

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Байханов Исмаил Баутдинович

Должность: Ректор

Дата подписания: 12.12.2023 11:34:48

Уникальный программный ключ:

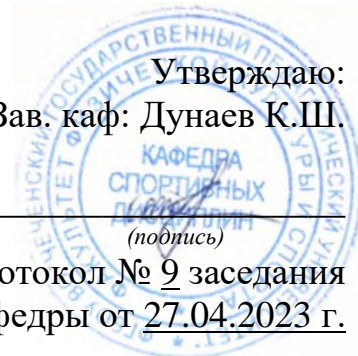
442c337cd125e1d014f62698c9d813e502697764

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

КАФЕДРА СПОРТИВНЫХ ДИСЦИПЛИН

Утверждаю:
Зав. каф: Дунаев К.Ш.



Протокол № 9 заседания
кафедры от 27.04.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

«Гостиничное дело и сервис»
(наименование дисциплины (модуля))

49.03.03. Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм
(код и направление подготовки)

Профиль(и) подготовки
Рекреативно-оздоровительная деятельность

Квалификация
бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Год набора
2023

Грозный, 2023

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

1.1. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Гостиничное дело и сервис» относится к дисциплинам по выбору профессионального цикла.

Требования к входным знаниям, умениям и компетенциям студента, необходимым для изучения данной дисциплины. Изучение дисциплины «Гостиничное дело и сервис» требует основных знаний, умений и компетенций студента по курсам: «Курортология». Дисциплина «Гостиничное дело и сервис» является предшествующей для дисциплин: «Международный туризм», «Религиозный туризм».

1.2. Цель освоения дисциплины (модуля)

Цель дисциплины «Гостиничное дело и сервис» – создание системы знаний о сервисной деятельности, услугах, формах обслуживания и способах формирования новых услуг и прогрессивных методов обслуживания.

Задачи освоения дисциплины сформировать представление о сервисной деятельности, определить место сервиса в жизнедеятельности человека.

1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Достижение цели освоения дисциплины (модуля) обеспечивается через формирование следующих компетенций:

Таблица 1

| Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенций, которые формирует дисциплина (модуль) | Планируемые результаты обучения |
|---|---|--|
| УК-2 - способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; | | Знать: - способностью самостоятельно определять цели и задачи педагогического процесса спортивной, рекреационно-оздоровительной, туристско-краеведческой, рекреационно-досуговой и рекреационно-реабилитационной деятельности. Уметь: - отбирать в соответствии с поставленным задачами средства и методы учебно-тренировочной, туристско-образовательной, рекреационно-досуговой и рекреационно-реабилитационной деятельности с учетом этнокультурных и социально-демографических факторов. Владеть: - практике средствами, методами и приемами обучения двигательным |

| | | |
|--|---|--|
| | | действиям, связанным с учебно-тренировочным, рекреационно-оздоровительной и туристско-краеведческой деятельностью, контролировать эффективность их выполнения, разрабатывать и использовать приемы их совершенствования. |
| ПК-2: способностью отбирать адекватные поставленным задачам средства и методы учебно-тренировочной, туристско-образовательной, рекреационно-досуговой и рекреационно-реабилитационной деятельности с учетом этнокультурных и социально-демографических факторов, | <p>ИПК 2.1 Формулирует проблему, определяет задачи, решение которых напрямую связано с достижением цели проекта.</p> <p>ИПК 2.2 В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы, анализирует варианты и выбирает оптимальные способы решения поставленных задач.</p> <p>ИПК 2.3 Оценивает решение поставленных задач в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами контроля, при необходимости корректирует способы решения задач</p> | <p>Знать: - теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия;</p> <p>Уметь: - применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия;</p> <p>Владеть: - навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности;</p> |

1.4. Объем дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 ЗЕ.

Таблица 2

ОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры |
|---|-------------|----------|
| | | 3 |
| Аудиторные занятия (всего) | 32/1 | 32/1 |
| В том числе: | | |
| Лекции (Л) | 16/0,5 | 16/0,5 |
| Практические занятия (ПЗ) | 16/0,5 | 16/0,5 |
| Семинары (С) | | |
| Лабораторные работы (ЛР) | | |
| Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего) | 40/2 | 40/2 |
| В том числе: | | |
| Курсовой проект (работа) | | |
| Расчетно-графические работы | | |
| Реферат | | |

| | | | |
|--|-----|-------|-------|
| <i>Другие виды СРС (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС):</i> | | | |
| Вид промежуточной аттестации (зачет, экзамен) <i>(указывается вид промежуточной аттестации)</i> | | Зачет | Зачет |
| Общая трудоемкость | час | 72/3 | 72/3 |

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц.

ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры |
|---|-------------|----------|
| | | 5 |
| Аудиторные занятия (всего) | 4/0,1 | 4/0,1 |
| В том числе: | | |
| Лекции (Л) | 2/0,05 | 2/0,05 |
| Практические занятия (ПЗ) | 2/0,05 | 2/0,05 |
| Семинары (С) | | |
| Лабораторные работы (ЛР) | | |
| Самостоятельная работа студентов (СРС) (всего) | 100/2,8 | 100/2,8 |
| В том числе: | | |
| Курсовой проект (работа) | | |
| Расчетно-графические работы | | |
| Реферат | 100/2,8 | 100/2,8 |
| <i>Другие виды СРС (если предусматриваются, приводится перечень видов СРС):</i> | | |
| Вид промежуточной аттестации (зачет) <i>(указывается вид промежуточной аттестации)</i> | 4/0,1 | 4/0,1 |
| Общая трудоемкость | час | 108/3 |

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1. Тематическое планирование дисциплины (модуля):

Таблица 3

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля) | Общая трудоемкость в акад. часах | | Трудоёмкость по видам учебных занятий (в акад. часах) | | | | | | | |
|-------|---|----------------------------------|--|---|--------|----------------|--------|--------------|--------|-------------|--------|
| | | | | Лекции | | Практ. занятия | | Лаб. занятия | | Сам. работа | |
| | | | | Очно | Заочн. | Очно | Заочн. | Очно | Заочн. | Очно | Заочн. |
| 1. | Основы теории услуг | | | 6 | 1 | 6 | 1 | | | 15 | 50 |
| 2. | Основные задачи современного сервиса | | | 6 | 1 | 6 | 1 | | | 15 | 50 |
| 3. | Этика и психология современной деятельности | | | 4 | | 4 | | | | 10 | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------------|---|--|----|---|----|---|--|--|----|-----|
| 4. | Подготовка к экзамену (зачету) | 2 | | | | | | | | | |
| | Итого: | | | 16 | 2 | 16 | 2 | | | 40 | 100 |

1.2. Содержание разделов дисциплины (модуля):

Таблица 4

| № п/п | Наименование темы (раздела) дисциплины | Содержание дисциплины (дидактические единицы) |
|-------|---|--|
| 1. | Основы теории услуг | Введение. Гостиничная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Понятие услуги. Свойства услуги. Типы услуг. Классификация услуг. Сервис как деятельность. Сервис как услуга. Сервис как потребность. Основные характеристики услуг. Материальные услуги. Духовные услуги. Личные услуги. Социальные услуги. Виды сервисной деятельности. Роль сервиса в удовлетворении потребностей человека. Понятие «контактной зоны». Профессиональные качества сотрудника сферы сервиса. |
| 2. | Основные задачи современного сервиса | Основные задачи системы сервиса. Виды сервиса. Основные подходы к осуществлению сервиса. Тенденции современного сервиса. Принципы современного сервиса. Культура сервиса. |
| 3. | Этика и психология современной деятельности | Понятие этики. Этика и психология сервисной деятельности. Этико-психологические аспекты. |

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

3.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в: работе бакалавров с лекционным материалом, поиск и анализ литературы– и электронных источников информации по заданной проблеме, выполнении домашних заданий,– переводе материалов из тематических информационных ресурсов с– иностранных языков, изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку,– изучении теоретического материала к лабораторным занятиям,– подготовке к экзамену.

Творческая проблемно-ориентированная самостоятельная работа

(ТСР) направлена на развитие интеллектуальных умений, комплекса универсальных (общекультурных) и профессиональных компетенций, повышение творческого потенциала магистрантов и заключается в: поиске, анализе, структурировании и презентации информации, анализе научных публикаций по определенной теме исследований, анализе статистических и фактических материалов по заданной теме, проведении расчетов, составлении схем и моделей на основе статистических материалов, выполнении расчетно-графических работ, исследовательской работе и участии в научных студенческих конференциях, семинарах и олимпиадах.

Литература для самостоятельной работы

1. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2014. — 352 с. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL:
2. Тынянкин, О. А. Организация гостиничного и туристического менеджмента: теория и практика: учебное пособие / О. А. Тынянкин, А. С. Кузнецова. — Волгоград: ВГАФК, 2017. — 142 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL:
3. Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. — Москва: Логос, 2020. — 320 с. — ISBN 978-5-98704-272-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL:
4. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:
5. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме: учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

Таблица 5

| № п/п | Наименование раздела дисциплины | Вид самостоятельной работы обучающихся |
|--------------|---|---|
| 1. | Основы теории услуг | 1. Устный опрос. 2. Реферат. 3. Тестовое задание. |
| 2. | Основные задачи современного сервиса | 1. Устный опрос. 2. Реферат. 3. Тестовое задание. |
| 3. | Этика и психология современной деятельности | 1. Устный опрос. 2. Реферат. 3. Тестовое задание. |

3.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы дисциплины (модуля)

3.1.1. Основная и дополнительная литература

Таблица 6

| Виды литературы | Автор, название литературы, город, издательство, год | Количество часов, обеспеченных указанной литературой | Количество обучающихся | Количество экземпляров в библиотеке университета | Режим доступа ЭБС/электронный носитель (CD,DVD) | Обеспеченность обучающихся литературой, (5гр./4гр.)x100%) |
|----------------------------------|--|--|------------------------|--|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| Основная литература | | | | | | |
| 1 | Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург: Троицкий мост, 2014. — 352 с. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: | 108 | 15 | | ЭБС https://e.lanbook.com/book/90749 | 100% |
| 2 | Тынянкин, О. А. Организация гостиничного и туристического менеджмента: теория и практика: учебное пособие / О. А. Тынянкин, А. С. Кузнецова. — Волгоград: ВГАФК, 2017. — 142 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: | 108 | 15 | | ЭБС https://e.lanbook.com/book/158146 | 100% |
| 3 | Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р. Я. Вакуленко, Е. А. Кочкурова. — Москва: Логос, 2020. — 320 с. — ISBN 978-5-98704-272-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: | 108 | 15 | | ЭБС https://e.lanbook.com/book/162979 | 100% |
| Дополнительная литература | | | | | | |
| 1 | Корягина, Е. В. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Е. В. Корягина. — Сочи: СГУ, 2017. — 28 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: | 108 | 15 | | ЭБС https://e.lanbook.com/book/147765 | 100% |
| 2 | Технологии продвижения и продаж в гостиничном бизнесе: методические рекомендации / составитель Л. М. Романова. — Сочи: СГУ, 2019. — 32 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: | 108 | 15 | | ЭБС https://e.lanbook.com/book/147832 | |

| | | | | | | |
|---|--|-----|----|--|--|--|
| 3 | Организация гостиничного бизнеса: учебное пособие / В. С. Варивода, Ю. М. Елфимова, К. Ю. Михайлова, Я. А. Карнаухова. — Ставрополь: СтГАУ, 2015. — 167 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: | 108 | 15 | | ЭБС https://e.lanbook.com/book/82251 | |
| 4 | Беликова, Е. В. Управление изменениями и рисками на предприятиях гостиничной и туристической сферы: учебное пособие / Е. В. Беликова. — Волгоград: ВГАФК, 2018. — 195 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: | 108 | 15 | | ЭБС https://e.lanbook.com/book/158208 | |

3.1.2. Интернет-ресурсы

1. Электронно-библиотечная система IPRbooks (www.iprbookshop.ru)
2. Образовательная платформа «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
3. Электронно-библиотечная система «Лань» (<https://e.lanbook.com/>)
4. МЭБ (Межвузовская электронная библиотека) НГПУ. (<https://icdlib.nspu.ru/>)
5. НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU (<https://www.elibrary.ru/>)
6. СПС «КонсультантПлюс» (<http://www.consultant.ru/>)

3.2. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Таблица 7

| Помещения для осуществления образовательного процесса | Перечень основного оборудования (с указанием кол-ва посадочных мест) | Адрес (местоположение) |
|--|--|---|
| Аудитории для проведения лекционных занятий | | |
| Лекционная Аудитория - ауд. 3-05 | Аудиторная доска, (столы ученические, стулья ученические) на 20 посадочных мест, компьютер - 1, проектор -1, интерактивная доска- 1 | Уч. корпус №2 г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33 |
| Аудитории для проведения практических занятий, контроля успеваемости | | |
| Компьютерный Класс - ауд. 5-07 | Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза, технические средства для отображения мультимедийной или текстовой информации: Мультимедиа проектор, экран, акустическая система. Количество посадочных мест - 30. | Уч. корпус №2 г. Грозный, г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33 |
| Помещения для самостоятельной работы | | |
| Читальный зал библиотеки ЧГПУ | Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза. Количество посадочных мест - 50. | Электронный читальный зал, этаж 2 Библиотечно-компьютерный центр г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33 |

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

4.1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии и показатели оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Таблица 8

| № п/п | Наименование темы (раздела) с контролируемым содержанием | Код и наименование проверяемых компетенций | Оценочные средства | |
|-------|---|--|--------------------|----------------------------|
| | | | текущий контроль | промежуточная аттестация |
| 1 | Горный туризм и его особенности | УК-2. ПК-2. | Устный доклад | Контрольная работа Тест |
| 2 | Основные горные системы России, их туристские возможности. | УК-2. ПК-2. | Устный доклад | Контрольная работа Тест |
| 3 | Общая характеристика и туристские возможности района предстоящего пешеходного похода. | УК-2. ПК-2. | Устный доклад | Контрольная работа Тест |

Комплексное изучение предлагаемой студентам учебной дисциплины «Гостиничное дело и сервис» предполагает овладение материалами лекций, учебников, творческую работу студентов в ходе проведения практических занятий, а также систематическое выполнение тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов. Изучение дисциплины сводится к подготовке специалистов, обладающих знаниями, необходимыми для выполнения своей профессиональной деятельности.

Материалы лекций являются основой для подготовки студента к практическим занятиям. Основной целью практических занятий является контроль за степенью усвоения пройденного материала, ходом выполнения студентами самостоятельной работы и авторского рассуждения наиболее сложных и спорных вопросов в рамках темы практического занятия. Выполнение практических заданий способствует более глубокому изучению проблем, связанных с формированием и оценкой потребительских свойств, ассортимента товаров, приобретению навыков сравнительной характеристики их потребительской ценности. К каждому занятию студенты должны изучить соответствующий теоретический

4.2. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

4.2.1. Наименование оценочного средства: *тест*

Тестовые задания

(Вопросы с выбором одного правильного ответа из общего числа предложенных)

1. Совокупность предприятий сферы сервиса и их Гостиничное дело и сервис - это:

- А) индустрия сферы услуг;
- Б) третичный сектор экономики;
- В) инфраструктура сферы услуг;
- Г) индустрия сервиса.

2. Совокупность отраслей, корпораций, учреждений и фирм, назначение которых связано с предоставлениями услуг, это:

- А) индустрия сферы услуг;

- Б) третичный сектор экономики;
- В) инфраструктура сферы услуг;
- Г) индустрия сервиса.

3. Классификация Кристофера Лавлока подразумевает деление услуг в зависимости от:

- А) сферы применения;
- Б) комплексности предоставляемых услуг;
- В) направленности и осязаемости;
- Г) уровня материальных затрат.

4. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:

- А) ателье;
- Б) зал ожидания;
- В) контактная зона;
- Г) комната для посетителей.

5. В процессе сервисной деятельности как результат технологического процесса изменяется услуги:

- А) субъект;
- Б) объект;
- В) время;
- Г) объем.

6. Выражение «Потребитель всегда прав» означает, что:

- А) у потребителя нет обязанностей;
- Б) у исполнителя нет прав;
- В) потребитель «король», а исполнитель - «прислуга»;
- Г) потребитель всегда вправе ждать выполнения требований.

7. Общественным документом, разделяющим услуги по различным основаниям, является «Общероссийский _____ услуг населения»:

- А) перечень;
- Б) список;
- В) классификатор;
- Г) регламент.

8. Систематическое обновление перечня услуг, это показатель эффективности деятельности сервисной организации:

- А) качественный;
- Б) количественный;
- В) функциональный;
- Г) основной.

10. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

- А) опрос, профессионализм, качество;
- Б) услуга, спрос, специалист;
- В) деятельность, потребность и услуга.

11. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

- А) бытовые услуги;

- Б) услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;
 - В) жилищно-коммунальные услуги;
 - Г) управленческие услуги;
 - Д) услуги физической культуры и спорта, медицинские, санаторно - оздоровительные;
 - Е) научно-исследовательские услуги;
 - Ж) услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;
- 3) правовые услуги.

12. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

- А) материально-преобразовательная;
- Б) исследовательская;
- В) познавательная;
- Г) потребительская (пользовательская);
- Д) ценностно-ориентационная;
- Е) коммуникативная (общение).

13. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности;

- А) эмпирический и теоретический;
- Б) оценочный и информационный;
- В) аналитический и экспертный.

14. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги - это область сервиса в:

- А) материально-преобразовательной деятельности;
- Б) исследовательской деятельности;
- В) познавательной деятельности;
- Г) потребительской (пользовательской) деятельности;
- Д) ценностно-ориентационной деятельности;
- Е) коммуникативной (общение) деятельности.

15. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги - это область сервиса в:

- А) материально-преобразовательной деятельности;
- Б) исследовательской деятельности;
- В) познавательной деятельности;
- Г) потребительской (пользовательской) деятельности;
- Д) ценностно-ориентационной деятельности;
- Е) коммуникативной (общение) деятельности.

16. К направлению сервисной деятельности, именуемому коммуникативной, можно отнести:

- А) рекламу;
- Б) организацию презентаций, встреч;
- В) имиджмейкерские услуги;
- Г) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
- Д) психодиагностику;
- Е) услуги по переводу с одного языка на другой.

17. К направлению сервисной деятельности, именуемому коммуникативной, можно отнести:

- А) рекламу;
- Б) организацию презентаций, встреч;

- В) имиджмейкерские услуги;
- Г) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
- Д) психодиагностику;
- Е) услуги по переводу с одного языка на другой.

18. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

- А) спрос;
- Б) потребность;
- В) мотивация;
- Г) стресс.

19. Факторы, влияющие на развитие сервисной деятельности:

- А) природные или сформированные обществом черты человека;
- Б) первичные (витальные) и социальные потребности;
- В) уровень развития экономики и хозяйственная система;
- Г) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
- Д) общественные структуры: государство, церковь, политические партии.

20. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

- А) потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
- Б) физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);
- В) потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

Контрольная работа выполняется в виде ответов на тесты. Тестовые вопросы имеют несколько вариантов ответов, из которых необходимо выбрать один или нескольких правильных ответов из общего числа предложенных.

При написании контрольной работы необходимо внимательно прочитать задание, продумать ответ.

Критерии оценивания результатов тестирования

Таблица 9

| <i>Уровень освоения</i> | <i>Критерии</i> | <i>Баллы</i> |
|-----------------------------|--|--------------|
| <i>Максимальный уровень</i> | Студент твёрдо знает программный материал, системно и грамотно излагает его, демонстрирует необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеет понятийным аппаратом. | <i>2</i> |
| <i>Средний уровень</i> | Студент проявил полное знание программного материала, демонстрирует сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускает не принципиальные неточности при изложении ответа на вопросы. | <i>1</i> |
| <i>Минимальный уровень</i> | Студент обнаруживает знания только основного материала, но не усвоил детали, допускает ошибки принципиального характера, демонстрирует не до конца сформированные | <i>0</i> |

| | | |
|--|--|--|
| | компетенции, умения систематизировать материал и делать ВЫВОДЫ. | |
|--|--|--|

4.2.2. Наименование оценочного средства

Критерии оценивания результатов выполнения практико-ориентированного задания

Таблица 10

| Уровень освоения | Критерии | Баллы |
|----------------------------------|---|--------------|
| Максимальный уровень | Задание выполнено правильно: выводы аргументированы, основаны на знании материала, владении категориальным аппаратом | 3 |
| Средний уровень | Задание выполнено в целом правильно: но допущены ошибки в аргументации, обнаружено поверхностное владение терминологическим аппаратом | 2 |
| Минимальный уровень | Задание выполнено с ошибками в формулировке тезисов и аргументации, обнаружено слабое владение терминологическим аппаратом | 1 |
| Минимальный уровень не достигнут | Задание не выполнено или выполнено с серьёзными ошибками | 0 |

4.2.3. Наименование оценочного средства: доклад

Методические материалы: приводятся вопросы и/или типовые задания, критерии оценки.

Примерная тематика рефератов:

1. Сервисная услуга и ее виды.
2. Сервисные услуги в гостиничном хозяйстве
3. Франчайзинг как форма организации малого бизнеса в сервисной деятельности.
4. Хостель – сервисная услуга для молодежи
5. Становление и развитие таймшерных услуг. Преимущества и недостатки рынка услуг таймшера.
6. Роль сферы услуг в экономике страны
7. Качество услуги с позиции потребителя
8. Историческое развитие сервисной деятельности и особенности ее становления в современном мире.
9. Гостиничное дело и сервис и потребности человека.
10. Служба сервиса и ее функции
11. Место и роль общения участников сервисной деятельности;
12. Организация обслуживания потребителей;
13. Правовое регулирование отношений в сервисной деятельности;
14. Категории потребителей, особенности обслуживания;
15. Инновационные технологии в сервисе.
16. Информационный сервис.
17. Теория организации обслуживания.
18. Гостиничное дело и сервис и потребности человека.
19. Служба сервиса и ее функции.
20. Виды сервисной деятельности.
21. Сервис в условиях глобализации: тенденции и перспективы

Методические указания по выполнению рефератов

Целью подготовки реферата является приобретение навыков творческого обобщения и анализа имеющейся литературы по рассматриваемым вопросам, что обычно является первым этапом самостоятельной работы. По каждому модулю предусмотрены написание и

защита одного реферата. Всего по дисциплине студент может представить шесть рефератов. Тему реферата студент выбирает самостоятельно из предложенной тематики. При написании реферата надо составить краткий план, с указанием основных вопросов избранной темы. Реферат должен включать введение, несколько вопросов, посвященных рассмотрению темы, заключение и список использованной литературы. В вводной части реферата следует указать основания, послужившие причиной выбора данной темы, отметить актуальность рассматриваемых в реферате вопросов. В основном разделе излагаются наиболее существенные сведения по теме, производится их анализ, отмечаются отдельные недостатки или нерешенные еще вопросы, вносятся и обосновываются предложения по повышению качества потребительских товаров, совершенствованию контроля за качеством и т.д. В заключении реферата на основании изучения литературных источников должны быть сформулированы краткие выводы и предложения. Список литературы оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84 «Библиографическое описание документа». Перечень литературы составляется в алфавитном порядке фамилий первых авторов, со сквозной нумерацией. Примерный объем реферата 15-20 страниц.

Предусмотрено проведение индивидуальной работы (консультаций) со студентами в ходе изучения материала данной дисциплины.

Критерии и шкалы оценивания доклада:

Таблица 11

| <i>Уровень освоения</i> | <i>Критерии</i> | <i>Баллы</i> |
|----------------------------------|--|---------------------|
| Максимальный уровень | - производит отличное впечатление, доклад сопровождается иллюстративным материалом; - автор представляет демонстрационный материал и прекрасно в нем ориентируется, владеет научным и специальным аппаратом, компетентно отвечает на вопросы, делает четкие выводы, полностью характеризующие работу; | 3 |
| Средний уровень | - грамотно выстроен; демонстрационный материал, использующийся в докладе, хорошо оформлен, но есть неточности, не может ответить на некоторые вопросы, в докладе использованы общенаучные и специальные термины, нечеткие выводы, характеризующие работу: | 2 |
| Минимальный уровень | - рассказывает, но не объясняет суть работы, показывает владение базовым аппаратом, но не может ответить на большинство вопросов, не может доказать правильность сделанных выводов | 1 |
| Минимальный уровень не достигнут | - выступление не содержит достаточной информации по теме; - продемонстрировано неумение выделять ключевые идеи; - неумение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу. | 0 |

4.2.4. Наименование оценочного средства: контрольная работа

Примерное задание для контрольной работы:

1. Что представляет собой сфера услуг?
2. Основные направления развития гостиничного дела.

3. Краткая история развития и характеристика гостиничного дела
4. В чем состоит основная сложность сферы услуг?
5. Направления и формы сервисной деятельности в России переходного периода.
6. Основные этапы процесса обслуживания потребителей.
7. Основные формы обслуживания в сервисной деятельности.
8. Основные характеристики качества сервисных услуг.

Критерии оценивания результатов контрольной работы

Таблица 12

| Балл (интервал баллов) | Уровень освоения | Критерии оценивания уровня освоения компетенций* |
|-------------------------------|--|--|
| 10 | Максимальный уровень (интервал) | Контрольная работа оформлена в соответствии с предъявляемыми требованиями, содержит 1-2 мелких ошибки; ответы студента правильные, четкие, содержат 1-2 неточности |
| [6-8] | Средний уровень (интервал) | Контрольная работа содержит одну принципиальную или 3 или более недочетов; ответы студента правильные, но их формулирование затруднено и требует наводящих вопросов от преподавателя |
| [3-5] | Минимальный уровень (интервал) | Контрольная работа оформлена в соответствии с предъявляемыми требованиями, неполное раскрытие темы в теоретической части и/или в практической части контрольной работы; ответы студенты формально правильны, но поверхностны, плохо сформулированы, содержат более одной принципиальной ошибки |
| Менее 3 | Минимальный уровень (интервал) не достигнут. | Контрольная работа содержит более одной принципиальной ошибки моделей решения задачи; контрольная работа оформлена не в соответствии с предъявляемыми требованиями; ответы студента путанные, нечеткие, содержат множество ошибок, или ответов нет совсем; несоответствие варианту. |

Вопросы к экзамену

1. Общая характеристика услуг сервиса в обществах древнего мира.
2. Сервисные услуги Западной Европы в эпоху средневековья.
3. Основные признаки сервиса индустриального общества.
4. Объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг в российском обществе.
5. Основные этапы реформирования советской сферы сервисных услуг.
6. Признаки сервисной деятельности как хозяйственно-экономического явления и как производства сервисных продуктов.
7. Место современной сферы сервиса в структуре национальной экономики.
8. Отличия условий труда в сервисной деятельности от промышленного производства.
9. Влияние демографической ситуации в стране на развитие сервисной деятельности.
10. Основные направления сервисной деятельности и виду услуг.
11. Общие и особенные черты сервисной деятельности в России и зарубежом.
12. Направления и формы сервисной деятельности в России переходного периода.
13. Основные этапы процесса обслуживания потребителей.
14. Основные формы обслуживания в сервисной деятельности.
15. Основные характеристики качества сервисных услуг.
16. Виды безопасности сервисных услуг.

17. Качественные признаки сервисной деятельности.
18. Факторы, определяющие развитие сервисного предпринимательства.
19. Направления и сегменты отечественного сервиса.
20. Механизм государственного регулирования предпринимательской деятельности в сервисном бизнесе.
21. Социально-корпоративные характеристики российского предпринимательства.
22. Особенности социального менеджмента в сервисе.
23. Стратегия маркетинга сервисного предприятия.
24. Тактика маркетинга сервисного предприятия.
25. Гостиничное дело и сервис в структуре хозяйственной практики.
26. Гостиничное дело и сервис в структуре хозяйственной практики.
27. Общая характеристика культуры сервиса.
28. Эстетические основы сервисной деятельности.
29. Деловой этикет в сервисной деятельности.
30. Основные принципы маркетинга сервисных услуг.

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Представлено в приложении №1.

Автор(ы) рабочей программы дисциплины (модуля):

Доцент, к.э.н


(подпись)

Гайсумова Л.Д

СОГЛАСОВАНО:

Директор библиотеки


(подпись)

Арсангириева Т.А.

**Оценочные средства
для проведения промежуточной аттестации по дисциплине
Гостиничное дело и сервис**

Направление подготовки 49.03.03 - Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм

Профили подготовки «Рекреативно-оздоровительная деятельность»

Форма обучения: очная и заочная

Год приема: 2023

1. Характеристика оценочной процедуры:

Семестр - 8

Форма аттестации – зачет

2. Оценочные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

2.1. Вопросы для промежуточной аттестации по дисциплине:

Вопросы к первой аттестации

1. Общая характеристика услуг сервиса в обществах древнего мира.
2. Сервисные услуги Западной Европы в эпоху средневековья.
3. Основные признаки сервиса индустриального общества.
4. Объективные условия и важнейшие факторы, определяющие развитие услуг в российском обществе.
5. Основные этапы реформирования советской сферы сервисных услуг.
6. Признаки сервисной деятельности как хозяйственно-экономического явления и как производства сервисных продуктов.
7. Место современной сферы сервиса в структуре национальной экономики.
8. Отличия условий труда в сервисной деятельности от промышленного производства.
9. Влияние демографической ситуации в стране на развитие сервисной деятельности.
10. Основные направления сервисной деятельности и виду услуг.
11. Общие и особенные черты сервисной деятельности в России и за рубежом.
12. Направления и формы сервисной деятельности в России переходного периода.
13. Основные этапы процесса обслуживания потребителей.
14. Основные формы обслуживания в сервисной деятельности.
15. Основные характеристики качества сервисных услуг.

Вопросы ко второй аттестации

16. Виды безопасности сервисных услуг.
17. Качественные признаки сервисной деятельности.
18. Факторы, определяющие развитие сервисного предпринимательства.
19. Направления и сегменты отечественного сервиса.
20. Механизм государственного регулирования предпринимательской деятельности в сервисном бизнесе.
21. Социально-корпоративные характеристики российского предпринимательства.
22. Особенности социального менеджмента в сервисе.
23. Стратегия маркетинга сервисного предприятия.
24. Тактика маркетинга сервисного предприятия.

25. Гостиничное дело и сервис в структуре хозяйственной практики.
26. Гостиничное дело и сервис в структуре хозяйственной практики.
27. Общая характеристика культуры сервиса.
28. Эстетические основы сервисной деятельности.
29. Деловой этикет в сервисной деятельности.
30. Основные принципы маркетинга сервисных услуг.

2.2. Структура экзаменационного билета (примерная):

3. Критерии и шкала оценивания устного ответа обучающегося на экзамене (зачете)

Максимальное количество баллов на экзамене (зачете) – 30, из них:

1. Ответ на первый вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.
2. Ответ на второй вопрос, содержащийся в билете – 15 баллов.

Таблица 13

| № п/п | Характеристика ответа | Баллы |
|----------|--|------------------|
| 1. | Студент твёрдо знает программный материал, системно и грамотно излагает его, демонстрирует необходимый уровень компетенций, чёткие, сжатые ответы на дополнительные вопросы, свободно владеет понятийным аппаратом. | 13-15 |
| 2. | Студент проявил полное знание программного материала, демонстрирует сформированные на достаточном уровне умения и навыки, указанные в программе компетенции, допускает неприципиальные неточности при изложении ответа на вопросы. | 10-12 |
| 3 | Студент обнаруживает знания только основного материала, но не усвоил детали, допускает ошибки принципиального характера, демонстрирует не до конца сформированные компетенции, умения систематизировать материал и делать выводы. | 7-9 |
| 4. | Ответы студента путанные, нечеткие, содержат множество ошибок, или ответов нет совсем; несоответствие варианту. | 6 и менее |

итоговой рейтинговой оценки

Таблица 14

| | |
|---------------------------|-----------------------|
| До 50 баллов включительно | «неудовлетворительно» |
| От 51 до 70 баллов | «удовлетворительно» |
| От 71 до 85 баллов | «хорошо» |
| От 86 до 100 баллов | «отлично» |

4. Уровни сформированности компетенций по итогам освоения дисциплины (модуля)

Таблица 15

| Индикаторы достижения компетенции (ИДК) | Уровни сформированности компетенций | | | |
|---|-------------------------------------|--------------|---------------------|-----------------------|
| | «отлично» | «хорошо» | «удовлетворительно» | «неудовлетворительно» |
| | 86-100 | 71-85 | 51-70 | Менее 51 |
| | «зачтено» | | | «не зачтено» |
| <i>Код и наименование формируемой компетенции</i> | Знает | Знает | Знает | Не знает |

| | | | | |
|---|---------|---------|---------|------------|
| УК - 7 | | | | |
| | Умеет | Умеет | Умеет | Не умеет |
| | Владеет | Владеет | Владеет | Не владеет |
| УК - 7 | Знает | Знает | Знает | Не знает |
| | Умеет | Умеет | Умеет | Не умеет |
| | Владеет | Владеет | Владеет | Не владеет |
| <i>Код и наименование формируемой компетенции</i> | | | | |
| УК - 7 | Знает | Знает | Знает | Не знает |
| | Умеет | Умеет | Умеет | Не умеет |
| | Владеет | Владеет | Владеет | Не владеет |
| УК - 7 | Знает | Знает | Знает | Не знает |
| | Умеет | Умеет | Умеет | Не умеет |
| | Владеет | Владеет | Владеет | Не владеет |
| | | | | |

5. Рейтинг-план изучения дисциплины

Таблица 16

| I | БАЗОВАЯ ЧАСТЬ РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЫ | | | |
|---|--|-------------------------|--------------------------------|---------------------------------|
| | Виды контроля | Контрольные мероприятия | Мин. кол-во баллов на занятиях | Макс. кол-во баллов на занятиях |
| Текущий контроль № 1 | Тема № 1.2. Горный туризм и его особенности | | 0 | 10 |
| Текущий контроль № 2 | Тема № 3. Горный туризм и его особенности | | 0 | 10 |
| | Тема № 4. Горный туризм и его особенности | | | |
| Рубежный контроль: контрольная работа №1 (Темы 1-4) | | | 0 | 10 |
| Текущий контроль №3 | Тема 5. Основные горные системы России, их туристские возможности. | | 0 | 10 |
| | Тема 6. Основные горные системы России, их туристские | | | |

| | | | | |
|--|--|--|---|-----------|
| | ВОЗМОЖНОСТИ. | | | |
| | Тема 7. Общая характеристика и туристские возможности района предстоящего пешеходного похода | | | |
| Текущий контроль №4 | Тема 8. Общая характеристика и туристские возможности района предстоящего пешеходного похода | 0 | 10 | |
| | Тема 9. Общая характеристика и туристские возможности района предстоящего пешеходного похода | | | |
| Рубежный контроль: контрольная работа №2 (Темы 5-9) | | 0 | 10 | |
| Допуск к промежуточной аттестации | | Мин 36 | | |
| II | ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ РЕЙТИНГОВОЙ СИСТЕМЫ | Мин. | Макс. | |
| 1 | Поощрительные баллы | | 0-10 | 10 |
| | Подготовка доклада с презентацией по дисциплине | | 0-1 | 1 |
| | Посещаемость лекций (100%) | | 0-2 | 2 |
| | Участие в работе круглого стола, студенческой конференции | | 0-2 | 2 |
| | Соц.-личностный рейтинг | | 0-3 | 3 |
| | Участие в общественной, культурно-массовой и спортивной работе | | 0-2 | 2 |
| 2 | Штрафные баллы | | 0-3 | 3 |
| | Пропуск учебных лекций | за пропуск лекции снимается балльная стоимость лекции (2:8=0,25) | 0,25 x N (N – количество пропущенных лекций) | |
| | Несвоевременное выполнение контрольной (аттестационной) работы №1 | минус 5% от максимального балла | - 0,5 | |
| | Несвоевременное выполнение контрольной (аттестационной) работы №2 | минус 5% от максимального балла | - 0,5 | |
| III | ИТОГОВЫЙ КОНТРОЛЬ | 0-30 | 30 | |
| Форма итогового контроля: | Зачет (экзамен) | 0-30 | 30 | |
| ИТОГО БАЛЛОВ ЗА СЕМЕСТР: | | 0-100 | | |

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ
Гостиничное дело и сервис**

Направление подготовки 49.03.03 - Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм
Профили подготовки «Рекреативно-оздоровительная деятельность»

(год набора 2023, форма обучения - очное/заочное)
на 2023 / 2024 учебный год

В рабочую программу дисциплины / модуля вносятся следующие изменения:

| № п/п | Раздел рабочей программы (пункт) | Краткая характеристика вносимых изменений | Основание для внесения изменений |
|----------|----------------------------------|---|----------------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |