговых коммуникациях.
11. Роль детей, как субъектов, принимающих решения.
12. Ценности россиян. Похожи ли мы на европейцев?

Типовые оценочные материалы по теме 4.

Типовые вопросы для опроса:

1. Моделирование потребительского поведения. Поведенческая экономика.
2. Когнитивная модель покупательского поведения.
3. Теория бехевиоризма в поведении потребителей. Модель "черного ящика"
4. Понятие социального поведения. Виды социального поведения.
5. Виды поведения человека: массовое поведение, групповое поведение, просоциальное поведение, асоциальное поведение.
6. Теория потребительского поведения: правило максимизации полезности, эффект дохода и эффект замещения, кривые безразличия.
7. Психологические теории, адаптированные "Поведением потребителя": Бихевиоризм Б. Ф. Скиннера, концепция А. Бандуры. концепция Дж. Роттера, Я-концепция.

Примерные темы докладов:

1. Изучение моделей потребительского поведения с целью формирования комплекс продвижения товара.
2. Необходимость исследования глобальных стилей жизни потребителей.
3. Защита интересов особых групп потребителей (детей и малоимущих).

Примерные темы докладов-презентаций

1. Поведенческий экстремизм (формальные и неформальные социальные нормы).
2. Типология личности покупателя.
3. Стратегии убеждения, вознаграждение, стимулирование сбыта.
4. Моделирование процесса принятия решения о покупке конкретного товара. Разработка рекомендаций по воздействию на решение потребителя.

Примерная тема деловой игры «Поведение потребителя».

Целью игры является усвоение таких понятий как полезность, предельная полезность, таблица Менгера, бюджет потребителя, равновесие потребителя, ликвидность, бартер, умение определять оптимальный (равновесный) набор продуктов при заданных функции полезности и бюджете потребителя.

В ходе игры студенты могут приобрести элементарные навыки активного поиска торгового партнера, обсуждения условий сделки, бартерного обмена и т. д.

Правила игры: имеются четыре продукта: например гусь, утка, курица и фазан. Цена гуся, утки и курицы — 1 рубль, фазана — 2 рубля (фазан — дичь, поэтому он дороже). Каждый студент разводит (или добывает в лесу) птиц одного вида и продает (обменивает) их на рынке. Каждый продавец выходит на рынок, располагая продуктами стоимостью 4 р. (бюджет потребителя). Студентам выдаются соответствующие наборы (птицы, рубли). Каждый продавец являлся и потребителем. Он получает свою таблицу Менгера. Используя ее и учитывая заданный бюджет потребителя (4 р.), студенты должны определить равновесный набор продуктов и максимальную полезность.
Конечной цель потребителя-продавца - получение равновесного набора в материальной форме (карточка плюс деньги) и предъявление его преподавателю. Вместо любой птицы студент может предъявить соответствующее ее стоимости количество рублей. Деньги - самое ликвидное средство.

Для того чтобы «добыть» равновесный набор, студенты должны меняться продуктами с другими студентами. Обычно успеха добиваются студенты, которые громко объявляют о том, какие продукты им нужны и какие продукты они предлагают для обмена. Обменять птицу на рубль сложнее, чем рубль на птицу в связи с большей ликвидностью денег.

Типовые оценочные материалы по теме 5.

Типовые вопросы для опроса:

1. Понятие потребителя. Понятие экономического сознания.
2. Виды потребительского поведения.
3. Структура потребительского поведения.
4. Формы власти рынка над человеком.
5. Характеристика и признаки общества потребления.
6. Группы и групповые коммуникации в потребительском поведении.
7. Группы и их типы.
8. Референтные группы.
9. Виды влияния референтных групп на поведение потребителей.
10. Домохозяйство и семья как первичный внешний фактор поведения потребителя.

11. Теория социального класса.

Типовые презентации:

1. Иллюстрация основных принципов работы с потребителями на примерах из деловой практики.
2. Современные технологии работы с потребителями.
3. Анализ результатов исследования «Хватает ли вам времени?».
4. Разработка вопросника для измерения индивидуальных ресурсов.
5. Сегментирование по уровню потребительских ресурсов, разработка рекомендаций по комплексу.

Ответить на типовые вопросы теста Время на тест – 10 минут.:

Вариант 1

Выбрать правильный ответ:

Группы, на которые ориентируются люди в своих интересах, симпатиях и антипатиях называются:
а) референтными;
б) формальными;
в) условными.
Функция, нормативно одобренный образец поведения, ожидаемая от каждого, занимающего данную позицию — это:
а) статус;
б) социальная роль;
в) позиция.
В 1942 г. М. Смитом была определена структура социальной установки. Из скольких компонентов она состоит:
а) из двух;
б) из трех;
в) из пяти.

Заражение, внушение, подражание — это:
а) способы регуляции;
б) способы воздействия;
в) способы исследования.
Синонимом понятия «конформизм» является термин:
а) приспособленчество;
б) подчиненность;
в) зависимость.

Вариант 2

Процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению в структуре общения представлен следующей стороной:
а) коммуникативной;
б) интерактивной;
в) перцептивной.
Сопереживание, вчувствование, стремление эмоционально откликнуться на проблемы другого человека, называется:

а) идентификацией;
б) эмпатией;
в) рефлексией;
г) экстраверсией.

Осознание индивидом того, как он воспринимается партнером по общению, называется:

а) рефлексией;
б) эмпатией;
в) идентификацией.

Приписывание некоторой причины поступку человека или наблюдаемому действию называется:

а) социальной перцепцией;
б) каузальной атрибуцией;
в) интеракцией.

К механизмам социальной перцепции относятся:

а) стереотипизация;
б) идентификация;
в) эмпатия;
г) аттракция;
д) рефлексия;
е) верны все ответы.

Типовые доклады-презентации

1. Факторы внешнего влияния на поведение потребителей (демографические, экономические, природные, научно-технические, политические, культурные и др.)
2. Внутренние факторы поведения потребителей (Восприятие, обучение память. Мотивация. Психографика. Персональные ценности. Жизненный стиль и ресурсы потребителей. Знание и отношение.)
3. Ситуационные факторы (информационная среда, розничная среда, факторы времени)

Типовые оценочные материалы по теме 6.

Типовые вопросы для опроса:

:

1. Мотивация и личность гостя как основа управления потребительским поведением.
2. Персональные ценности, жизненный стиль и ресурсы потребителей.
3. Концепции жизненного стиля.
4. Модели описания жизненного стиля.
5. Ресурсы гостя: экономические, временные, когнитивные.
6. Этапы процесса принятия решения о выборе гостиницы.
7. Закономерности восприятия и переработки информации в процессе выбора гостиницы..

Ответить на типовые вопросы теста Время на тест – 10 минут.:

Вариант 1

Американский психолог, разработавший практические рекомендации по повышению эффективности рекламы и производства:

а) В. Меде
б) Э. Дюркгем
в)Я.Морено
г) Г. Олпорт

Один из самых простых способов понимания другого человека, уподобление ему, отождествление с ним себя — это:
а) идентификация;
б) эмпатия;
в) рефлексия.

В качестве больших социальных групп не рассматривают:
а) этносы;
б) социальные классы;
в) контактные группы.
Суггестор — это человек, который осуществляет:
а) передачу информации;
б) внушение;
в) подвергает внушению.
Один из подходов к описанию взаимодействия в процессе общения – трансактный анализ – был разработан ученым:
а) Я. Щепаньским;
б) Э. Берном;
в) Э. Холлом.

Вариант 2
Невербальная коммуникация включает в себя:
а) мимику;
б) жесты;
в) диапазон голоса;
г) все ответы верны.
Потребление, основным мотивом которого является демонстрация своего высокого социального положения, называется:
а)показным;
б)престижным;
в)демонстрационным;
г)все ответы верны.
Уподобление, отождествление с чем-либо или с кем-либо, называется:
а) креативность;
б) идентификация;
в) научение.
Формальные группы — это
а) которые имеют официально заданную извне структуру;
б) в которых люди постоянно находятся в повседневной жизни и деятельности;
в) объединенные по какому-либо общему признаку.
Референтная группа — это:
а) группы, на которые люди ориентируются в своих интересах;
б) высшая форма объединения людей, создающая наиболее благоприятные условия для совместной деятельности;
в) группы случайные, в которых люди объединены общими эмоциями и переживаниями.
Типовые доклады-презентации

1. Ведущая модальность восприятия, поведенческие особенности потребителей.
2. Социально- психологические особенности потребителей и модели их поведения.
3. Психотипы и психокомплексы потребителей.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Показатели и критерии оценивания компетенций с учетом этапа их формирования

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ПКс-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	ПКс-1	Способность на основе эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса поддерживать и стимулировать продажи, привлекать клиентов
ПКс-6	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	ПКс-6	Способность к работе в контактной зоне с потребителем, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в ходе профессиональной деятельности

Этап освоения компетенции	Индикатор (показатель) оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая этап освоения компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*
ПКс-1	Способен на основе эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса поддерживать и стимулировать продажи, привлекать клиентов	на основе эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса осуществлена поддержка и привлечены клиенты
ПКс-6	Способен к работе в контактной зоне с потребителем, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в ходе профессиональной деятельности	Эффективно работает в контактной зоне с потребителем, осуществляет согласование вида, формы и объема процесса сервиса в ходе профессиональной деятельности

4.3.2. **Типовые оценочные средства**

Типовые темы для устных ответов:

1.Понятие социального стереотипа.

2.Факторы формирования первого впечатления.

3.Типы установки на восприятие другого человека.

4.Функции социальной перцепции.

5.Понятие каузальной атрибуции.

6.Понятие стереотипизации.

7.Аттракция.

8. Понятие эмпатии.

9.Понятие идентификации.

10.Понятие рефлексии.

11.Понятие Я-концепции.

12.Ценности и направленность личности.

13.Потребностно-мотивационная сфера личности.

14.Понятие личности.

15.Проблема избирательности оценок при восприятии.

16.Механизмы социальной перцепции.

17.Природа процесса социальной межличностной перцепции.

18.Понятие социальной перцепции.

19.Функции восприятия.

20.Свойства восприятия.

21.Восприятие и деятельность.

22.Феномены восприятия.

23.Понятие образа мира (А.Н.Леонтьев), когнитивной сферы (У. Найссер).

24.Ощущение и восприятие как различные – формы отражения реальности.

25.Ресурсы потребителей: экономические, временные, когнитивные.

26.Персональные ценности, жизненный стиль и ресурсы потребителей.

27.Мотивация и личность потребителя как основа управления потребительским поведением.

28.Ситуационные факторы покупки: место покупки, присутствие других.

29.Закономерности восприятия и переработки информации потребителем.

30.Этапы процесса принятия решения о покупке.

31.Домохозяйство и семья как первичный внешний фактор поведения потребителя.

32.Референтные группы. Виды влияния референтных групп на поведение потребителей.

33.Группы и групповые коммуникации в потребительском поведении

34.Формы власти рынка над человеком. Характеристика и признаки общества потребления.

35.Структура потребительского поведения (на примере сервиса в индустрии гостеприимства)

36.Виды потребительского поведения (на примере сервиса в индустрии гостеприимства)

37.Понятие потребителя. Понятие экономического сознания (на примере сервиса в индустрии гостеприимства).

38.Психологические теории, адаптированные "Поведением потребителя" Бихевиоризм Б. Ф. Скиннера, концепция А. Бандуры. концепция Дж. Роттера, Я-концепция.

39.Теория потребительского поведения: правило максимизации полезности, эффект дохода и эффект замещения, кривые безразличия.

40.Источники поведения человека.

41.Типы поведения в концепции бихевиоризма.

42.Понятие социального поведения. Виды социального поведения (на примере сервиса в индустрии гостеприимства) .

Типовые ситуационные задачи к зачету с оценкой

Задача 1.

Задание заключается в иллюстрации влияния переменных социального класса на этапы процесса принятия решения потребителями. Покажите влияние переменных социально-классового статуса целевого рынка потребителей на этапы процесса принятия решения потребителями о покупке на примере таких товаров как автомобиль, ноутбук и мебель. В роли целевых потребителей рассмотрите людей из высшего, среднего и низшего классов.

Задача 2.

Поясните на примере, как знание о товаре, покупке и использовании товара может повлиять на поведение потребителей.

Задача 3.

По данным анализа рекламной информации покажите, как она обращает внимание на факторы, оказывающие влияние на поведение потребителей.

Задача 4.

Как владельцу гостиницы помогут знания об особенностях процесса принятия решения о покупке, чтобы лучше понять, как потребители выбирают его гостиницу для отдыха.

Задача 5.

Какие критерии вы использовали, когда покупали в последний раз обувь? Отличались ли они от тех, что используют другие члены вашей семьи, и чем?

Задача 6.

Поясните на примере, как знание о товаре, покупке и использовании товара может повлиять на поведение потребителей.

Задача 7.

Проанализируйте рекламную компанию, удачную на ваш взгляд. Каковы инструменты влияния на поведение потребителей.

Шкала оценивания (зачет)

Оценка «ЗАЧТЕНО» ставится обучающемуся, если он знает основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; умеет применять методики психодиагностики, выделять главные психологические особенности потребителя; ответ на теоретический вопрос достаточно полный, допущены не существенные неточности при ответе на вопрос экзаменационного билета и дополнительные вопросы; решившему ситуационную задачу.

Оценка «НЕ ЗАЧТЕНО» ставится обучающемуся, если он не знает основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; не умеет применять методики психодиагностики, выделять главные психологические особенности потребителя; обучающимся не использованы валидные методы оценки индивидуально-личностных и социально- психологических особенностей потребителей и моделей их поведения, ситуационная задача не решена.

4.4. Методические материалы

Зачет проходит в форме устных ответов на теоретические вопросы и решения ситуационной задачи. Экзаменационный билет включает 1 теоретический вопрос и 1 ситуационную задачу.

Рекомендации по подготовке к устному ответу

При устном опросе в ответе студента должны быть отражены следующие моменты:

− определены теоретические понятия, сформулированные в вопросе;

− сформулированы выводы по сути вопроса

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

Занятия лекционного вида дают систематизированные знания студентам о наиболее сложных и актуальных проблемах истории

Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, студенты должны внимательно воспринимать материал, подготовленный преподавателем, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета. Студенты должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос преподавателю.

Занятия практического вида являются аудиторными занятиями.

Для того, чтобы аудиторный материал практического занятия был освоен обучающимся ему необходимо:

- предварительно: изучить лекционный материал по данной теме, ознакомиться с литературой, рекомендованной преподавателем, и найденной самостоятельно; выполнить задания, предложенные преподавателем, к занятию; составить перечень вопросов, вызывающих затруднения, неясности или сомнения, обсудить их с преподавателем или на занятии;

- при организации практического занятия в форме семинара не ограничиваться подготовленным вопросом, внимательно слушать выступления других обучающихся, тезисно конспектировать, задавать вопросы, участвовать в дискуссиях и обсуждении представленных теоретических проблем.

Самостоятельная подготовка обучающихся при подготовке к занятиям лекционного типа включает в себя:

- доработку конспекта лекции, которую желательно осуществлять в тот же день, пока материал еще легко воспроизводим в памяти (через 10 часов после лекции в памяти остается не более 30-40 % материала). Необходимо прочитать записи, расшифровать сокращения, доработать схемы, рисунки, таблицы;

- повторение изученного на предыдущем занятии материала.

На первом этапе обучающемуся необходимо спланировать свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;

- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Второй этап включает непосредственную подготовку студента к занятию.

Начинать надо с изучения рекомендованной преподавателем литературы.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – самый известный – метод повторения: прочитанный текст не нужно заучивать наизусть, надо понять мысль автора.

Наиболее эффективный метод – метод кодирования: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию и закодировать ее для хранения, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными. Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует

ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

План – первооснова, каркас какой-либо письменной работы, определяющие последовательность изложения материала. План является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации. По существу, это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в следующем. Во-первых, план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Во-вторых, план позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании. В-третьих, план позволяет – при последующем возвращении к нему – быстрее обычного вспомнить прочитанное. В-четвертых, с помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т. д. Выписки – небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отдельные абзацы, а также дословные и близкие к дословной записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (конспекта) по изучаемому материалу (вопросу). Это позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

6.1 Основная литература					
№	**Авторы, составители**	**Название**	**Издательство, год**	**Кол. экз.в библиотеке**	**Наличие в ЭБС**
1	Ступницкий В.П.	Психология [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров	М.: Дашков и К. 2014.-518 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/24808
6.2 Дополнительная литература					
	Афанасьева, Е.А.	Социальная психология (Электронный ресурс): учебное пособие.	Саратов: Вузовское образование, 2014. – 129 с.		Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19279.html
1.	Немов Р.С.	Психология.: учебник	М.: КНОРУС 2013.-765с.	25	
6.3. Интернет-ресурсы					
1	Универсальная интернет-энциклопедия Wikipedia http://ru.wikipedia.org				
2	https://zf.ranepa.ru/studentam-i-slushatelyam/edu_mats/				
3	Сервис полнотекстового поиска по книгам http://books.google.ru/				
4	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru				

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

***Информационные справочные системы*:**

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/
3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;
5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра гуманитарных, естественнонаучных дисциплин

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
гуманитарных, естественнонаучных
дисциплин
Протокол от «24» сентября 2020 г. № 02

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.01 История (история России, всеобщая история)
по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020

Автор(ы)–составитель(и):

К.фил.н., доцент Смородницкая Е.И.

Доцент МордвинцевБ.Т.

Программа разработана на основе типовой РПД, утвержденной УМС по гуманитарным наукам РАНХиГС.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы. 4

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы……. 5

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

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)…….. 6

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)… 16

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)……. 17

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)…… 18

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина **Б1.Б.01 История** обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Очная, заочная форма обучения

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-1	способность применять критический анализ информации и системный подход для решения задач обоснования собственной гражданской и мировоззренческой позиции	УК ОС-1.1	Способность оценивать отечественную историю в совокупности, в том числе, противоречивых факторов, анализировать на этой основе современные тренды
УК ОС-5	способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества	УК ОС-5.1	Способность аргументировать и выражать собственную позицию по вопросам толерантности и дискриминации
УК ОС-10	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	УК ОС-10.1	Способность на основе исторических знаний сформировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Очная, заочная форма обучения

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
УК ОС-1.1	**Знать:** основные исторические понятия и термины;конкретно-исторические и международно-политические смыслы проблем; главные методы анализа исторического процесса (логический, синхронно-исторический, ретроспективный, сравнительно-исторический и др.), российской государственности и общества в контексте мирового исторического процесса, процессы развития Московской Руси, процессы развития императорской России (конец XVIII в. – начало XX в.), процессы развития страны в XX в, становление и развитие России в XX в., вступление в XXI в.
	Уметь: соотнести различные периоды и направления в развитии отечественной истории, оценить их с учетом современного уровня исторического познания; выявлять причины, этапы, деятелей объединительного

	процесса, применять методику по оценке политических, экономических, социокультурных процессов модернизации России, применять полученные знания в реализации управленческих задач в конкретных условиях.
	Владеть: технологиями научного анализа, использования и обновления знаний по истории России различных периодов в контексте всемирно-исторического процесса; методами анализа исторического процесса, изучения документальной базы, методами исторического анализа, методикой оценки социально-политического, экономического и социокультурного развития России, методикой оценки социально-политического, экономического и социокультурного развития России, способами реализации полученных знаний и умений в конкретной области применения.
УК ОС-5.1	**Знать:** условия межкультурного многообразия в историческом аспекте
	Уметь: умеет аргументировать собственную позицию по вопросам толерантности
	Владеть: не формируются
УК ОС-10.1	**Знать:** исторические аспекты коррупционного и антикоррупционного поведения
	Уметь: проявлять нетерпимое отношение к коррупционному поведению
	Владеть: не формируются

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины 3 зачетные единицы.

Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

20/15 часов лекций,

20/15 часов практических занятий,

30/22,5 часов самостоятельной работы.

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по заочной форме обучения:

- 4/3 часа лекций,
- 4/3 часа практических занятий,
- 62/46,5 часов самостоятельной работы..

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина История (история России, всеобщая история) предназначена для студентов 1-го курса, обучающихся по направлению «Менеджмент» и осваивается в 1-м семестре. Курс История (история России, всеобщая история) является базовым предметом для развития мировоззрения студентов, понимания исторического хода России, развития исторического мышления.

Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице:

Вид учебной работы	**Формат проведения**

Лекционные занятия	С применением ДОТ
Практические занятия	Контактные аудиторные часы
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа
Формы текущего контроля	**Формат проведения**
Тестирование	В системе дистанционного обучения (СДО)
Эссе	В системе дистанционного обучения (СДО)
Ответ на практическом занятии, участие в дискуссии	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционного образования осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение заданий предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Количество академических часов				Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации***
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий		СР	
			Л	ПЗ		
Блок 1Основные понятия русской истории	**Тема 1.** Подъем московского княжества (конец XIII – первая половина XV вв.; «большой» XIV век).	**6**	**2**	**2**	**2**	**Т**
	Тема 2. Московская государственность: от княжения к самодержавию (вторая половина XV – конец XVI в. или «большой» XVI век).					
	Тема 3. От царства к империи: зенит и закат «Московского царства» (XVII век).	**6**	**2**	**2**	2	**Т**
	Тема 4. Как делаются империи (Петр Первый в истории русской государственности и культуры).					
	Тема 5. Придворный век (XVIII век).	**6**	**2**	**2**	2	**Д**
	Тема 6. Русское общество (XIX век).					
Блок 2 Причины падения самодержавия и два пути России (Февраль и Октябрь 1917)	**Тема 1.** Успехи и неудачи модернизации России на рубеже XIX- XX вв. и причины падения самодержавия в контексте проблем соотношения объективного и субъективного.	**8**	**2**	**2**	4	**О**
	Тема 2. Февраль 1917 года: основные вехи, версии о причинах и характере, дискуссии современников и историков о «смыслах» и историческом значении.					**О**
	Тема 3. Октябрь 1917: характер, смысл, мифы.	**8**	**2**	**2**	4	**Д**

Блок 3 Власть и управление в СССР /России в 1985-1993 гг.	**Тема 1.** Партийно-государственная система власти СССР к середине 1980-х гг.	**6**	**2**	**2**	2	**О**
	Тема 2. Апрельский (1985 г.) Пленум ЦК КПСС. XXVII Съезд КПСС.	**8**	**2**	**2**	4	**О**
	Тема 3. XIX партконференция и начало реформирования политической системы СССР.					
	Тема 4. Изменения в системе государственного управления РСФСР в 1990 – 1991 гг.	**8**	**2**	**2**	4	**О**
	Тема 5. Россия в постсоветский период		6/4,5		Опрос	
Блок 4 Современные подходы к истории	**Тема 1.**Мышление: основные характеристики.	**8**	**2**	**2**	**4**	**Д**
	Тема 2**.** Ремесло «историка». «Историк» и «история». Компаративная история.					
	Тема 3. «Воображаемые сообщества» (Б. Андерсон) и механизмы их возникновения и функционирования.	**8**	**2**	**2**	**4**	**Д**
	Тема 4. «История» и сообщество, «история» и человек.					
Промежуточная аттестация		**2+36**				**Экзамен**
Всего:		**108**	**20**	**20**	**30**	**2+36**

№ п/п	**Наименование тем и/или разделов**	**Количество астрономичеких часов**				**Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации***
		Всего	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**		СР	
			Л	**ПЗ**		
Блок 1Основные понятия русской истории	**Тема 1.** Подъем московского княжества (конец XIII – первая половина XV вв.; «большой» XIV век).	**4,5**	**1,5**	**1,5**	**1,5**	**Т**
	Тема 2. Московская государственность: от княжения к самодержавию (вторая половина XV – конец XVI в. или «большой» XVI век).					
	Тема 3. От царства к империи: зенит и закат «Московского царства» (XVII век).	**4,5**	**1,5**	**1,5**	**1,5**	**Т**
	Тема 4. Как делаются империи (Петр Первый в истории русской государственности и культуры).					
	Тема 5. Придворный век (XVIII век).	**4,5**	**1,5**	**1,5**	**1,5**	**Д**
	Тема 6. Русское общество (XIX век).					
Блок 2 Причины падения самодержавия и два пути России (Февраль и Октябрь 1917)	**Тема 1.** Успехи и неудачи модернизации России на рубеже XIX- XX вв. и причины падения самодержавия в контексте проблем соотношения объективного и субъективного.	**6**	**1,5**	**1,5**	**3**	**О**
	Тема 2. Февраль 1917 года: основные вехи, версии о причинах и характере, дискуссии современников и историков о «смыслах» и историческом значении.					**О**
	Тема 3. Октябрь 1917: характер, смысл, мифы.	**6**	**1,5**	**1,5**	**3**	**Д**
Блок 3 Власть и управление в СССР /России в 1985-1993 гг.	**Тема 1.** Партийно-государственная система власти СССР к середине 1980-х гг.	**4,5**	**1,5**	**1,5**	**1,5**	**О**
	Тема 2. Апрельский (1985 г.) Пленум ЦК КПСС. XXVII Съезд КПСС.	**6**	**1,5**	**1,5**	**3**	**О**
	Тема 3. XIX партконференция и начало реформирования политической системы СССР.					

	Тема 4. Изменения в системе государственного управления РСФСР в 1990 – 1991 гг.	**6**	**1,5**	**1,5**	**3**	**О**
	Тема 5. Россия в постсоветский период		6/4,5		Опрос	
Блок 4 Современные подходы к истории	**Тема 1.**Мышление: основные характеристики.	**6**	**1,5**	**1,5**	**3**	**Д**
	Тема 2**.** Ремесло «историка». «Историк» и «история». Компаративная история.					
	Тема 3. «Воображаемые сообщества» (Б. Андерсон) и механизмы их возникновения и функционирования.	**6**	**1,5**	**1,5**	**3**	**Д**
	Тема 4. «История» и сообщество, «история» и человек.					
Промежуточная аттестация		**1,5+27**				**Экзамен**
Всего:		**81**	**15**	**15**	**24**	**1,5+27**

Заочная форма обучения

№ п/п	**Наименование тем и/или разделов**	**Количество академических часов**				**Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации***
		Всего	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**		СР	
			Л	**ПЗ**		
Блок 1Основные понятия русской истории	**Тема 1.** Подъем московского княжества (конец XIII – первая половина XV вв.; «большой» XIV век).	18	1	1	16	**Т**
	Тема 2. Московская государственность: от княжения к самодержавию (вторая половина XV – конец XVI в. или «большой» XVI век).					
	Тема 3. От царства к империи: зенит и закат «Московского царства» (XVII век).					**Т**
	Тема 4. Как делаются империи (Петр Первый в истории русской государственности и культуры).					
	Тема 5. Придворный век (XVIII век).					**Д**
	Тема 6. Русское общество (XIX век).					
Блок 2 Причины падения самодержавия и два пути России (Февраль и Октябрь 1917)	**Тема 1.** Успехи и неудачи модернизации России на рубеже XIX- XX вв. и причины падения самодержавия в контексте проблем соотношения объективного и субъективного.	18	1	1	16	**О**
	Тема 2. Февраль 1917 года: основные вехи, версии о причинах и характере, дискуссии современников и историков о «смыслах» и историческом значении.					**О**
	Тема 3. Октябрь 1917: характер, смысл, мифы.					**Д**
Блок 3 Власть и управление в СССР /России в 1985-1993 гг.	**Тема 1.** Партийно-государственная система власти СССР к середине 1980-х гг.	18	1	1	16	**О**
	Тема 2. Апрельский (1985 г.) Пленум ЦК КПСС. XXVII Съезд КПСС.					**О**
	Тема 3. XIX партконференция и начало реформирования политической системы СССР.					
	Тема 4. Изменения в системе государственного управления РСФСР в 1990 – 1991 гг.					**О**
	Тема 5. Россия в постсоветский период		6/4,5		Опрос	
	Тема 1.Мышление: основные характеристики.	18	1	1	16	**Д**

Блок 4 Современные подходы к истории	**Тема** 2**.** Ремесло «историка». «Историк» и «история». Компаративная история.					
	Тема 3. «Воображаемые сообщества» (Б. Андерсон) и механизмы их возникновения и функционирования.					**Д**
	Тема 4. «История» и сообщество, «история» и человек.					
Промежуточная аттестация		2+36				**Экзамен**
Всего:		**108**	**4**	**4**	**62**	**2+36**

№ п/п	**Наименование тем и/или разделов**	**Количество астрономических часов**				**Форма текущего контроля успеваемости**, промежуточной аттестации*****
		Всего	**Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий**		СР	
			Л	**ПЗ**		
Блок 1Основные понятия русской истории	**Тема 1.** Подъем московского княжества (конец XIII – первая половина XV вв.; «большой» XIV век).	13,5	0,75	0,75	12	**Т**
	Тема 2. Московская государственность: от княжения к самодержавию (вторая половина XV – конец XVI в. или «большой» XVI век).					
	Тема 3. От царства к империи: зенит и закат «Московского царства» (XVII век).					**Т**
	Тема 4. Как делаются империи (Петр Первый в истории русской государственности и культуры).					
	Тема 5. Придворный век (XVIII век).					**Д**
	Тема 6. Русское общество (XIX век).					
Блок 2 Причины падения самодержавия и два пути России (Февраль и Октябрь 1917)	**Тема 1.** Успехи и неудачи модернизации России на рубеже XIX- XX вв. и причины падения самодержавия в контексте проблем соотношения объективного и субъективного.	13,5	0,75	0,75	12	**О**
	Тема 2. Февраль 1917 года: основные вехи, версии о причинах и характере, дискуссии современников и историков о «смыслах» и историческом значении.					**О**
	Тема 3. Октябрь 1917: характер, смысл, мифы.					**Д**
Блок 3 Власть и управление в СССР /России в 1985-1993 гг.	**Тема 1.** Партийно-государственная система власти СССР к середине 1980-х гг.	13,5	0,75	0,75	12	**О**
	Тема 2. Апрельский (1985 г.) Пленум ЦК КПСС. XXVII Съезд КПСС.					**О**
	Тема 3. XIX партконференция и начало реформирования политической системы СССР.					
	Тема 4. Изменения в системе государственного управления РСФСР в 1990 – 1991 гг.					**О**
	Тема 5. Россия в постсоветский период		6/4,5		Опрос	
Блок 4 Современные подходы к истории	**Тема 1.**Мышление: основные характеристики.	13,5	0,75	0,75	12	**Д**
	Тема 2**.** Ремесло «историка». «Историк» и «история». Компаративная история.					
	Тема 3. «Воображаемые сообщества» (Б. Андерсон) и механизмы их возникновения и функционирования.					**Д**

	Тема 4. «История» и сообщество, «история» и человек.					
Промежуточная аттестация		1,5+27				
Всего:		**81**	**3**	**3**	**46,5**	**1,5+27**

Содержание дисциплины

Раздел 1.Основные понятия русской истории

Тема 1. Подъем московского княжества (конец XIII – первая половина XV вв.; «большой» XIV век)

Политическое наследие Киевской Руси: происхождение княжеской власти и ее особенности, формирование лествично-удельной системы. Борьба московских князей за влияние в Северо-Западной Руси и великое княжение (влияние Орды на формирование политического уклада и символику власти в раннем московском княжестве). Трансформация удельных отношений в раннемосковский период. Конфликт родового, семейного и избирательного принципов наследования. Власть и собственность: система понятий (вотчина, поместье, кормление, боярство, дворянство). Политическая идеология и интеграционные стратегии ранней Московии. Споры о русском деспотизме и патримониализме**.**

Тема 2. Московская государственность: от княжения к самодержавию (вторая половина XV – конец XVI в. или «большой» XVI век).

Утверждение семейного принципа наследования. Изменение стратегии «объединения» русских земель при Иване III; земля и власть. Династический кризис конца XV – начала XVI в. и его влияние на политическую систему. Идеология и мифология «царства»: падение Константинополя и эмансипация русской церкви; Москва как новый Иерусалим, второй Константинополь и третий Рим. Эволюция представлений о княжеской и царской власти. Слом политического уклада московского княжества и утверждение самодержавия при Иване IV (боярство – самодержавие).

Тема 3. От царства к империи: зенит и закат «Московского царства» (XVII век).

«Смута», ее истоки и феномены (кризис легитимности и проблема «самозванчества»). «Автаркия» как идеологическая программа новой династии. Дилеммы «традиционализма» в середине XVI века: книжная справа и раскол. Концепция царства и царской власти: царь и патриарх, автаркия и западничество. Россия в общеевропейском контексте. Влияние присоединения Украины на историческую судьбу России: закат «Московского царства». Начало европеизации (барокко в России). Династический кризис и «выбор пути».

Тема 4. Как делаются империи (Петр Первый в истории русской государственности и культуры)

«Потешный» царь: новая культурная парадигма, ее истоки и значение. Оппозиция «новая / старая» Россия: реальность или миф? Петр Первый в контексте европейского барокко и становления абсолютизма: новая символика власти. Перенос столицы и генезис оппозиции «столица – провинция». Царь и церковь.

Тема 5. Придворный век (XVIII век)

Послепетровский династический кризис и проблема легитимности российской монархии. Политические и идеологические последствия кризиса. Почему XVIII век был женским. Фаворитизм как институт; условия становление придворного общества и светской культуры. Статус и технология культурных заимствований. Просвещение и дворянство: формирование общественной оппозиции (масонство, западничество, консерватизм).

Тема 6. Русское общество (XIX век)

Французская революция и кризис просвещения в русской культурной и политической мифологии. Формы организации «общества» (институции): ложа, кружок,

тайное общество, салон, журнал. Век национализма; национализм и роль литературы. Координаты идеологических парадигм: легитимизм / оппозиционность, западничество / славянофильство. Проблема крепостного права и проблема модернизации. «Народность» и «народничество»: от идеологии официальной к идеологии революционной.

Раздел 2 Причины падения самодержавия и два пути России (Февраль и Октябрь 1917)

Тема 1. Успехи и неудачи модернизации России на рубеже XIX- XX вв. и причины падения самодержавия в контексте проблем соотношения объективного и субъективного.

Были ли (и каковы) объективные причины падения самодержавия. Успехи и неудачи модернизации России на рубеже XIX- XX вв. и причины падения самодержавия в контексте проблем соотношения объективного и субъективного. Николай II, Александра Федоровна и Распутин: правда и вымысел о «распутинщине». Плюсы и минусы абсолютной монархии как формы государственного управления (на примере правления Николая II).

Тема 2. Февраль 1917 года: основные вехи, версии о причинах и характере, дискуссии современников и историков о «смыслах» и историческом значении.

Современные оценки (появившиеся к 90-летию революции) характера и смысла Февральской революции. Является ли Февраль 1917г. революцией и носили ли его события стихийный характер или были спланированы и вызваны извне. Версия о неудачной провокации полиции, решивший повторить «Кровавое воскресенье» 9 января. Версия о заговоре либералов, вызвавших революцию. Версия о немецком вмешательстве и организации «успешного народного восстания в феврале 1917 г.» немецкими агентами. Версия о «революции генерал-адъютантов».

Тема 3. Октябрь 1917: характер, смысл, мифы.

Октябрь 1917 г. – «социалистическая революция», переворот, «штабная революция» или «национальная революция». Причины «срыва» Февраля 1917г. в Октябрь 1917г. в контексте объективного и субъективного. Прав ли был М.Вишняк в своем диагнозе 1931 года «троякого провала Октября» с позиций сегодняшнего дня. Версия о «революции генерал-адъютантов». Попытка реконструкции целей и мотивов (декларируемых и не декларируемых) большевистских лидеров.

Раздел 3 Власть и управление в СССР/России в 1985-1993 гг.

Тема 1. Партийно-государственная система власти СССР к середине 1980-х гг.

Система управления промышленностью и сельским хозяйством. Военно-промышленнный комплекс. Партийно-государственная элита СССР в первой половине 80-х годов. Нарастание кризисных явлений в государственном управлении народным хозяйством, социальной сферой. Административно-распределительная система как фактор торможения.

Тема 2. Апрельский (1985 г.) Пленум ЦК КПСС. XXVII Съезд КПСС.

М.С.Горбачев как государственный деятель. Концепции ускорения социально-экономического развития страны и перестройки. Политика «гласности» и её последствия. Начало экономической реформы и её законодательное обеспечение. Государственная приемка продукции как попытка повышения конкурентоспособности советской экономики. Реформа государственных предприятий. Хозрасчёт. Появление новых форм собственности. Формирование элементов рыночной экономики. Концепции перехода к рынку. Обострение экономического кризиса и его причины.

Тема 3. XIX партконференция и начало реформирования политической системы СССР.

Возрождение многопартийности. Выборы 1989 г. Съезд народных депутатов и Верховный Совет СССР. Введение поста Президента СССР. Кабинет Министров.

Возвышение республиканских политических элит и нарастание кризиса власти. Националистические

Тема 4. Изменения в системе государственного управления РСФСР в 1990 – 1991 гг.

Съезд народных депутатов и Верховный Совет РСФСР. Декларация о государственном суверенитете РСФСР. Учреждение поста Президента России. Выборы 1991 г. Б.Н.Ельцин как государственный деятель. Превращение России в независимое государство.

Тема 5. Россия в постсоветский период

Государственное строительство в постсоветской России. Конституционный кризис 1993 г. Упразднение местных органов Советской власти. Конституция РФ 1993 г. Становление новой российской государственности. Формирование президентской республики. Складывание политических партий и их деятельность в Государственных Думах. Парламентские выборы 1995 г. и 1999 г. Президентские выборы 1996 г. Власть и оппозиция. Досрочные президентские выборы 2000 г. Проблема сохранения территориальной целостности России.

Раздел 4 Современные подходы к истории

Тема 1. Мышление: основные характеристики

История в российском обществе (историческое образование в России в XIX и XX вв.; факты и историческая критика; вопросы историка; время истории; история как понимание; социологическая модель в истории).

Тема 2. Ремесло «историка». «Историк» и «история». Компаративная история.

Проблема восприятия прошлого. Проблема выбора метода в истории: отсутствие единственного "правильного" подхода. Выбор методологической стратегии исходя из прагматики и эффективности той или иной методологической парадигмы. Школа "Анналов", М. Блок, Л. Февр. Проблематизация выбора предмета исторического изучения и методологического подхода. "Историчность" "историков": Х. Уайт. Сравнение различных политических, экономических и социальных явлений прошлого и настоящего как теоретическая проблема: обоснование и методы сравнительно-исторического исследования. Европейская компаративистика, история колониальных держав и др. История России в контексте всемирной истории.

Тема 3. «Воображаемые сообщества» (Б. Андерсон) и механизмы их возникновения и функционирования.

Философский, идеологический и политический аспекты проблемы. Национализм: генезис и история понятия "нации", национальные государства и их идеология в XIX и XX вв.

Тема 4. «История» и сообщество, «история» и человек.

Объекты изучения истории: макро- имикроисторические подходы (Ф. Бродель и К. Гинзбург).

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

С применением ДОТ. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Б1.Б.01**История**используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся**:**

Раздел	Методы текущего контроля успеваемости

Раздел 1. Основные понятия русской истории	Тест, доклад
Раздел 2. Причины падения самодержавия и два пути России (Февраль и Октябрь 1917)	Тест, доклад
Раздел 3. Власть и управление в СССР/России в 1985-1993 гг.	Тест, доклад
Раздел 4. Современные подходы к истории	Доклад

При проведении занятий лекционного типа (с ДОТ): тестирование (ДОТ);
При проведении занятий семинарского типа (аудиторно): опрос, дискуссия (устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия, групповое обсуждение вопросов); преподаватель, реализующий дисциплину, определяет самостоятельно планы семинарских занятий;
При контроле результатов самостоятельной работы студентов (аудиторно): эссе/устный экзамен по билетам /тест.

4.1.2. Промежуточная аттестация проводится в форме контрольной работы в письменном виде иэкзамена в устной форме, по билетам.

1.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Примерные задания для тестирования (Разделы 1-3)

1. В 945 г. древляне восстали и убили:
а) Олега;
б) Игоря;
в) Владимира;
г) Рюрика
2. Александром Македонским Восточной Европы называют:
а) Аттилу;
б) Святослава;
в) Батыя;
г) Александра Невского
3. Норманнская теория происхождения Русского государства появилась в:
а) XII (летописец Нестор);
б) XYI (псковский монах Филофей);
в) в XYIII веке;
г) XIX (Н. М. Карамзин)
4. Древними обитателями Русской равнины были:
а) славяне;
б) чудь, весь, финно-угорские племена;
в) нет сведений;
г) балты
5. Рюрик был призван в Новгород в:
а) 888 г.;
б) 862 г.;
в) 945 г.;
г) 879 г.
6. Свод законов, введенный в древней Руси Ярославом Мудрым, назывался:
а) Закон Русский;
б) Суд Ярослава;
в) Русская правда;
г) Изборник
7. К причинам феодальной раздробленности не относится:
а) господство натурального хозяйства;
б) укрепление феодальной собственности на землю;
в) нашествие монголо-татар;
г) ослабление власти киевского князя
8. В эпоху раздробленности в Киеве фактическая власть была:
а) у князя и бояр;
б) у дружины;
в) в руках народного веча;

г) непрочной и переходила из рук в руки

9. Киев был захвачен Батыем в:

а) 1237 г.;
б) 1238 г.;
в)1239 г.;
г) 1240 г.

10. В битве на Куликовом поле русскими воинами руководил князь Дмитрий Донской, а ордынцами:

а) Ахмат;
б) Чингисхан;
в) Мамай;
г) Батый

11. Он был сторонником братской любви и единения; он благословил Дмитрия Донского; он был канонизирован еще при жизни людей, знавших его. Это сказано о:

а) митрополите Макарии;
б) настоятеле Троицкого монастыря Сергии Радонежском;
в) митрополите Филиппе;
г) митрополите Петре

12. Ледовое побоище состоялось в:

а) 1223 г.;
б) 1240 г.;
в) 1242 г.;
г) 1238 г.

13. «Вечу и колоколу в отчине нашей Новгороде не бытии. Посаднику не бытии. А государство нам свое держати…» - так сформулировал в XY веке свои требования:

а) Александр Невский;
б) Иван III;
в) Иван Грозный;
г) Дмитрий Донской

14. Ордынский хан Тохтамыш внезапно появился у стен Москвы в:

а) 1381 г.;
б) 1382 г.;
в) 1383 г.;
г) 1390 г.

15. Объединение русских и ряда нерусских земель вокруг Москвы имело положительное значение, так как:

а) облегчало защиту от внешних врагов;
б) способствовало преодолению замкнутости, развитию экономики и культуры;
в) укрепляло положение России среди других государств;
г) верно все указанное.

16. Митрополит Макарий разработал и провел обряд венчания Ивана Грозного на царство в:

а) 1547 г.;
б) 1545 г.;
в) 1548 г.;
г) 1550 г.

17. Система управления через приказы развивалась при:

а) Иване III;
б) Иване IY;
в) Василии III;
г) Василии Шуйском

18. Постоянное стрелецкое войско стали создавать:

а) еще в период борьбы с Ордой;
б) первый полк участвовал в Куликовской битве;
в) во время реформ Ивана Грозного;
г) при Борисе Годунове

19. Астраханское ханство было присоединено к России в:

а) 1552 г.;

б) 1553 г.;
в) 1554 г.;
г) 1556 г.

20. Соборное Уложение 1649 г.:
а) ограничило право перехода крестьян в Юрьев день;
б) установило 5-ти летний срок сыска беглых крестьян;
в) освободило крестьян;
г) юридически оформило крепостное право

21. Князь, бежавший в Литву в 16 веке и командовавший сражавшимися против России литовскими войсками:
а) А. М. Курбский;
б) В. А. Старицкий;
в) А.М. Шуйский;
г) М.И. Воротынский

22. К Смутному времени относится:
а) Невская битва;
б) венчание Ивана IY;
в) польско-шведская интервенция;
г) воссоединение Украины с Россией

23. Барщиной в России называли:
а) работу крестьян на барском поле;
б) обработку крестьянами барского поля собственным инвентарем;
в) работа в страдную пору не на себя, а на барина;
г) верно все указанное

24. Кто возглавлял второе ополчение в Смутное время:
а) И. Болотников;
б) П. Ляпунов, Д. Трубецкой;
в) К. Минин и Д. Пожарский;
г) М. Скопин-Шуйский

25. «Тушинским вором» прозвали:
а) Лжедмитрия I;
б) Лжедмитрия II;
в) королевича Владислава;
г) Скопина-Шуйского

26. В XYIII в. переписи населения назывались:
а) регистрации;
б) каталоги;
в) подушные переписи;
г) ревизские сказки

27. Результатом реформаторской деятельности Петра Великого считается:
а) превращение России в сильную европейскую державу;
б) ослабление крепостного гнета;
в) начало демократизации политической жизни;
г) ограничение власти императора

28. «Счисления лет производить не от сотворения мира, а от рождества Христова, а новолетие начинать не с 1 сентября, а с 1 января» было велено указом:
а) Петра I;
б) Екатерины II ;
в) Алексея Михайловича;
г) Анны Иоанновны

29. Елизавета Петровна, воцарившись в 1741 г. в ходе очередного дворцового переворота, правила:
а) 1 год;
б) более 2 лет;
в) 10 лет;
г) 20 лет.

30. Кто из российских монархов находился на престоле лишь полгода:

а) Петр Великий;
б) Екатерина Великая;
в) Борис Годунов;
г) Петр III

31. «Наказ» Екатерины II был написан для:
а) Сената;
б) Синода;
в) Коллегий;
г) Уложенной комиссии

32. Павел I был ярым сторонником:
а) Франции;
б) Пруссии;
в) Австрии;
г) Англии

33. Этот государственный деятель был военным министром, членом Государственного Совета, отвечал за устройство военных поселений. На его гербе был девиз: «Без лести предан»:
а) Александр I;
б) М. Сперанский;
в) А. Аракчеев;
г) Павел I

34. Будучи наследником престола, Павел I превратил в военный лагерь с суровой дисциплиной свою резиденцию в:
а) Павловске;
б) Царском Селе;
в) Гатчине;
г) Петергофе

35. Петр II находился на российском престоле в:
а) 1726- 1787 гг.;
б) 1727-1730 гг.;
в) 1613-1645 гг.
г) 1900-1917 гг.

36. Внучатый племянник шведского короля Карла XII (внук его сестры) Петр III приходился Петру I:
а) правнуком;
б) внуком;
в) племянником;
г) братом

37. Еще до окончания Семилетней войны был заключен русско-прусский договор, по которому:
а) Пруссия получила все завоеванные земли;
б) военное могущество Пруссии оказалось подорванным;
в) усилился международный авторитет России;
г) верно все указанное

38. В XYIIIв. в процессе расслоения деревни стали появляться «капиталистые крестьяне». Так называли крестьян:
а) занимавшихся кустарным промыслом;
б) отходников;
в) плативших денежный оброк;
г) имевших капиталы, мануфактуры, собственную торговлю

39. Массовые аресты, ссылки, свирепая муштра и палочная дисциплина, резкое усиление цензуры характерно для царствования:
а) Екатерины II;
б) Павла I;
в) Александра I;
г) Елизаветы Петровны

40. Об этом императоре можно сказать, что он был сыном царя и воспитанником поэта, а современники называли его царем-освободителем:
а) Александр I;
б) Николай I;
в) Николай II;
г) Александр II
41. С Николаем I связан период реакции, а «оттепель» характерна для царствования:
а) Александра I;
б) Павла I;
в) Александра II;
г) Николая II
42. Он принимал участие в народническом движении и был видным теоретиком анархизма:
а) П. Лавров;
б) А. Герцен;
в) П. Кропоткин;
г) Г. Плеханов
43. О каком императоре русские крестьяне отзывались как об освободителе?
а) об Александре I;
б) Николае I;
в) Александре II;
г) Александре III
44. Функции земств заключались в:
а) осуществлении политической власти на местах;
б) осуществлении судебной власти;
в) решении хозяйственных и культурных вопросов местного значения;
г) выполнении полицейских функций
45. Помещичьи крестьяне переводились на обязательный выкуп земли с:
а) 1861 г.;
б) 1875 г.;
в) 1917 г.;
г) 1905 г.

Примерная тематика докладов

1. Особенности возникновения государственности у восточных славян.
2. Международное положение Древнерусского государства.
3. «Откуда есть пошла наша земля?» Норманнская теория происхождения Русского государства: реальность и вымысел.
4. Первые Рюриковичи глазами летописцев и историков.
5. Развитие русско-византийских отношений в X веке и их значение для Древней Руси.
6. «Русская правда» как памятник древнерусского права.
7. Ярослав Мудрый и Владимир Мономах глазами летописцев и историков.
8. Предпосылки политического обособления русских земель. Раздробленность как форма государственности.
9. Варианты развития русских земель в период раздробленности.
10. Особенности российского типа феодализма.
11. Русь в XIII веке: между Востоком и Западом.
12. Проблема ордынского ига на Руси в отечественной и зарубежной историографии.
13. Русская церковь и ордынское иго.
14. Две Руси: Великое княжество Литовское и Русское и Москва в XIII-XVI веках. Характер взаимоотношений.
15. Иван III и его деятельность по укреплению великокняжеской власти.
16. Иван Грозный: избранная рада или опричнина?
17. Дореволюционная и советская историография о личности и деятельности Ивана Грозного.

18. Самозванцы в истории России начала XVII в. Феномен самозванства.
19. Два кризиса русской государственности: опричнина и Смутное время.
20. Основные этапы становления крепостного права в России.
21. Старообрядчество в истории России.
22. Церковный раскол как религиозный и социокультурный феномен.
23. Споры вокруг Петра I в отечественной историографии.
24. Реформы Петра I: истоки и последствия.
25. Политика Петра I и Ивана IY: сравнительная характеристика.
26. Портрет в историческом интерьере. Петр 1:судьба и время.
27. Русская общественная мысль второй половины XVIII в. о государстве и обществе.
28. Царский двор времен Екатерины II: обычаи, нравы, культурные ориентации.
29. Как Россия в начале XIX в. чуть не стала конституционной монархией.
30. Восстание декабристов - случайность или закономерность ?
31. Портрет в историческом интерьере. Декабристы и общество.
32. Политический портрет Александра I.
33. Русские полководцы войны 1812 года.
34. Война 1812 года в отечественной и французской историографии.
35. Государственная деятельность М.М. Сперанского.
36. Внутренняя политика правительства Николая Первого.
37. Преобразования Александра II: великие свершения или неиспользованные возможности.
38. Политический портрет Александра Второго.
39. Общественное движение во второй четверти XIX в.
40. Народничество: теория, практика, уроки.
41. Развитие капитализма в пореформенной России.
42. Россия в начале XX века: революция или реформа?
43. Формирование системы политических партий в России в начале XX века.
44. Два течения в российской социал-демократии: сравнительный анализ.
45. Государственная деятельность С.Ю.Витте. Портрет в историческом интерьере.
46. П.А. Столыпин - последний российский реформатор.
47. Уроки и последствия первой российской революции.
48. Политический портрет Николая II.
49. Россия 1917: выбор исторического пути.
50. Октябрь 1917г. в оценке отечественных и зарубежных историков.
51. Белые и красные в гражданской войне: истоки, социальный состав, лидеры, программы.
52. Становление коммунистического тоталитаризма (1917-1945).
53. Советско-германский договор о ненападении и его исторические оценки.
54. Начало Великой Отечественной войны: причины неудач и организация отпора агрессору.
55. Москва, 1941 год: от трагедии поражения к победе.
56. Цена победы: дискуссионные проблемы Великой Отечественной войны.
57. Народы СССР в годы Великой Отечественной войны.
58. Советское общество и власть в послевоенное время: ожидания и реальность.
59. Были ли фронтовики «неодекабристами»?
60. «Холодная война»: истоки и уроки.
61. Попытки преодоления тоталитаризма. /1953-1995 гг./
62. Политический портрет И.В. Сталина.
63. Политический портрет Н.С. Хрущева.
64. Экономическая реформа Н.А. Косыгина и ее оценка в науке.
65. Политический портрет Л.И. Брежнева.
66. История инакомыслия в России.
67. Политический портрет Ю.В. Андропова.

68. Взлет и падение М.С. Горбачева.
69. Предпосылки, сущность, этапы перестройки: дискуссии о необходимости и характере реформ.
70. М.С. Горбачев – Б.Н. Ельцин: политическое противостояние.
71. Распад СССР- необходимость или историческая трагедия ?
72. К какому обществу мы идем: проблемы реформ на современном этапе развития России.
73. Осень 1993: события, оценки.
74. В.В. Путин – действующий президент России.

1.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Очная, заочная форма обучения

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-1	способность применять критический анализ информации и системный подход для решения задач обоснования собственной гражданской и мировоззренческой позиции	УК ОС-1.1	Способность оценивать отечественную историю в совокупности, в том числе, противоречивых факторов, анализировать на этой основе современные тренды
УК ОС-5	способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества	УК ОС-5.1	Способность аргументировать и выражать собственную позицию по вопросам толерантности и дискриминации
УК ОС-10	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	УК ОС-10.1	Способность на основе исторических знаний сформировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению

4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС -1.1	- Знает основные этапы исторического развития России. - Способен при анализе современных ситуаций опираться на критический системный анализ	Проблематика основных разделов курса освоена. Обучающийся владеет понятийно-категориальным аппаратом исторической науки и использует его для анализа и описания конкретных социально-экономических и

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
	исторических процессов. - Способен адекватно представлять национальные интересы России в мультикультурной среде.	социально-политических процессов. Может раскрыть позиции. основных исторических школ. Умеет применять полученные знания для анализа и интерпретации конкретно-исторической действительности.
УК ОС-5.1	Использует определения, концепции и примеры, рассмотренные при освоении компетенции (УК-5.1) для формирования и обоснования собственной позиции по вопросам толерантности и дискриминации. Полно и логически обоснованно выстраивает аргументацию.	Определяет объект (события или явления) аргументированного воздействия. Доказывает собственную позицию по вопросам толерантности и дискриминации, используя аргументы, рассмотренные в теоретических концепциях дискриминации и в рамках международной практики.
УК ОС -10.1	Способен на основе исторических знаний сформировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	Проявляет нетерпимое отношение к коррупционному поведению, осуждает иную точку зрения

4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Вопросы к экзамену

1 Ранняя история восточных славян.
2 Возникновение Древнерусского государства. Норманисты и антинорманисты.
3 Социальная структура и политический строй Древнерусского государства.
4 Киевское государство в X-XI вв.
5 Крещение Руси и его значение.
6 Культура Киевской Руси.
7 Феодальная раздробленность и ее причины. Варианты развития русских земель и княжеств.
8 Русь и Орда: проблема взаимовлияния.
9 Возникновение Москвы и причины ее возвышения.
10 Куликовская битва и ее историческое значение.
11 Образование Московского государства.
12 Иван III: внутренняя и внешняя политика.
13 Внутренняя и внешняя политика Ивана IY. Альтернативы политического развития России.
14 Испытание государственности в период Смуты. Значение и последствия Смуты. Борьба русского народа против польских и шведских интервентов в начале XVII века.
15 Основные тенденции социально-экономического и политического развития России при первых Романовых.
16 Государство и церковь в XYII веке. Церковная реформа и раскол в Русской церкви.

17 Внешняя политика России в конце XVII – первой четверти XVIII вв. Северная война. Рождение Российской империи.
18 Политика глубоких преобразований Петра I: предпосылки, цели, методы, результаты и последствия.
19 Альтернативы исторического развития послепетровской России: дворцовые перевороты.
20 Просвещенный абсолютизм Екатерины II: внутренняя и внешняя политика.
21 Внутренняя политика Александра I: замыслы реформ и их результаты.
22 Отечественная война 1812 года и общество.
23 Общественная мысль России в первой четверти XIX века.
24 Декабристы.
25 Кризис крепостничества в первой половине XIX века.
26 Внутренняя и внешняя политика Николая I - «апогей самодержавия».
27 Общественная мысль России в николаевскую эпоху.
28 Причины, ход проведения, результаты и историческое значение Великих реформ в России.
29 Народничество: основные идеи, события, люди и их роль в развитии общественной мысли в России.
30 Россия в 1880 –1890-м годах. Сущность и последствия контрреформ.
31 Развитие капиталистических отношений в пореформенной России.
32 Социал-демократия и рабочее движение в России.
33 Россия в начале XX века: экономика, политика и общественные отношения.
34 Столыпинская модернизация России и ее последствия.
35 Формирование политических партий в России: генезис, классификация, программы, лидеры, тактика.
36 Первая русская революция 1905-1907 гг.: причины, характер, этапы и значение.
37 Третьеиюньская политическая система и ее особенности. Первый опыт российского парламентаризма.
38 Участие России в Первой мировой войне и обострение общенационального кризиса.
39 Первые преобразования Февральской революции. Временное правительство и его политика. Социально-политическое и экономическое развитие России в марте-октябре 1917 года.
40 Политические партии России в марте-октябре 1917 года: программы, социальная база, лидеры. Феномен двоевластия.
41 Причины и проявления общественного кризиса осенью 1917 года. Альтернативы исторического развития российского общества, их основы и содержание.
42 Осенний кризис власти 1917 года в России и октябрьский вооруженный переворот в Петрограде. Первые реформы советского правительства, их содержание и следствия.
43 Предпосылки, причины, этапы и итоги гражданской войны в России в 1917-1922 гг.
44 Политика советского правительства в 1917-1920 гг. «Военный коммунизм».
45 Белое движение: программа, лидеры, причины поражения. Российское крестьянство в гражданской войне.
46 НЭП: причины введения и сущность. Первые итоги НЭПа и причины кризиса 1928-1929 гг.
47 Внутрипартийная борьба в ВКПб) в 20-е годы: причины, ход, итоги, влияние на развитие общества.
48 Индустриализация советского общества в 20-30-е годы и ее альтернативы. Первый пятилетний план и причины пересмотра темпов промышленного развития. Итоги индустриализации.
49 Коллективизация сельского хозяйства в 30-е годы и модернизация общества. Итоги коллективизации.
50 Генезис тоталитарного режима в СССР, его сущность и особенности. Тоталитаризм и форсированная модернизация общества.
51 Советская внешняя политика в конце 30-х годов. Пакт Молотова-Риббентропа 1939 года и его влияние на ситуацию в Европе.

52 СССР и начало второй мировой войны. Советско-финская война 1939-1940 гг., ее причины и следствия.
53 Подготовка Советского Союза к войне и проблемы боеготовности Красной Армии. Начало Великой Отечественной войны.
54 Причины поражений Красной Армии в 1941-1942 гг.: военный и политический аспект.
55 Коренной перелом в ходе войны 1942-1943 гг.: предпосылки и содержание. Окончание второй мировой войны и ее основные итоги.
56 Советское общество в послевоенный период и поздний сталинизм. Смена политического руководства в 1953 году: альтернативы общественного развития.
57 Н.С. Хрущев и “оттепель” 1953-1964 гг.: личность и реформы.
58 Результаты и противоречия преобразований периода "оттепели" в социально-экономической и политической сферах.
59 Внешняя политика СССР в 50-60-е годы - основные тенденции и противоречия. Карибский ракетный кризис 1962 года.
60 Смена политического руководства СССР в 1964 году: причины и политические следствия.
61 Основные тенденции развития советского общества в 60-70-е годы.
62 Социально-экономическое, политическое и духовное развитие общества в 70-80-е гг. XX в. Сущность и причины “застоя”.
63 Предпосылки, причины и содержание «перестройки» советского общества в 1985-1991 гг. М.С. Горбачев и реформы.
64 Кризис перестроечной модели развития советского общества и распад Советского Союза в 1991 году: причины и последствия. Итоги перестройки.
65 Современная Россия. Основные векторы, особенности, проблемы и противоречия развития

Шкала оценивания

85-100 баллов	в ответе представлена полная и достоверная информация; проблематика основных разделов курса освоена; обучающийся владеет понятийно-категориальным аппаратом исторической науки и использует его для анализа и описания конкретных социально-экономических и социально-политических процессов; может раскрыть позиции основных исторических школ; умеет применять полученные знания для анализа и интерпретации конкретно-исторической действительности.
84-70 баллов	в ответе представлена неполная информация; проблематика основных разделов курса освоена; обучающийся владеет понятийно-категориальным аппаратом исторической науки, но затрудняется применить его для анализа и описания конкретных социально-экономических и социально-политических процессов; может раскрыть позиции основных исторических школ.
69-55 баллов	проблематика основных разделов курса освоена частично; обучающийся частично владеет понятийно-категориальным аппаратом исторической науки, и не может применить его для анализа и описания конкретных социально-экономических и социально-политических процессов; не может раскрыть позиции основных исторических школ.
Менее 55 баллов	отсутствует целостное понимание материала, не представлено информации, достаточной для ответа на вопрос, не продемонстрировано знание терминологии.

Баллы по 100-балльной системе	**Пятибалльная система оценки**
85-100 баллов	Отлично

70-84 баллов	Хорошо
55-69 баллов	Удовлетворительно
Менее 55 баллов	Неудовлетворительно

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

Экзамен проводится в устной форме.
На подготовку ответа отводится не менее 30 минут.
Запрещается пользоваться электронными устройствами и средствами связи.
Оценка объявляется в тот же день.

5.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

Получение углубленных знаний по изучаемой дисциплине достигается за счет дополнительных часов к аудиторной работе самостоятельной работы студентов. Выделяемые часы целесообразно использовать для знакомства с дополнительной научной литературой по проблематике дисциплины, анализа научных концепций и современных подходов к осмыслению рассматриваемых проблем. К самостоятельному виду работы студентов относится работа в библиотеках, в электронных поисковых системах и т.п. по сбору материалов, необходимых для проведения практических занятий или выполнения конкретных заданий преподавателя по изучаемым темам. Студенты могут установить электронный диалог с преподавателем, выполнять посредством него контрольные задания. В качестве оценочных средств на протяжении семестра используются тестовые задания.

Обучение по дисциплине «История»предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции, практические занятия) и самостоятельную работу студентов. Семинарские занятия дисциплины «История»предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий. С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

Подготовка к лекции заключается в следующем:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора);
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Подготовка к семинарским занятиям:

- внимательно прочитайте материал лекций, относящихся к данному семинарскому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям;
- выпишите основные термины;
- ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов;
- уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до семинарского занятия) во время текущих консультаций преподавателя;

- готовиться можно индивидуально, парами или в составе малой группы, последние являются эффективными формами работы;
- рабочая программа дисциплины в части целей, перечню знаний, умений, терминов и учебных вопросов может быть использована вами в качестве ориентира в организации обучения.

*Подготовка к экзамену.*К экзамену необходимо готовится целенаправленно, регулярно, систематически и с первых дней обучения по данной дисциплине. Попытки освоить дисциплину в период зачётно-экзаменационной сессии, как правило, показывают не слишком удовлетворительные результаты. В самом начале учебного курса познакомьтесь со следующей учебно-методической документацией:

- программой дисциплины;
- перечнем знаний и умений, которыми студент должен владеть;
- тематическими планами лекций, семинарских занятий;
- контрольными мероприятиями;
- учебником, учебными пособиями по дисциплине, а также электронными ресурсами;
- перечнем экзаменационных вопросов.

После этого у вас должно сформироваться четкое представление об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине. Систематическое выполнение учебной работы на лекциях и семинарских занятиях позволит успешно освоить дисциплину и создать хорошую базу для сдачи экзамена.

Подготовка контрольной работы

Цель написания контрольной работы – научить студентов самостоятельно применять полученные знания для комплексного решения конкретной научно-практической задачи. Подготовка контрольной работы способствует:

- развитию творческих способностей на основе самостоятельного проведения научных исследований по изучаемой дисциплине, умению самостоятельно мыслить, делать выводы и обобщения;

- привитию навыков в самостоятельной работе со справочной, научной и специальной литературой, получения необходимой информации через сеть Internet;

- формированию навыков в оформлении научных исследований по конкретной тематике.

Контрольная работа выполняется студентами самостоятельно и является промежуточной аттестацией обучающихся, чтобы определить степень достижения учебных целей по учебной дисциплине. Она должна содержать 5-7 страниц машинописного текста на листе формата А4. Шрифт: Times New Roman, обычный, размер 14. Поля: верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, левое – 2,5 см, правое –1,5 см.

Выравнивание – по ширине, первая строка (абзац) – отступ на 1,25 см, межстрочный интервал – одиночный.

Контрольная работа должна содержать следующие элементы:

1. Титульный лист установленной формы с указанием кафедры и фамилии руководителя.

2. Содержание.

3. Обозначения и сокращения.

4. Введение.

Вначале отражается актуальность темы. При этом указываются: проблема, в рамках которой выполняется контрольная работа и характеризуется ее современное состояние (анализируется предметная область); основная цель и частные задачи, решаемые в ней; структура и объем реферата.

5. Анализ проблемы (из различных источников).

6. Возможные направления решения проблемы (описание тех или иных процессов и т. п.).

7. Заключение.

Заключение должно давать выводы и обобщенную оценку раскрытия темы, а также направлений дальнейшего совершенствования деятельности в этом направлении.

8. Библиографический список.

9. Приложения.

В приложения помещаются схемы, графики, а также дополнительные справочные материалы.

Оценка за контрольную работу выставляется по результатам проверки его качества преподавателем.

При получении неудовлетворительной оценки обучаемый выполняет работу по новой теме или перерабатывает прежнюю в сроки, устанавливаемые деканом факультета.

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1 Основная литература					
№	Авторы, составители	Название	Издательство, год	Кол. экз.в библиотеке	Наличие в ЭБС
1	Кириллов, В. В. .	История России в 2 ч. Часть 1. До XX века: учебное пособие для вузов / В. В. Кириллов. — 8-е изд., перераб. и доп.	Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 352 с.		Режим доступа: URL: https://urait.ru/bcode/452684
2	Кириллов, В. В.	История России в 2 ч. Часть 2. XX век — начало XXI века: учебник для среднего профессионального образования / В. В. Кириллов. — 8-е изд., перераб. и доп.	Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 257 с.		Режим доступа: URL: https://urait.ru/bcode/452691
3	Касьянов, В. В	История культуры: учебник для вузов / В. В. Касьянов. — 3-е изд., испр. и доп.	Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 436 с.		Режим доступа:URL: https://urait.ru/bcode/451436
6.2 Дополнительная литература					

1	Федоров, В. А	История России 1861-1917 гг. (с картами) : учебник для среднего профессиональн ого образования / В. А. Федоров, Н. А. Федорова. — 5-е изд., испр.	Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 392 с		Режим доступа:URL: https://urait.ru/bcode/451152
6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы					
1	Чураков, Д. О.	История России. XX — начало XXI века : учебник для вузов / Д. О. Чураков [и др.] ; под редакцией Д. О. Чуракова, С. А. Саркисяна. — 2-е изд., перераб. и доп.	Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 270 с		Режим доступа: URL: https://urait.ru/bcode/450100
2	Чураков, Д. О.	История России XX - начала XXI века в 2 т. Т. 1. 1900-1941 : учебник для вузов / Д. О. Чураков [и др.] ; под редакцией Д. О. Чуракова. — 2-е изд., перераб. и доп.	Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 424 с		Режим доступа: URL: https://urait.ru/bcode/450309
3	Чураков, Д. О.	История России XX — начала XXI века в 2 т. Том 2. 1941— 2016 : учебник для вузов / Д. О. Чураков, А. С. Барсенков, А. И. Вдовин ; под редакцией Д. О. Чуракова. — 2-е изд., перераб. и доп.	Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 374 с.		Режим доступа: URL: https://urait.ru/bcode/450415
6.4. Нормативные правовые документы					
№					
1	Не используетс я				
6.5. Интернет-ресурсы.					

1	Универсальная интернет-энциклопедия Wikipediahttp://ru.wikipedia.org
2	ЭБС Лань http://e.lanbook.com
3	Сервис полнотекстового поиска по книгам http://books.google.ru/
4	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU http://elibrary.ru
6.6. Иные источники	

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

***Информационные справочные системы*:**

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/
3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;
5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра гуманитарных, естественнонаучных дисциплин

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
гуманитарных, естественнонаучных
дисциплин
Протокол от «24» сентября 2020 г. № 02

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.О.02 «Философия»
по направлению подготовки
43.03.01 Сервис
направленность (профиль) образовательной программы высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020

Автор(ы)–составитель(и):
Д.филос.н., проф. Добрынина В.И.
Д.филос.н., проф. Добрынин В.В.

СОДЕРЖАНИЕ:

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы …….4

2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы ……4

3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины …….5

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине …….8

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины ……..16

6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины (модуля), ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине ……..17

7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости) ……18

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

1.1. Дисциплина **Философия** обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Очная, заочная форма обучения

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС -1	способность применять критический анализ информации и системный подход для решения задач обоснования собственной гражданской и мировоззренческой позиции	УК ОС – 1.3	Формирование способности понимать место человека в современном мире на основе понимания закономерностей развития природы, общества и познания
УК ОС-5	способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества	УК ОС-5.3	Способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в этическом и философском контекстах
УК ОС-10	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	УК ОС-10.3	Способность сформировать профессиональное поведению на основе знаний правового регулирования управленческой деятельности

В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Очная, заочная форма обучения

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
УК ОС – 1.3	на уровне знаний - Знает основные понятия курса философии в области онтологии, гносеологии, методологии, аксиологии, истории философии.
	на уровне умений - Умеет аргументировать свою точку зрения, анализировать основные закономерности, оценивать основные философские школы и направления
	на уровне навыков - Умеет представить собственную точку зрения по обсуждаемой теме, доказывать ее, используя аналитический аппарат философии
УК ОС-5.3	на уровне знаний - Знает проблемы толерантности и дискриминации.
	на уровне умений - Умеет аргументировать свою точку зрения в вопросам толерантности и дискриминации
	на уровне навыков - Умеет представить собственную точку зрения по обсуждаемой теме, доказывать ее, используя аналитический аппарат философии
УК ОС-10.3	на уровне знаний - Знает основные понятия коррупционного и антикоррупционного

	поведения.
	на уровне умений - Умеет аргументировать свою точку зрения, анализировать основные закономерности коррупционного и антикоррупционного поведения
	на уровне навыков - Умеет представить собственную точку зрения по обсуждаемой теме, доказывать ее, используя аналитический аппарат философии

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Объем дисциплины 3 зачетные единицы.

Дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее - ДОТ).

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очной форме обучения:

24/18 часов лекций,

24/18 часов практических занятий,

22/16,5 часов самостоятельной работы.

Количество академических/астрономических часов, выделенных на контактную работу с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся по очно-заочной форме обучения:

- 6/4,5 часов лекций,
- 6/4,5 часов практических занятий,
- 58/43,5 часа самостоятельной работы..

Место дисциплины в структуре ОП ВО

Дисциплина Философия, предназначена для студентов 2-го курса, изучается в 3-м семестре.

Дисциплина реализуется после изучения следующих дисциплин:

История.

Форма промежуточной аттестации – экзамен.

Регламент распределения видов работ по дисциплине с ДОТ

Данная дисциплина реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (ДОТ). Распределение видов учебной работы, форматов текущего контроля представлены в таблице:

Вид учебной работы	**Формат проведения**
Лекционные занятия	С применением ДОТ
Практические занятия	Контактные аудиторные часы
Самостоятельная работа	Частично с применением ДОТ
Промежуточная аттестация	Контактная аудиторная работа
Формы текущего контроля	**Формат проведения**
Тестирование	В системе дистанционного обучения (СДО)
Эссе	В системе дистанционного обучения (СДО)
Ответ на практическом занятии, участие в дискуссии	Контактная аудиторная работа, с применением ДОТ

Доступ к системе дистанционного образования осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: https://lms.ranepa.ru. Пароль и логин к личному кабинету/профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций

предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение заданий предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

3. Содержание и структура дисциплины

Очная форма обучения

№ п/п	Наименованиетем и/или разделов	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Философия, ее предмет и рольв современном мире	6	2		2		2	О,К,Э
Тема 2	Философская онтология	6	2		2		2	О,К,Э
Тема 3	Гносеология и методология	6	2		2		2	О,К,Э
Тема 4	Современная социальная философия	6	2		2		2	О,К,Э
Тема 5	Новейшая философская антропология	4	2				2	О,К,Э
Тема 6	История философии и ее роль в формировании мировоззрения	6	2		2		2	О,К,Э
Тема 7	Античная философия: Индия, Китай, Древняя Греция, Рим	8	2		4		2	О,К,Э
Тема 8	Философия Средних веков, Возрождения и Нового времени	8	2		4		2	О,К,Э
Тема 9	Философские школы и направления Х1Х века: анализ проблем	8	2		4		2	О,К,Э
Тема 10	Философия XX века	6	2		2		2	О,К,Э
Тема 11	Основные направления постмодерна	4	2				2	О,К,Э
Тема 12	История русской философии	4	2				2	О,К,Э
Промежуточная аттестация		2+36						экзамен
Всего:		**108**	**24**		**24**		**22**	**2+36**

№ п/п	Наименованиетем и/или разделов	Количество астрономических часов						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Философия, ее предмет и рольв современном мире	4,5	1,5		1,5		1,5	О,К,Э

№ п/п	Наименованиетем и/или разделов	Количество астрономических часов						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 2	Философская онтология	4,5	1,5		1,5		1,5	О,К,Э
Тема 3	Гносеология и методология	4,5	1,5		1,5		1,5	О,К,Э
Тема 4	Современная социальная философия	4,5	1,5		1,5		1,5	О,К,Э
Тема 5	Новейшая философская антропология	3	1,5		0		1,5	О,К,Э
Тема 6	История философии и ее роль в формировании мировоззрения	4,5	1,5		1,5		1,5	О,К,Э
Тема 7	Античная философия: Индия, Китай, Древняя Греция, Рим	6	1,5		3		1,5	О,К,Э
Тема 8	Философия Средних веков, Возрождения и Нового времени	6	1,5		3		1,5	О,К,Э
Тема 9	Философские школы и направления Х1Х века: анализ проблем	6	1,5		3		1,5	О,К,Э
Тема 10	Философия XX века	4,5	1,5		1,5		1,5	О,К,Э
Тема 11	Основные направления постмодерна	3	1,5		0		1,5	О,К,Э
Тема 12	История русской философии	3	1,5		0		1,5	О,К,Э
Промежуточная аттестация		1,5+27						экзамен
Всего:		**81**	**18**		**18**		**16,5**	**1,5+27**

Примечание:
** – формы текущего контроля успеваемости: Опрос (О), Контрольная работа (К), Эссе (Э)*

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименованиетем и/или разделов	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Философия, ее предмет и рольв современном мире	6	0,5		0,5		5	О,К,Э
Тема 2	Философская онтология	6	0,5		0,5		5	О,К,Э
Тема 3	Гносеология и методология	6	0,5		0,5		5	О,К,Э

№ п/п	Наименованиетем и/или разделов	Количество академических часов						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 4	Современная социальная философия	6	0,5		0,5		5	О,К,Э
Тема 5	Новейшая философская антропология	4	0,5		0,5		3	О,К,Э
Тема 6	История философии и ее роль в формировании мировоззрения	6	0,5		0,5		5	О,К,Э
Тема 7	Античная философия: Индия, Китай, Древняя Греция, Рим	8	0,5		0,5		7	О,К,Э
Тема 8	Философия Средних веков, Возрождения и Нового времени	8	0,5		0,5		7	О,К,Э
Тема 9	Философские школы и направления Х1Х века: анализ проблем	8	0,5		0,5		7	О,К,Э
Тема 10	Философия XX века	6	0,5		0,5		5	О,К,Э
Тема 11	Основные направления постмодерна	4	0,5		0,5		3	О,К,Э
Тема 12	История русской философии	4	0,5		0,5		3	О,К,Э
Промежуточная аттестация		2+36						экзамен
Всего:		**81**	**6**		**6**		**58**	**2+36**

№ п/п	Наименованиетем и/или разделов	Количество астрономических часов						Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР		
Тема 1	Философия, ее предмет и рольв современном мире	4,5	0,375		0,375		3,75	О,К,Э
Тема 2	Философская онтология	4,5	0,375		0,375		3,75	О,К,Э
Тема 3	Гносеология и методология	4,5	0,375		0,375		3,75	О,К,Э
Тема 4	Современная социальная философия	4,5	0,375		0,375		3,75	О,К,Э
Тема 5	Новейшая философская антропология	3	0,375		0,375		2,25	О,К,Э
Тема 6	История философии и ее роль в формировании мировоззрения	4,5	0,375		0,375		3,75	О,К,Э

№ п/п	Наименованиетем и/или разделов	Количество астрономических часов					Форма текущего контроля успеваемости*, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л	ЛР	ПЗ	КСР	
Тема 7	Античная философия: Индия, Китай, Древняя Греция, Рим	6	0,375		0,375	5,25	О,К,Э
Тема 8	Философия Средних веков, Возрождения и Нового времени	6	0,375		0,375	5,25	О,К,Э
Тема 9	Философские школы и направления Х1Х века: анализ проблем	6	0,375		0,375	5,25	О,К,Э
Тема 10	Философия XX века	4,5	0,375		0,375	3,75	О,К,Э
Тема 11	Основные направления постмодерна	3	0,375		0,375	2,25	О,К,Э
Тема 12	История русской философии	3	0,375		0,375	2,25	О,К,Э
Промежуточная аттестация		1,5+27					экзамен
Всего:		**81**	**4,5**		**4,5**	**43,5**	**1,5+27**

Примечание:
** – формы текущего контроля успеваемости: Опрос (О), Контрольная работа (К), Эссе (Э)*

Содержание дисциплины

Тема 1. Философия, ее предмет и роль в современном мире

Предмет философского знания. Миф, религия, философия. Место философии в системе социально-гуманитарного знания. Причины возникновения философии и ее основные функции.

Философия и идеология в современном мире. Основные понятия и категории философского знания - монизм, дуализм, плюрализм,философские школы и направления. Общетеоретические разделы философского знания

Тема 2.Философская онтология

Категория бытия. Ее смысл ихарактеристика в главных материалистических и идеалистических направлениях современной философии. Бытие как основа философского пониманиямира. Специфика понимания бытия природы, общества, человека. Материальное и духовное бытие. Философская категория материи и ее атрибуты

Тема 3. Гносеология и методология

Понятие гносеологии Сущность и функциитеории познания Взаимоотношения гносеологического и аксиологическогоподходов к познанию. Гносеология в философских системах материализма, объективного и субъективного идеализма Отражение, информация, знание. Истина и ценность. Знание,понимание, интерпретация, истолкование как функциигерменевтики. Роль практики в процессе познания: марксизм – прагматизм. Агностицизм – теория принципиальной невозможности познания мира.

Методология современного познания: холизм, плюрализм, толерантность. Общие представления о метафизике и диалектике, скептицизме и релятивизме.Методы познания в

сенсуализме,рационализме,интуитивизме.

Тема 4. Современная социальная философия

Особенности познания общества. Материализм и идеализмв понимании исторического процесса. Фатализм и волюнтаризм. Понятие, структура и функции общественного бытия иусловий материальной жизни современного общества.

Специфика общественного сознания, его формы и уровни. Основные современные теоретико-методологические подходы к познанию общества как открытой динамической системы и общества риска.

Философский анализ культуры как формы и способа деятельно-творческого бытия человека.

Глобальные проблемы современности и процессы глобализации. Концепция глокализации

Тема 5. Новейшая философская антропология

Сходство и различие понятий: человек, индивид, личность, индивидуальность. Интегральное понятие человек как биоэтнопсихосоциокультурное существо, субъект труда, общения и познания. Человек как объект и субъектистории.

Диалектика сущности и существования человека. Человек как творческий самосозидающий субъект, обладающий свободой воли и социокультурной ответственностью.

Тема 6. История философии и ее роль в формировании мировоззрения

Понятиеистории философии как истории эволюции человеческого духовного производства.

Предмет иметоды философского анализа концепций, создававшихся вистории человечества.

Аксиологическая составляющая мировоззренческих философских систем.

Виды и формы теоретико-обобщенного знания: миропонимание, картина мира, мироощущение, мировоззрение.

Тема 7. Античная философия: Индия, Китай, Древняя Греция, Рим

Эволюция понятий духовного производства - миф, религия, философия

Философия Древней Индии: Веды, Упанишады, школа Чарвака, философия буддизма

Философия Древнего Китая: Конфуций, Лао-цзы и учение даосизма, философия Мо-цзы.

Античная Греция: Фалес, Пифагор, Гераклит, Зенон, Парменид, Демокрит. Классическая Греция: Сократ, Платон, Аристотель. Киники, Диоген, Эпикур

Философия Древнего Рима: Тит Лукреций Кар,Луций Анней Сенека, Марк Аврелий. Патристика и апологетика.

Тема 8. Философия Средних веков, Возрождения и Нового времени

Сходство и различие философии Европы и Арабского мира.Господство теологии в Европе «Философия – служанка богословия». Апологетика, патристика, схоластика. Философия Фомы Аквинского

Сущность научно-философских трудов арабоязычных авторов и их типология: Авиценна, Аверроэс. Современные оценки философии Средневековья и арабского мира.

Философия Ренессанса и ее характерные черты: гуманизм, критика религии, реализм и новые методы познания мира-дедукция и индукция.Опытное знание ирационализм. Философия нового времени: Бэкон, Локк, Гоббс. Декарт, Спиноза, Монтень.Французский энциклопедизм и формирование принципов буржуазной идеологии.

Тема 9. Философские школы и направления X1X века: анализ проблем

Философская система И.Кантаи ее основные принципы – агностицизм, субъективная диалектика, категоритческий императив.

Философия Гегеля – противоречия системы и метода.

Формирование философии марксизма: основные принципы и методы, партийно-пролетарский и коммунистический подход.

Философия Ф.Ницше, его критика буржуазного общества, учение оСверхчеловеке.Философские школы позитивизма (О.Конт) и прагматизма (У. Джемс, Ч.С. Пирс)

Тема 10. Философия XX века

Многообразие философских школ и направлений, их особенности .

Наиболее значимые теории: философия жизни (А.Бергсон),религиозный и атеистический экзистенциализм (Ж.-П. Сартр, А.Камю, Г.Маритэн.К.Ясперс А.Хайдеггер); философия психоанализа-фрейдизм и его модификация во фрейдомарксизме (Г. Маркузе, Э.Фромм, В.Райх); Герменевтика – теория понимания, истолкования и интерпретации(Х.-Г. Гадамер). Отличительные признаки названныхтеорий

Тема 11. Основные направления постмодерна

Постмодерн как культурное самосознание современного Запада. Утверждение новых типов философствования. Культурныйплюрализм, толерантность, скептицизм и релятивизм. Концепции постиндустриального,информационного ипотребительского общества: Э.Тоффлер,Г.М.Маклюэн,Э.Гидденс

Критикаклассической рациональности модерна за фаллологоцентризм и мужской шовинизм.

Специфика объекта, предмета. методов, целевых функций и исследовательских задач в современныхнаправлениях постмодерна. Их влияниена системусовременного социально-гуманитарного знания. Специфика научного и идеологического подходов к познаниюсоциальнойреальности.Общество риска (У.Бек);Концепция человеческого капитала П.Бурдье,критика общества потребленияЖ.Бодрийяра: символический обмен, симулякры и симуляции. «Смерть автора» Ж.Дерреды, деконструкция как теоретическое обновление социального знания. Амбивалентностьморали современного мира З.Баумана. Интеллектуалы как интерпретаторы современного мира.

Тема 12. История русской философии

Сущность и специфические особенности русской философии.Обзор основных школ и направлений.Связь философских теорий с актуальными политическими проблемами российского общества (западники и славянофилы).

Философское и религиозноев истории российской философии. Философия В. Соловьева.

Естественнонаучный материализм: линия М.В.Ломоносов- В.И.Вернадский.

Русский космизм:Н.Федоров, К.Э. Циолковский, А.Л.Чижевский.

Евразийская концепция культуры (Трубецкие,П.Савицкий,Г.В.Вернадский, Л.Н.Гумилев).

Направления русского марксизма: легальный (П.Струве) теоретический (Г.В.Плеханов) партийно-праксеологический (ленинизм).

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине

С применением ДОТ. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации

4.1.1. В ходе реализации дисциплины Философия используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема	Методы текущего контроля успеваемости
ЧАСТЬ 1. Философия: история и современность	
Тема 1. Философия, ее предмет и роль в современном мире	О,К,Э

Тема 2. Философская онтология	О,К,Э
Тема 3. Гносеология и методология	О,К,Э
Тема 4. Современная социальная философия	О,К,Э
Тема 5. Новейшая философская антропология	О,К,Э
Тема 6. История философии и ее роль в формировании мировоззрения	О,К,Э
Тема 7. Античная философия: Индия, Китай, Древняя Греция, Рим	О,К,Э
Тема 8. Философия Средних веков, Возрождения и Нового времени	О,К,Э
Тема 9. Философские школы и направления Х1Х века: анализ проблем	О,К,Э
Тема 10. Философия XX века	О,К,Э
Тема 11. Основные направления постмодерна	О,К,Э
Тема 12. История русской философии	О,К,Э

При проведении занятий лекционного типа (с ДОТ): тестирование (ДОТ);

При проведении занятий семинарского типа (аудиторно): опрос, дискуссия (устные ответы на вопросы преподавателя по теме занятия, групповое обсуждение вопросов); преподаватель, реализующий дисциплину, определяет самостоятельно планы семинарских занятий;

При контроле результатов самостоятельной работы студентов (аудиторно): эссе/устный экзамен по билетам /тест.

4.1.2. Экзаменпроводится в устной форме.

4.2 Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Часть 1. Философия и современность

Типовые оценочные материалы.

Темы контрольной работы (основные понятия)

Контрольное тестирование по темам курса предполагает выявлениеуровня знаний студентами объема и содержанияряда основополагающих понятий по курсу философии, которыепредварительно рассматриваются в лекциях и обсуждаются на семинарских занятиях: *Философия, онтология, гносеология, бытие, социальная философия, философская антропология, картина мира, методология, идеализм, материализм, агностицизм, монизм, дуализм,эклектизм,объективный идеализм, субъективный идеализм, миропонимание, природа, общество, человек, субъект, теория познания, истина, ценность, понятие, представление, ощущение, восприятие, суждение, умозаключение, практика, интуиция, абстрактное мышление, конкретное мышление, сознание,мировоззрение,истина, знание, норма, ценность, аксиология, релятивизм, диалектика, метафизика, скептицизм, материя, атрибуты материи, практика, интуитивизм, информация.*

Темы эссе (самостоятельно выполняемая работа студента)

Студенты готовят 4 эссе (по одному из каждого раздела) . Объем эссе строго ограничен - 1 страница А4, стандартная рамка, кегль 12, полтора интервала.

Раздел 1. Философская гносеология и методология

1. Происхождение и сущность сознания. Структура сознания.
2. Речь и мышление человека. Абстрактное и конкретное мышление
3. Эмоциональные, рациональные и волевые процессы человека.
4. Познание как проблема философии. Объект и субъект познания.

5. Чувственное познание и его формы. Эмпиризм и сенсуализм.
6. Рациональное познание и его формы.
7. Интуиция как принцип познания мира.
8. Творчество и интуиция. Философия А.Бергсона
9. Социокультурная природа познания
10. Понятие истины в различных философских школах
11. Агностицизм как философское направление. Скептицизм и релятивизм
12. Классический агностицизмИ.Канта и Д.Юма
13. Общая характеристикапонятий: истина, знание, вера, норма, ценность
14. Современные представления о формах знания: идея, принцип, знаковая модель, симулякр
15. Истина и ценность. Общая характеристика аксиологии
16. Знание и понимание. Общая характеристика герменевтики.
17. Характеристика современных методов философского познания: системный подход, структурно-функциональный анализ, моделирование.
18. Главные принципы современного познания: толерантность, плюрализм и холизм.
19. Интуиция, творческая фантазия, знание: единство и различие
20. Вера и знание. Прогностические способности человека
21. Творчество как философская проблема, социокультурнаядетерминация творчества.
22. Задатки, способности и таланты человека.Индивидуально-личностный характер творчества.
23. Синергетика как принцип объясненияпроцессов самоорганизациисистем иизмененийнелинейных процессов
24. Практика как начало и конец процесса познания в марксизме.
25. Прагматизм как философия «делового человека». Критерий истины.
26. Ценностное (аксиологическое) познание мира сточки зрения разных философских школ.
27. Роль идеологии в познании мира.

Раздел 2. Социальная философия

1. Характеристикаосновополагающих понятий «общественное бытие» и «общественное сознание»
2. Специфика социального познания. Свобода и необходимость
3. Детерминизм и индетерминизмкакпринципы социального познания
4. Общество и природа. Разные типы взаимодействия.
5. История общества как смена общественно-экономических формаций: концепцтия К.Маркса
6. Цивилизационный подход к истории общества: О Шпенглер, А.Тойнби
7. Обществокак стадии экономического роста. Концепция У.У.Ростоу.
8. Социокультурная динамикаП.А.Сорокина как метод познания общества
9. Системный подход к объяснению общества.
10. Фатализм как принциппознания общества.
11. Волюнтаризм как принцип познания общества
12. Концепция множества факторов как способ познания социума
13. Социальное конструирование общества и плюрализм «жизненных миров»человека.
14. Географический детерминизм как способ объяснения истории.
15. Современная экофилософия как способ объяснения общественной жизни.
16. Глобальныепроблемы современности и специфика их решения. Концепция глокализации Р.Робертсона.
17. Глобальные проблемы и глобализация: сходство и различие
18. Новейшиеметодологические подходы к объяснению развития общества.

19. Этносоциокультурные проблемы современности. Мультикультурализм
20. Философский анализ демографических проблем современности
21. Современное российскоеобщество как общество риска.
22. Современные технологические и информационные концепцииобщества
23. Безопасность как философская проблема современности.
24. Общество и власть в эпоху глобализации
25. Толерантность как принцип и результат межкультурных коммуникаций.
26. Культура как форма и способ бытия общества и другие концепции культуры.
27. Характеристика современной информационной культуры:Г.М.Маклюэн,Э.Тоффлер

Раздел 3. Человек в системе философского знания

1. Основные понятия философской антропологии: человек, индивид, личность, индивидуальность
2. Религиозные (объективно-идеалистические) концепции происхождения человека
3. Современные естественнонаучные представления об антропогенезе и их философский анализ
4. Биогенетическая природа человека и современная философия
5. Расовые и этнические характеристики человека. Концепция этнического конструктивизма
6. Человек как биоэтнопсихосоциокультурное существо. Современная интегративная концепция человека.
7. Человек как объект познания в европейской философской традиции
8. Человек как объект познания в философской традиции Востока.
9. Человек как деятельное существо, субъект труда, общения и познания
10. Сущность и существование человека. Единство бытия и сознания.
11. Смысл жизни человека: естественнонаучный подход
12. Современные философскиеточки зрения на смысл жизни человека.
13. Религиозные подходы к смыслу жизни человека.
14. Человек в системе культуры коллективистского типа.
15. Человек в системе культуры индивидуально-рационалистического типа
16. Человек как волевое существо. Ницшеанский человек.
17. Человек как творец своей индивидуальности.
18. Телесность, духовность и душевность человека.
19. Сознательное и бессознательное в психике человека. К.-Г. Юнг.
20. Процесс социализации человека как основе его интеграции в общество.
21. Человек в системе современного потребительского общества. П.Бурдьё
22. Концепция «человека-массы».Х.Ортеги-и-Гассета
23. Потребности и интересы человека. Схема потребностей А.Маслоу.
24. Ценностное отношение человека к миру как основе его мировоззрения.
25. Единство и различие политических и нравственных ценностей современного человека.
26. Исследования человека в русской философской традиции.
27. Философия психоанализа одиалектике психики индивида.

Раздел4. Новейшие философские концепции

1. Философия жизни Ф.Ницше: характерные черты и особенности
2. Философия психоанализа З.Фрейда. Динамическая структура психики
3. Философия А.Бергсона. Представление о творческой интуиции
4. Прагматизм Д.Дьюи. Специфика теории познания «делового» человека.
5. Ж.-П.Сартр, А.Камю, Г.Марсель -философия существования (экзистенциализм)

6. Х. Ортега-и-Гассет: «человек-масса» и концепция рациовитализма
7. Ф.фон Хайек как автор философии экономики и апологет либерального рынка
8. М.Хайдеггер – создательсовременной фундаментальной онтологии
9. К.Р. Поппер – автор эволюционной эпистемологии и критик тоталитаризма
10. «Анархистская» методология П.Фейерабенда
11. Концепция неявного знания М.Полани и ее роль в познании.
12. К. Ясперс – философствование как основа истинной коммуникации.
13. М.Веберопониманиисоциальныхдействий, рациональностии иррациональности общества.
14. Марксова концепция отчуждения и дегуманизации человека и еесовременные последователи.
15. Концепция человеческого капитала П.Бурдье
16. Потребительское общество Ж.Бодрийяра и понятие симулякра
17. Постмодернистские теории З.Баумана
18. Гуманистический психоанализ Э.Фромма.
19. Три волны развития технических цивилизаций Э.Тоффлера
20. А.Тойнби – концепция культурологического плюрализмаи уникальности каждой цивилизации.
21. Г.Маркузе и его концепция«тотальной негации»
22. А.Л.Чижевский-продолжатель школы«русского космизма»и создательгелиобиологии.
23. У.Бек: концепция общества риска иего характеристикаЭ. Гидденс как теоретик структурациисовременного общества
24. Н.Бердяев: философия естьпознание смысла бытия субъекта
25. Р.Мертон о типологии способов адаптации человека в условиях аномии
26. Философская концепция В.С.Соловьева
27. Л.Н. Гумилев как сторонник евразийской концепции русской культуры
28. Сильное государство и «конец истории» Ф.Фукуямы.

Эссе заслушиваются, обсуждаютсяи оцениваются (с точки зрения раскрытия темы) на семинарских занятиях.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Очная, заочная форма обучения

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС -1	способность применять критический анализ информации и системный подход для решения задач обоснования собственной гражданской и мировоззренческой позиции	УК ОС – 1.3	Формирование способности понимать место человека в современном мире на основе понимания закономерностей развития природы, общества и познания
УК ОС-5	способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества	УК ОС-5.3	Способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в этическом и философском контекстах

УК ОС-10	способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	УК ОС-10.3	Способность сформировать профессиональное поведению на основе знаний правового регулирования управленческой деятельности

4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Очная, заочная форма обучения

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
УК ОС – 1.3	Способен сформулировать мировоззренческую позицию по актуальным проблемам современного глобального мира	- Знает основные понятия курса философии в области онтологии, гносеологии, методологии, аксиологии, истории философии. - Умеет аргументировать свою точку зрения, анализировать основные закономерности, оценивать основные философские школы и направления - Умеет представить собственную точку зрения по обсуждаемой теме, доказывать ее, используя аналитический аппарат философии
УК ОС-5.3	Интегрирует различные познания по проблемам толерантности и дискриминации в целостную систему. Демонстрирует знание потенциально уязвимых социальных групп и предлагает решения по работе с ними при анализе конкретных предложенных ситуаций. Предлагает решения по использованию антидискриминационных мер в рамках конкретных предложенных ситуаций	Различает потенциально уязвимые по отношению к дискриминации группы, требующие проявления толерантности
УК ОС-10.3	Понимает необходимость нетерпимого отношения к коррупционному поведению,	Проявил нетерпимое отношение к коррупционному поведению на мировоззренческой позиции

	демонстрирует мировоззренческую позицию, нетерпимую к коррупционному поведению	

Критерии оценки знаний, умений, навыков

Вид работы студента (текущего контроля знаний)	Формируемые знания, умения, навыки	Максимальное количество баллов
Написание и защита эссе	*знать* основные понятия курса,пониматьвзаимосвязи и закономерности явлений мира и их истолкования *уметь* самостоятельно анализироватьв процессе написания эссебазовые темы курсафилософии, делать теоретические обобщения и выводы, использовать различные философские подходы, доказывать, представлять свою точку зрения наобсуждаемую проблему курса, используяаналитический аппарат философии	4х13=52
Промежуточное тестирование (контрольная работа)	*знать* основные понятия курса,пониматьвзаимосвязи и закономерности явлений мира и их истолкования	8
Экзаменационное тестирование	Выявление уровня полученных комплексных знаний, умений и навыков, в виде компетенций,предусмотренных данной учебнойпрограммой	40
Итого		100*

Оценка эссе на семинарских занятиях с точки зрения раскрытия темы (максимальный балл за эссе -13,бонус преподавателя - до 2 баллов)

Оценка/Процент	Описание критериев оценки
(90-100%)	В эссе темараскрытовсестороннее,демонстрируется глубокое ее понимание,оригинальная интерпретация темы.
(82-89%)	В эссераскрыто всестороннее понимание темы, дана ее глубокаяинтерпретация.
(75-81%)	В эссе раскрыто всестороннее понимание темы, дана

	ее достаточная и очевидная интерпретация.
(67-74%)	В эссе раскрыто поверхностное и неполное понимание темы, дана в общем и целом приемлемая ее интерпретация.
(60-66%)	В работе раскрыто поверхностное и фрагментарное понимание темы, дана еечастичнаяинтерпретация.
(менее 60%)	Отсутствует целостное понимание темы.Интерпретация отсутствует.

Критерии оценки эссе на защите. Оцениваются умение студентааргументировать свою точку зрения, анализировать основные закономерности, оценивать основные философские школы и направления, а также его умениепредставить собственную точку зрения по обсуждаемой теме, доказывать ее, используя аналитический аппарат философии.

Оценка/Процент	Описание критериев оценки
(90-100%)	Студент обладает собственной точкой зрения на проблему, способен аргументированно ее отстаивать, используя аналитический аппарат философии, анализируя основные закономерности с привлечением философских терминов и методов
(82-89%)	Студент обладает собственной точкой зрения на проблему, способен аргументированно ее отстаивать, используя аналитический аппарат философии, анализируя основные закономерности с привлечением философских терминов и методов,однако его аргументация неполна и не всегда адекватна существу проблемы.
(75-81%)	Студент обладает собственной точкой зрения на проблему, однако, лишь частично способен ее отстаивать, используя аналитический аппарат философии, анализируя основные закономерности с привлечением философских терминов и методов, при этом его аргументация лишь частично соответствует существу проблемы.
(67-74%)	Студент обладает собственной точкой зрения на проблему, способен ее отстаивать, частично используя аналитический аппарат философии, однако прибегает к внефилософским аргументам из обыденного знания, безпривлечения философских терминов и методов
(60-66%)	Точка зрения студента на раскрываемую в эссе тему вторична. Студент лишь частично способен аргументировать ее и не прибегает к общефилософскому научному аппарату.
(менее 60%)	Отсутствует целостное понимание темы эссе.Собственная точка зрения у студента отсутствует и не может быть доказана

Результатом защиты эссе служит поправочный коэффициент, колеблющийся от 1 до 0,5 и ниже. Баллы, набранные студентом при написании эссе и их отработке на семинарских занятиях, умножаются на этот коэффициент и в таком виде входят в итоговую оценку.

4.3.3 Типовые контрольные задания или иные материалы (типовые оценочные материалы), необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Список тем для контрольных работ

1. Предмет философии и круг его проблем.
2. «Житейская» и «ученая» философия.
3. Функции философии.
4. Понятие мировоззрения и его структура.
5. Уровни мировоззрения.
6. Исторический характер мировоззрения.
7. Мифологическое сознание и его основные черты.
8. Мифы в современных условиях.
9. Религия, ее сущность и место в культуре.
10. Современные мировые религии.
11. Социальные функции мифологии и религии.
12. Специфика философского мировоззрения.
13. Философия и мифология.
14. Философия и религия.
15. Философия и культура.
16. Философия и наука.
17. Философия и идеология.
18. Философия и искусство.
19. Философия и мораль.
20. Основной вопрос философии.
21. Древнекитайская философия (Конфуций, Даосизм).
22. Древнеиндийская философия (Буддизм, Йога).

23. Возникновение философии.
24. Философский плюрализм.
25. Исторические типы философии.
26. Космоцентризм ранней греческой философии (Гераклит, Пифагор, Демокрит).
27. Этика Сократа.
28. Сократический метод познания.
29. Философия Аристотеля.
30. Философия Платона.
31. Философия Эпикура.
32. Философия неоплатонизма.
33. Философия патристики.
34. Основные черты схоластики.
35. Теоцентризм средневековой философии.
36. Вера и разум средневековой философии.
37. Номинализм и реализм.
38. Средневековая мистика.
39. Человек и Бог.
40. Телесное и духовное в человеке.
41. Христианская философия истории.
42. Основные черты философии Возрождения.

43.Гуманизм и антропоцентризм философии эпохи Возрождения.
44.Натурфилософия Николая Казанского и Джордано Бруно.
45.Пантеизм философии эпохи Возрождения.
46.Социально-политические взгляды мыслителей эпохи Возрождения (Макиавелли, Томас Мор, Кампанелла).
47.Гелиоцентризм эпохи Возрождения.
48.Научная революция XVII века.
49.Механическая картина мира.
50.Философия Декарта.
51.Философия Спинозы.
52.Философия Лейбница.
53.Философия Ф. Бэкона.
54.Философия Гоббса.
55.Философия Локка.
56.Философия французского просвещения.
57.Система природы Гольбаха.
58.Учение просветителей об обществе и человеке.
59.Этика просвещения.
60.Учение о познании просветителей.
61.Основные черты немецкой классической философии.
62.Философия Канта.
63.Учение Канта о познании.
64.Этика Канта.
65.Антропология Канта.
66.Философия Фихте.
67.Философия Шеллинга.
68.Философия Гегеля.
69.Гегель о законах и категориях диалектики.
70.Гегель о человеке, его личной и общественной жизни.
71. Антропология Фейербаха.
72.Критика Фейербахом религии.
73.Этика Фейербаха.
74.Философия марксизма.
75.Учение марксизма об обществе и человеке.
76.Теория познания марксизма.
77.Творческое развитие марксизма Лениным.
78.Политизация марксизма-ленинизма.
79.Особенности русской философии (религиозно-идеалистическая традиция).
80.Философская культура древней Руси.
81.Философия Ломоносова.
82.Философия Радищева.
83.Философия Чаадаева.
84.Западники и славянофилы.
85.Философия славянофилов.
86.Философские взгляды Белинского.
87.Философия Герцена.
88.Философия Чернышевского.
89.Философия Бакунина.
90.Философия Михайловского.
91.Философские воззрения Достоевского и Толстого.
92.Философия свободы Бердяева.
93.Философские взгляды князей Трубецких.

94.Философия хозяйства Булгакова.
95.Философия Флоренского.
96.Русский космизм (Федоров, Циолковский, Чижевский).
97.Неоклассическая философия.
98.Философия Кьеркегора.
99.Философия Шопенгауэра.
100.Философия Ницше.

Список возможных вопросов к экзамену

1. Философия, ее предмет, роль и функции в обществе.
2. Философияв системе современного знания
3. Философия иценностное(аксиологическое) отношение к миру
4. Общая характеристика объективно-идеалистическойфилософии. ФилософияГегеля.
5. Общая характеристика субъективно-идеалистической философии.
6. Общая характеристика материалистической философии.
7. Мировоззрение, миропонимание,картина мира: связь и различие
8. Философское понятие бытия и его основные формы
9. Современное философское понимание онтологии
10. Монистические, дуалистическиеи плюралистические концепции бытия
11. Философское понятие материи иподходы к егоистолкованию
12. Важнейшие атрибутивные признаки материи и их характеристика
13. Современная философия об интуиции, знании, творческой фантазии. Ф.Ницше и А.Бергсон
14. Основные формы движения материи и их современнаяклассификация
15. Сознание, его происхождение и сущность.
16. Структура сознания: материалистическая и фрейдистскаяконцепции.
17. Речь имышлениечеловека. Абстрактное и конкретное мышление
18. Эмоциональные, рациональные и волевые процессы человека.
19. Познание как процесс.Объект и субъект познания
20. Чувственное познание и его формы. Сенсуализм и эмпиризм
21. Рациональное познание и его формы.Современный рационализм
22. Роль практики в процессе познания. Марксизм ипрагматизм о практике.
23. Методыи формысовременного философского познания
24. Понимание истиныв различных философских школах
25. Современная философская методологияи ее главные принципы.
26. Роль агностицизма в гносеологии.И.Кант и Д.Юм
27. Субъект и объект познания вразных философских школах
28. Общая характеристикадиалектики иметафизики.
29. Материалистическое понимание истории. Учение о формации
30. Исторический процесскак стадии экономического роста
31. Общественное бытие и общественное сознание – базовыехарактеристики социальной философии.
32. История с точки зрения философии субъективногоидеализма, Волюнтаризм
33. Объективно-идеалистическийвзгляд на исторический процесс. Фатализм
34. Специфика современногосоциального познания. Понятие социальной реальности
35. Общество как развивающаяся система.
36. Культура и цивилизация: различные философские подходы
37. Общество и природа. Разные типы взаимодействия.
38. Материальная и духовная культура современности. Мультикультуризм.
39. Современное российское общество как общество риска
40. Духовная жизнь общества: общая характеристика. Понятие массовой культуры.

41. Глобальные проблемы современности и их характеристика
42. Философский анализ современного исторического процесса
43. Человек, индивид, личность, индивидуальность: философский анализ
44. Смыслжизни человека как предмет философского анализа
45. Личность и общество с точки зрения фатализма
46. Личность и общество с позиций волюнтаризма
47. Интегративный подход к человеку в современной философскойантропологии
48. Человек как субъект труда, общения и познания
49. Россия в современном диалоге культур. Евразийская концепция культуры
50. Философия и современнаяидеология.
51. Общая характеристика новейшей западной философии.
52. Глобализация, проблемы интеграции и структурациисовременногомира

Шкала оценивания

85-100 баллов	- Знает основные понятия курса философии в области онтологии, гносеологии, методологии, аксиологии, истории философии. - Умеет аргументировать свою точку зрения, анализировать основные закономерности, оценивать основные философские школы и направления - Умеет представить собственную точку зрения по обсуждаемой теме, доказывать ее, используя аналитический аппарат философии
84-70 баллов	- В целом,знает основные понятия курса философии в области онтологии, гносеологии, методологии, аксиологии, истории философии. - Собственная точка зрения на ряд проблем курса в стадии формирования, однако, студент умеет аргументировать свою точку зрения, анализировать основные закономерности, оценивать основные философские школы и направления - Умеет представить собственную точку зрения по обсуждаемой теме, доказывать ее, используя аналитический аппарат философии, однако, владеет этим аппаратом недостаточно свободно.
69-55 баллов	- Ограниченно знает основные понятия курса философии в области онтологии, гносеологии, методологии, аксиологии, истории философии. - Собственная точка зрения на ряд проблем курса отсутствует,студент не полностью умеет аргументировать свою точку зрения, ограниченно способен анализировать основные закономерности, оценивать основные философские школы и направления - Не всегда способен сформировать ипредставить собственную точку зрения по обсуждаемой теме, доказывать ее, используя аналитический аппарат философии. Владеет этим аппаратом недостаточно свободно
Менее 55 баллов	- Студент слабознаком или совсем незнаком сосновными понятия курса философии в области онтологии, гносеологии, методологии, аксиологии, истории философии. - Собственная точка зрения на ряд проблем курса отсутствует,студент не умеет аргументировать свою точку зрения, не способен анализировать основные закономерности, оценивать основные философские школы и направления - Не способен сформировать ипредставить собственную точку зрения по обсуждаемой теме, доказывать ее, используя аналитический аппарат философии. Владеет этим аппаратом слабо или не владеет совсем

Перевод баллов в традиционную систему оценки:

Баллы по 100-балльной системе	Пятибалльная система оценки	Система оценивания «зачтено-не зачтено»
85-100 баллов	отлично	зачтено
70-84 баллов	хорошо	зачтено
55-69 баллов	удовлетворительно	зачтено
Менее 55 баллов	неудовлетворительно	Незачтено

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

Оценка освоения учебного материала студентом и его овладения компонентами компетенции УК ОС – 1.3 производится в несколько этапов. Знания студента оцениваются в течение семестра на семинарских занятиях (эссе, контрольная работа), а также на экзамене. Освоение же студентом практических навыков и умений, заложенных в компетенцию, оценивается в процессе защиты студентом одного из 4 написанных им эссе (по выбору преподавателя). Защита проводится публично, на одном из последних семинарских занятий.

5.Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

5.1. Методические указания к контрольной работе.

Контрольная работа проводится без предварительного объявления, на одном из семинарских занятий, в режиме "летучки". Студенты получают лисы с термином из приведенного перечня, и должны в одном-двух предложениях раскрыть его содержание. Время проведения - 10...15 минут, оценивается работа сразу.

5.2. Методические указания по написанию и защите эссе.

А. Подготовка и написание эссе.

Темы и формат эссе подобраны так, чтобызатруднить непосредственное списывание и/или скачиваниетекста из Интернет. Следует отметить, что превышение заданного объема будет рассматриваться как ошибка, наряду с неполным раскрытием темы. Учитесь писать так, "чтобы словам было тесно, а мыслям просторно"!

Эссе докладывается на семинарском занятии, и там же проводится оценка его с точки зрения полноты раскрытия темы. Студенты и преподаватель могут и должны задавать вопросы докладчику по ходу выступления, однако,поскольку время ограничено, этих вопросов не может быть слишком много. Следует помнить, что на этом этапе оцениваются, в основном, ваши знания, полученные в ходе работы над эссе.

Б. Защита эссе.

Защита эссепроводится на одном из последних семинарских занятий. Студены оповещаются дне защиты заранее. На защиту студент приносит все 4 подготовленных им эссе, а преподаватель выбирает одно из них, и предлагает студенту выступить в защиту (или в опровержение, такое тоже возможно!) изложенных в эссе тезисов. При этом предполагается, что, поскольку студент работал над всеми своими эссе самостоятельно, то с темой каждого из них он глубоко знаком и владеет материалом в полной мере. Именно поэтому большого времени на подготовку к выступлению не предоставляется, максимум - 1...2 минуты. Следует помнить, что на защите проверяются такие качества студента, какумение аргументировать свою точку зрения, анализировать основные закономерности, оценивать основные философские школы и направления,а также умение представить собственную точку зрения по

обсуждаемой теме, доказывать ее, используя аналитический аппарат философии. (Эти навыки напрямую предусмотрены компетенцией УК ОС – 1.3) Таким образом,***на защите имеет первостепенное значение способность студента сформировать собственную точку зрения на предложенную к обсуждению проблему, а также доказывать ее,*** используя весь арсенал философских терминов, методов,школ и направлений, аналитического аппарата - словом, всего того, что в совокупности и составляет предмет философии. Защита проводится как публичное мероприятие, и все присутствующие могут задавать выступающему любые вопросы.Результат защиты оценивается по критериям, приведенным выше, и напрямую влияет на количество баллов, набранных студентом в семестре.

6. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

6.1 Основная литература

1. Лавриненко, В. Н. Философия : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко. — 7-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 711 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-5052-6. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/4A811CE9-41BD-497F-9AB0-AD9A007659FB.

6.2 Дополнительная литература

1. ГуннарСкирбекк, НилсГилье, История философии, Учебное пособие для вузов,– М.: Юрист, 2005

6.3 Иные источники

1. Хрестоматия по истории философии: Учебное пособие для вузов: в 3-х частях Владос, 2001
2. Краткая философская энциклопедия. - М, -1994.
3. Хрестоматия по истории философии. В двух томах. - М, МПГУ, -1994
4. Современная западная философия. Словарь. - М, -1991
5. Хрестоматия по истории философии. Учебное пособие для вузов. В 3-х частях - М., Владос, 1999 г.
6. Большаков А.В. и др. Основы философских знаний. Учебное пособие для вузов. Знание, 1998
7. Философия XX века Учебное пособие для вузов, 1998
8. Философия и методология науки. М.: 1999
9. Радугин А.А. Философия: Курс лекций М.: Владос, 1999

Первоисточники

1. Аристотель. Метафизика.
2. Башляр Г. Новый рационализм.
3. Бергсон А. Творческая эволюция.
4. Бердяев Н. Философия свободного духа.
5. Вебер М. Наука как призвание и профессия.
6. Войтыла К. Любовь и ответственность
7. Гоббс Т. Левиафан.
8. Гумилев Л.Н. Конец и вновь начало (География этноса в исторический период)
9. де Шарден Т. Феномен человека.
10. Декарт Р. Рассуждение о методе.
11. Камю А. Бунтующий человек.
12. Кант И. Пролегомены
13. Конфуций. Лунь Юй (Беседы и афоризмы).

14. ЛаоЦзы. Даодэцзин (Книга о дао и дэ)
15. Леви-Стросс К. Структурная антропология.
16. Лоренц К. Восемь смертных грехов человечества.
17. Лосев А. Владимир Соловьев и его время, (а также др. работы)
18. Мамардашвили М. Как я понимаю философию.
19. Маркс К. Критика политической экономии (Предисловие)
20. Маркузе. Г. Одномерный человек.
21. Мунье Э. Что такое персонализм.
22. Ницше Ф. Так говорил Заратустра
23. Ортега-и-ГассетХ. Восстание масс.
24. Печчеи А. Человеческие качества.
25. Платон. Диалоги.
26. Поппер К. Открытое общество и его враги.
27. Рассел Б. Человеческое познание, его сферы и границы.
28. Сартр Ж.-П. Экзистенциализм - это гуманизм.
29. св. Августин. Исповедь.
30. св. Фома Аквинский. Сумма теологии.
31. Соловьев Вл. Оправдание добра.
32. Спиноза Б. Богословско-политический трактат.
33. Тойнби А. Постижение истории.
34. Франл В. Человек в поисках смысла.
35. Фрейд З. Философия психоанализа.
36. Фромм Э. Бегство от свободы.
37. Шопенгауэр А. Мир как воля и представление.
38. Шпенглер О. Закат Европы.
39. Эразм Роттердамский. Похвала глупости.
40. Ясперс К. Смысл и назначение истории.

6.4 Интернет-ресурсы

1. Центральная библиотека образовательных ресурсов. Режим доступа: http://www.edulib.ru/

2. Сводный каталог электронных библиотек. Режим доступа: http://www.lib.msu.ru/journal/Unilib/main.htm

3. Базы данных ИНИОН. Режим доступа: http://www.inion.ru/product/db.htm

4. Библиотека образовательного портала «Экономика, социология, менеджмент». Режим доступа: http://ecsocman.edu.ru/

5. Библиотека федерального портала «Российское образование». Режим доступа: http://www.edu.ru/

6. Библиотека учебной и научной литературы русского гуманитарного интернет университета. Режим доступа: http://www.i-u.ru/biblio/default.aspx

7. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

1. Специализированные залы для проведения лекций и аудитории для проведения семинарских и практических занятий с использованием мультимедийного оборудования и возможностью прямого выхода в сеть Интернет.

2. Специализированная мебель и оргсредства: аудитории и компьютерные классы, оборудованные посадочными местами.

3. Технические средства обучения: персональные компьютеры; компьютерные проекторы; звуковые динамики; программные средства, обеспечивающие просмотр видеофайлов в форматах AVI, MPEG-4, DivX, RMVB, WMV.

4. Лицензионные электронные ресурсы: Windows, Microsoft Office (Excel, InfoPath, PowerPoint, Publisher, Word).

5. Информационные справочные и поисковые системы «Консультант Плюс», «Гарант».

***Информационные справочные системы*:**

1. Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.consultant.ru/
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: http://www.garant.ru/
3. Научная библиотека РАНХиГС. URL: http://lib.ranepa.ru/;
4. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. URL: http://elibrary.ru/defaultx.asp;
5. Национальная электронная библиотека. URL: http://rusneb.ru;
6. Российская государственная библиотека. URL: www.rsl.ru;
7. Российская национальная библиотека. URL: http://nlr.ru/;
8. Электронная библиотека Grebennikon. URL: http://grebennikon.ru/;
9. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань». URL: http://e.lanbook.com;
10. Электронно-библиотечная система ЮРАЙТ. URL: https://urait.ru/;
11. Электронно-библиотечная система IPRbooks. URL: http://www.iprbookshop.ru/.

7.