

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Байханов Исмаил Бардиевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 11.07.2023 10:48:29
Уникальный программный ключ:
442c337cd125e1d01446289cc98813e502697764

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ В ОБРАЗОВАНИИ



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Модуль «Организация гостиничной деятельности»

по дисциплине

Б1.В.01.ДЭ.01.02 Социальные технологии гостиничного сервиса

Направление подготовки

43.03.03- "Гостиничное дело"

Профиль подготовки

"Гостиничная деятельность"

Квалификация выпускника

уровень образования

Бакалавр

форма обучения

заочная

Год приема -2023

Грозный, 2023

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ

1.1. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.01.ДЭ.01.02 Социальные технологии гостиничного сервиса относится к вариативным дисциплинам по выбору, модуля «Управление в индустрии гостеприимства» образовательной программы 43.03.03. Гостиничное дело профиль подготовки «Гостиничная деятельность»

Данная дисциплина изучается в 5 семестре.

1.2. Цель освоения дисциплины (модуля)

Цель обучения по дисциплине Б1.В.01.ДЭ.01.02 Социальные технологии гостиничного сервиса - раскрыть студентам специфику и содержание социальных технологий в сфере гостеприимства, способствовать усвоению студентами профессиональных позиций и навыков функциональной компетенции в организации социального воздействия на социальные процессы.

1.3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции: УК-1; УК-3; ОПК-1

Таблица 1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенций, которые формирует дисциплина (модуль)	Планируемые результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления и готовность к нему. УК-1.2. Применяет логические формы и процедуры, способен к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности. УК-1.3. Анализирует источник информации с точки зрения временных и пространственных условий его возникновения. УК-1.4. Анализирует ранее сложившиеся в науке оценки информации. УК-1.5. Сопоставляет разные источники информации с целью	Знать: Демонстрирует знание особенностей системного и критического мышления и готовность к нему. Применяет логические формы и процедуры, способен к рефлексии по поводу собственной и чужой мыслительной деятельности. Уметь: Анализирует источник информации с точки зрения временных и пространственных условий его возникновения. Владеть: Аргументированно формирует собственное суждение и оценку информации, принимает обоснованное решение

	<p>выявления их противоречий и поиска достоверных суждений.</p> <p>УК-1.6. Аргументированно формирует собственное суждение и оценку информации, принимает обоснованное решение.</p> <p>УК-1.7. Определяет практические последствия предложенного решения задачи.</p>	
<p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>УК-3.1. Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения.</p> <p>УК-3.2. Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия.</p> <p>УК-3.3. Демонстрирует навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия.</p>	<p>Знать: Демонстрирует способность работать в команде, проявляет лидерские качества и умения.</p> <p>Уметь: Демонстрирует способность эффективного речевого и социального взаимодействия</p> <p>Владеть: Демонстрирует навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия.</p>
<p>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Знать: основные программные продукты, используемые в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>Уметь: использовать основные программные продукты в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>Владеть: навыками создания новых продуктов в сфере гостеприимства и общественного питания</p>

1.4. Объем дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 108/3 з.е. (академ. часов)

Таблица 2

Вид учебной работы	Количество академ. часов	
	Очно	Заочно
4.1. Объем контактной работы обучающихся с преподавателем	X	108/3
4.1.1. аудиторная работа	X	8/0,2
в том числе:	X	

лекции	X	2/0,5
практические занятия, семинары, в том числе практическая подготовка	X	6/0,1
лабораторные занятия		
4.1.2. внеаудиторная работа		
в том числе:		
индивидуальная работа обучающихся с преподавателем		
курсовое проектирование/работа		
групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем		
4.2. Объем самостоятельной работы обучающихся	X	91/2,5
в том числе часов, выделенных на подготовку к экзамену	X	9/0,25

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1. Тематическое планирование дисциплины (модуля):

Таблица 3

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины (модуля)	Общая трудоёмкость в акад. часах		Трудоёмкость по видам учебных занятий (в акад. часах)							
				Лекции		Практ. занятия		Лаб. занятия		Сам. работа	
				Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно	Очно	Заочно
1	Раздел 1. Социокультура организации. Социальные технологии: понятие, содержание. Аспекты социальных технологий. Объекты социальных технологий. Социальное взаимодействие и партнерство – современные условия реализации социальных технологий	X	108/3	X	2/0,5	X	6/0,1	X	X	X	91/2,5
	<i>Курсовое проектирование/работа</i>	X	X	X		X		X	X	X	X
	<i>Подготовка к экзамену (зачету)</i>	X	9/0,25	X		X		X	X	X	X
	Итого:	X	108/3	X	2/0,5	X	6/0,1	X	X	X	91/2,5

2.2. Содержание разделов дисциплины (модуля):

Таблица 4

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Содержание дисциплины (дидактические единицы) (для педагогических профилей наполняется с учетом ФГОС основного общего и среднего общего образования)

1.	Тема 1. Социокультура организации.	Социальные технологии: понятие, содержание. Аспекты социальных технологий. Объекты социальных технологий. Социальное взаимодействие и партнерство – современные условия реализации социальных технологий
2.	Тема 2. Партнерство - основа социального взаимодействия.	Организационная культура сервисной деятельности. Компоненты и уровни организационной культуры. Типы коммерческих социокультур. Партнерство и социальное взаимодействие — механизмы реализации рыночных отношений. Технологии партнерства и социального взаимодействия Технологии партнерства
3.	Тема 3. Сущность социальных технологий.	Социальные технологии в сервисе как особый вид теории. Сущностные характеристики технологического процесса. Этапы разработки социальных технологий: теоретический, методический, процедурный. Классификация используемых методов: методы экспертного оценивания, научного наблюдения, вмешательства
4.	Тема 4. Социальные технологии в сервисе организационно - управленческой деятельности в гостеприимстве	Социальные технологии в сервисе сервисной деятельности. Социальные технологии в сервисе научно-исследовательской деятельности в гостеприимстве.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

3.1. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Таблица 5

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Вид самостоятельной работы обучающихся
1.	Тема 1. Социокультура организации.	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
2.	Тема 2. Партнерство - основа социального взаимодействия.	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
3.	Тема 3. Сущность социальных технологий.	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.
4.	Тема 4. Социальные технологии в сервисе организационно - управленческой деятельности в гостеприимстве	Чтение специальной литературы по разделу. Работа с конспектами лекций. Подготовка реферата или доклада по теме. Подготовка к выполнению самостоятельного практического задания.

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

3.2.1. Основная и дополнительная литература

Таблица 6

Виды литературы	Автор, название литературы, город, издательство, год	Количество часов, указанной литературы Аудит./самост.	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	Гостева, Л. Ф. Социальные технологии в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / Л. Ф. Гостева. — Вологда : ВоГУ, 2015. — 100 с. — ISBN 978-5-87851-588-7. — Текст : электронный //	8/91	10		Лань : электронная библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/93103	100%
2	Социальные технологии : учебное пособие для вузов / И. Б. Орлова [и др.] ; под редакцией И. Б. Орловой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 174 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10822-4. — Текст : электронный //	8/91	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/494691	100%
3	<i>Кобяк, М. В.</i> Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный //	8/91	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/492674	100%
Дополнительная литература						
1	Боровинская, Д. Н. Инновации в сфере услуг : учебное пособие / Д. Н. Боровинская. — Сургут : СурГПУ, 2021. — 98 с. — Текст : электронный //	8/91	10		Лань: электронная библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/259010	100%

2	<i>Ветитнев, А. М.</i> Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный //	8/91	10		Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/490903	100%
3	Радыгина, Е. Г. Технологии гостиничной деятельности : учебно-методическое пособие / Е. Г. Радыгина. — Екатеринбург : УрГПУ, 2017. — 95 с. — ISBN 978-5-7186-0920-2. — Текст : электронный //	8/91	10		Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/182630	100%

3.2.2. Интернет-ресурсы

1. Цифровой образовательный ресурс «IPR SMART». <https://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/>

ОТКРЫТЫЙ РЕСУРС

7. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. <http://window.edu.ru/catalog/>
8. Научная электронная библиотека «Киберленинка». <https://cyberleninka.ru/>

3.3. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для осуществления образовательного процесса по дисциплине необходима следующая материально-техническая база:

Таблица 7

Помещения для осуществления образовательного процесса	Перечень основного оборудования (с указанием кол-ва посадочных мест)	Адрес (местоположение)
Аудитория для проведения лекционных занятий		
Лекционная аудитория - ауд.	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска)	Уч. корпус № г. Грозный, ул. Субры Кишиевой 33
Аудитории для проведения практических занятий, контроля успеваемости		
Компьютерный класс - ауд.	Компьютеры с выходом в Интернет и доступом в электронную информационно-образовательную среду вуза, технические средства для отображения мультимедийной или текстовой информации:	Уч. корпус № г. Грозный, ул. Субры Кишиевой, 33

	мультимедиа проектор, экран, акустическая система. Мебель (столы ученические, стулья ученические) на 50 посадочных мест.	
Аудитория для практических занятий - ауд.	Стандартное оборудование (учебная мебель для обучающихся, рабочее место преподавателя, доска)	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

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины / модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения практических и лабораторных занятий, контрольных работ, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований и т.д.

Таблица 8

№ п/п	Наименование темы (раздела) с контролируемым содержанием	Код и наименование проверяемых компетенций	Оценочные средства	
			текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Тема 1. Социокультура организации.	УК-1; УК-3; ОПК-1	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
2.	Тема 2. Партнерство - основа социального взаимодействия.	УК-1; УК-3; ОПК-1	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
3.	Тема 3. Сущность социальных технологий.	УК-1; УК-3; ОПК-1	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
4.	Тема 4. Социальные технологии в сервисе организационно-управленческой деятельности в гостеприимстве	УК-1; УК-3; ОПК-1	Комбинированная проверка	Не предусмотрено учебным планом
	<i>Курсовая работа (проект)</i>	x	x	x
	<i>Учебная практика</i>	x	x	x
	<i>Производственная практика</i>	x	x	x

4.2. Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

4.2.1. Наименование оценочного средства: *тест*

Примерные вопросы для тестирования

1. Коллективные средства размещения:

1) дома отдыха

- 2) спортивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартира

2. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) квартира

3. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- 1) аренда помещений для конференций
- 2) международная спутниковая связь
- 3) заказ железнодорожных билетов
- 4) резервирование мест в ресторанах
- 5) Интернет
- 6) услуги ламинирования

4. Основные функции службы эксплуатации номерного фонда:

- 1) обслуживание гостей в номерах
- 2) бронирование номеров
- 3) вопросы по организации презентаций
- 4) оказание услуг справочной службы
- 5) изучение и анализ потребности клиентов

б)прием, регистрация и размещение туристов по номерам

5. Основные функции финансовой службы:

- 1)прием гостей
- 2)оказание бытовых услуг
- 3)анализирует результаты хозяйственной деятельностью
- 4)ремонт и строительство
- 5)оказание транспортных услуг
- б)контроль за работой системы кондиционирования

6. Основные функции инженерно-технической службы:

- 1)услуги парикмахерской
- 2)создание условий для функционирования электротехнических устройств
- 3)услуги спортзала
- 4)услуги портного
- 5)торговые киоски
- б)контроль за соблюдением норм и правил экологической безопасности

7. Основные функции коммерческой службы:

- 1)оперативное и стратегическое планирование
- 2)косметический кабинет
- 3)спортивно-оздоровительный центр
- 4)массаж
- 5)прием и размещение гостей
- б)бронирование

8. Основные функции вспомогательных служб:

- 1)изучение потребностей клиентов

2)создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования

3)тренажерные залы

4)услуги прачечной

5)контроль за соблюдением норм и правил по охране труда

6)регистрация гостей

9. Основные функции дополнительной службы в отеле:

1)анализирует результаты финансовой деятельности предприятия

2)услуги бизнес-центра

3)вопросы правового обеспечения

4)визовая поддержка

5)противопожарная безопасность

6)расчет клиента и выезд гостя

10. Уместно предложить чаевые в гостинице:

1)кассиру

2)управляющему

3)горничной

4)менеджеру по бронированию

5)бухгалтеру

6)беллману

11. Апартамент:

1)двухкомнатный номер

2)пары номеров

3)спальня, гостиная, кабинет

4)стандартный однокомнатный номер

5)номер-люкс

6)полулюкс

12. По продолжительности работы выделяют:

1) круглогодичные гостиницы

2) ведомственные гостиницы

3) первоклассные гостиницы

4) сезонные гостиницы

5) гостиницы смешанного действия

6) мотели

13. По функциональному назначению выделяют:

1) отели эконом класса

2) частные гостиницы

3) транзитные гостиницы

4) гостиницы целевые

5) гостиницы кратковременного пребывания

6) малые отели

14. Организационная структура современного отеля зависит от:

1) количества номерного фонда

2) формы собственности

3) сегмента потребителя

4) целевого назначения гостиницы

5) директора

6) гл. бухгалтера

15. По уровню ассортимента и стоимости услуг выделяют:

- 1) дешевые отели или отели с ограниченным сервисом
- 2) гостиница на морском побережье
- 3) гостиницы делового назначения
- 4) гостиницы для отдыха
- 5) отели «люкс»
- 6) все варианты ответов

16. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:

- 1) по часам
- 2) по звездам
- 3) по коронам
- 4) по буквам
- 5) по знакам
- 6) по очкам

17. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- 1) Греции
- 2) Великобритании
- 3) США
- 4) Италии и Израиле
- 5) Франции, России, Австрии, Бельгии
- 6) Китае

18. В какой службе гостиницы от 50 и более процентов всего штата сотрудников:

- 1) административная служба
- 2) служба управления номерным фондом
- 3) служба приема и размещения

- 4) хозяйственная служба
- 5) коммерческая служба
- 6) инженерно-техническая служба

19. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:

- 1) Греция
- 2) Великобритания
- 3) США
- 4) Италии
- 5) Франции
- 6) Бельгии

20. К сопутствующим услугам относятся:

- 1) хранение багажа
- 2) отправка и получение писем и телеграмм
- 3) медицинская помощь
- 4) организация продажи билетов
- 5) экскурсионное обслуживание
- 6) прокат автомобилей

21. Бесплатные услуги:

- 1) побудка
- 2) доставка цветов
- 3) заказ мест в ресторанах города
- 4) доставка корреспонденции
- 5) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- 6) вызов такси

22. Требования к бизнес-отелям:

- 1) наличие анимационной службы
- 2) собственный автомобильный парк
- 3) преобладание одноместных номеров
- 4) месторасположение вблизи административных и общественных центров городов
- 5) питание только шведский стол
- 6) наличие банкетного зала

23. Загрузка гостиницы зависит от:

- 1) сезона
- 2) экономической ситуации в стране
- 3) погоды
- 4) конкурентов
- 5) политической ситуации в стране
- 6) все варианты ответов

24. Цена за номер или место в гостинице НЕ зависит от:

- 1) количества дней пребывания в гостинице
- 2) низкого спроса на гостиницу
- 3) сезона
- 4) дня недели
- 5) погодных условий
- 6) % занятости номеров

25. Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

- 1) 15.00 часов текущих суток по местному времени
- 2) 12.00 часов текущих суток по местному времени

- 3) 22.00 часа текущих суток по местному времени
- 4) 18.00 часов текущих суток по местному времени
- 5) 6.00 часов текущих суток по местному времени
- 6) 5.00 часов текущих суток по местному времени

Критерии оценивания результатов тестирования

Уровень освоения	Критерии	Баллы
Максимальный уровень	Выполнены правильно все задания теста (тест зачтен)	2
Средний уровень	Выполнено правильно больше половины заданий (тест зачтен)	1
Минимальный уровень	Выполнено правильно меньше половины заданий (тест не зачтен)	0

4.2.2. Наименование оценочного средства: доклад/сообщение

Примерная тематика докладов:

1. Понятие информационной технологии.
2. Развитие и становление информационных систем и технологий и информационного общества.
3. Понятие информационной системы.
4. Этапы развития информационных систем и технологий.
5. Классификация информационных систем.
6. Базовая информационная технология.
7. Процесс формирования информационного общества. Информатизация в РФ.
8. Состав информационных технологий.
9. Законодательная база становления информационных технологий.
10. Информация как основа становления информационного общества.
11. Информационная составляющая организации гостиничной деятельности.
12. Перспективы развития информационных технологий в гостиничном и ресторанном бизнесе.
13. Аппаратно-техническое и программное обеспечение информационных систем.
14. Классификация аппаратных средств информационных систем и технологий.
15. Критерии выбора средств технического обеспечения.
16. Классификация программного обеспечения.

17. Прикладное программное обеспечение.
18. Деловая и компьютерная графика.
19. Программное обеспечение гостиничной деятельности.
20. Компьютерные сети и коммуникации. Аппаратное и программное обеспечения компьютерной сети.
21. Сетевая операционная система.
22. Архитектура сети: топология и методы доступа.
23. Распределенная обработка данных.
24. Глобальная сеть Интернет и Интернет-технологии.
25. Направления использования Интернета в гостиничной деятельности.
26. Классификация Интернет-ресурсов гостиничной деятельности.
27. Краткая характеристика электронных ресурсов в Интернет.
28. Электронная коммерция в гостиничной деятельности.
29. Специфика информатизации в гостиничной деятельности. Специфика интеграции гостиничного и ресторанного бизнеса.
30. Система управления гостиничным и ресторанным бизнесом. Факторы внедрения и использования информационных технологий в гостиничном сервисе.
31. Модель электронного гостиничного и ресторанного бизнеса.
32. Программное обеспечение автоматизации работы гостиничного и ресторанного предприятия.
33. Становление современной системы электронных заказов в деятельности гостиничного и ресторанного бизнеса. Комплексные системы обслуживания заказов гостиничного и ресторанного бизнеса.
34. Общая характеристика наиболее распространенных систем обслуживания заказов гостиничного и ресторанного бизнеса

Критерии и шкалы оценивания доклада/сообщения (в форме презентации):

Таблица 11

Уровень освоения	Критерии	Баллы
Максимальный уровень	<ul style="list-style-type: none"> – продемонстрировано умение выступать перед аудиторией; – содержание выступления даёт полную информацию о теме; – продемонстрировано умение выделять ключевые идеи; – умение самостоятельно делать выводы, использовать актуальную научную литературу; – высокая степень информативности, компактность слайдов 	3
Средний уровень	<ul style="list-style-type: none"> – продемонстрирована общая ориентация в материале; – достаточно полная информация о теме; – продемонстрировано умение выделять ключевые идеи, но нет самостоятельных выводов; – невысокая степень информативности слайдов; – ошибки в структуре доклада; 	2

	– недостаточное использование научной литературы	
Минимальный уровень	– продемонстрирована слабая (с фактическими ошибками) ориентация в материале; – ошибки в структуре доклада; – научная литература не привлечена	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

4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации

Представлено в приложении №1.

Автор (ы) рабочей программы дисциплины (модуля):

И.о. зав.каф. экономики и управления

в образовании, к.э.н.,доцент



Р.С-Э.Юшаева

к.э.н., доцент



М.И. Гайрбекова

СОГЛАСОВАНО:

Директор библиотеки



Т.А.Арсагериева

Оценочные средства
для проведения итоговой аттестации по дисциплине
Социальные технологии гостиничного сервиса
43.03.03 – Гостиничное дело
Профиль подготовки «Гостиничная деятельность»
Форма обучения: заочная
Год приема: 2023

1. Характеристика оценочной процедуры:

Семестр - 5

Форма аттестации – экзамен

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

Вопросы для итоговой аттестации по дисциплине: Социальные технологии гостиничного сервиса

1. Анализ комплексных социальных программ в России.
2. Аналитические методы социально-технологической деятельности.
3. Возможности технологических решений по регулированию социальной дифференциации общества.
4. Диагностика в системе средств социально-технологической деятельности.
5. Диагностика и проектирование процессов воспроизводства и развития города как социально-территориальной системы.
6. Игровые методы социально-технологической деятельности.
7. Инновационно-внедренческая деятельность служб социального развития регионов и предприятий.
8. Инновационные методы социально-технологической деятельности.
9. Комплексный подход к разработке социальных проектов и программ региональных систем.
10. Критерии социального проектирования: социально-экономическая эффективность, экологическая оптимальность, социальная интегрированность, управляемость и др.
11. Макро- и микросоциальные технологии.
12. Методы и средства технологического обеспечения жизни деятельности личности.
13. Методы коррекции социального поведения личности.
14. Методы оптимизации совместной деятельности и общения в коллективе.
15. Направления и формы социально-технологической деятельности в организации.

16. Объекты, средства социальной диагностики и сфера их применения.
17. Основные направления социальной политики государства и их технологическое обеспечение.
18. Основные требования к разработке технологий формирования и преобразования гражданских структур и институтов.
19. Особенности организации и внедрения социальных технологий в практической деятельности.
20. Понятие «Социальная технология», алгоритмизация деятельности, рационализация, координация и синхронизация деятельности.
21. Понятия «социальное программирование» и «социальная программа» в прикладной науке.
22. Применение компьютерной техники в социальном программировании.
23. Проблема технологизации социальной деятельности и типы социальных технологий.
24. Проблемы технологизации управленческой деятельности в организации.
25. Программно-целевой подход к управлению социальными изменениями и нововведениями.
26. Проективные методы социально-технологической деятельности.
27. Пути преодоления социальных конфликтов и социальной напряженности в обществе и их инженерное обоснование.
28. Система нормативов и показателей социального проектирования на региональном уровне.
29. Современные концепции социальных технологий.
30. Социально-технологические методы регуляции поведения личности.
31. Социально-технологический подход к формированию гражданского общества.
32. Социальные технологии как область научного знания.
33. Специфика социально-технологического подхода в науке и практике.
34. Сущность социального проектирования. Проектирование как форма научного предвидения и управления.
35. Технологии социального проектирования в организации: оргпроектирование, проектирование социальной структуры и инфраструктуры и др.
36. Технологии социальной диагностики на предприятии.
37. Технология социальной диагностики.
38. Функции проектирования.
39. Функции социального программирования.

40. Функции социально-технологической деятельности.
41. Функциональные технологии, технологии преобразования и развития социальных систем.
42. Эвристические методы социально-технологической деятельности.
43. Этапы разработки социальной технологии.
44. Этапы социального проектирования.

1.1. Структура экзаменационного билета (примерная): билеты на зачете не предусмотрены.

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«Чеченский государственный педагогический университет»**

«Утверждено»
Зав. кафедрой _____ Р.С-Э.Юшаева
Протокол №__ от «__» _____ 2023г.

БИЛЕТ- № 1

**Экзамен по дисциплине «Социальные технологии гостиничного сервиса»
направление подготовки 43.03.Гостиничное дело, профиль подготовки «Гостиничная
деятельность», 5 семестр**

1. Этапы разработки социальной технологии.
2. Этапы социального проектирования.

Преподаватель: Гайрбекова М.И. _____

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

№ n/n	Характеристика ответа	Баллы
1.	<i>Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где он продемонстрировал знания предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно, и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без ошибок.</i>	13-15
2.	<i>Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на лекционных и семинарских занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.</i>	10-12

3	Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.	7-9
4.	Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	6 и менее

Расчет 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»
Код и наименование формируемой компетенции				
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знает и понимает термины и определения, может сформулировать их самостоятельно; знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, может самостоятельно их интерпретировать и использовать; обладает твердым и полным знанием материала, владеет дополнительными знаниями; дает полный, развернутый ответ.	Знает термины, определения, основные закономерности, соотношения и принципы построения знаний, способен их интерпретировать и использовать; знает материал в запланированном объеме; ответ достаточно полный, но не отражены некоторые аспекты	Знает термины и определения, но допускает неточности формулировок; знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний; способен их интерпретировать, но не способен использовать; знает только основной материал, без усвоения деталей, особенностей; дана только часть ответа на вопрос	Не знает базовые определения. Полное отсутствие ответа.
	Умеет выполнять практические задания повышенной сложности; самостоятельно анализирует	Умеет выполнять типовые практические задания, предусмотренные	Умеет выполнять практические задания, но не всех типов; испытывает затруднения при анализе	Не умеет выполнять практические задания. Полное отсутствие ответа

	<p>теоретический материал, умеет применять теоретическую базу при выполнении практических заданий, предлагает собственный метод решения; грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы верны, аккуратно оформлены; не допускает ошибок при выполнении заданий, правильно обосновывает принятое решение; самостоятельно анализирует задание и решение</p>	<p>е программой; правильно применяет полученные знания при анализе теоретического материала, при выполнении заданий, грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы корректны понятны; допускает отдельные ошибки при выполнении заданий, не нарушающие логику решения; делает выводы по результатам решения</p>	<p>теоретического материала, в применении теории при выполнении заданий; поясняющие рисунки и схемы содержат ошибки, оформлены небрежно; допускает ошибки при выполнении заданий, нарушения логики решения; испытывает затруднения с выводами.</p>	
	<p>Владеет методикой выполнения стандартных заданий; использует полученные навыки при выполнении сложных, нестандартных заданий; выполняет трудовые действия быстро, выполняет все задания; выполняет трудовые действия качественно даже при выполнении сложных заданий; выполняет и оценивает трудовые действия самостоятельно, без посторонней помощи.</p>	<p>Владеет методикой выполнения стандартных заданий; выполнение нестандартных задание вызывает затруднения; выполняет трудовые действия, все поставленные задачи; выполняет трудовые действия качественно; самостоятельно выполняет и оценивает трудовые действия с консультацией у наставника.</p>	<p>Не владеет методикой выполнения стандартных заданий; испытывает трудности при выполнении стандартных заданий; выполняет трудовые действия медленно, с отставанием от установленного графика/норматива; выполняет трудовые действия с недостаточным качеством; выполняет трудовые действия, оценивает факты и собственные трудовые действия только с помощью наставника.</p>	<p>Не владеет методикой выполнения стандартных заданий. Полное отсутствие ответа</p>
<p>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере</p>	<p>Знает и понимает термины и определения, может сформулировать их самостоятельно; знает основные закономерности,</p>	<p>Знает термины, определения, основные закономерности, соотношения и принципы построения</p>	<p>Знает термины определения, но допускает неточности формулировок; знает основные закономерности,</p>	<p>Не знает базовые определения. Полное отсутствие ответа.</p>

гостеприимства и общественного питания	соотношения, принципы построения знаний, может самостоятельно их интерпретировать и использовать; обладает твердым и полным знанием материала, владеет дополнительными знаниями; дает полный, развернутый ответ.	знаний, способен их интерпретировать и использовать; знает материал в запланированном объеме; ответ достаточно полный, но не отражены некоторые аспекты	соотношения, принципы построения знаний; способен их интерпретировать, но не способен использовать; знает только основной материал, без усвоения деталей, особенностей; дана только часть ответа на вопрос	
	Умеет выполнять практические задания повышенной сложности; самостоятельно анализирует теоретический материал, умеет применять теоретическую базу при выполнении практических заданий, предлагает собственный метод решения; грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы верны, аккуратно оформлены; не допускает ошибок при выполнении заданий, правильно обосновывает принятое решение; самостоятельно анализирует задание и решение	Умеет выполнять типовые практические задания, предусмотренные программой; правильно применяет полученные знания при анализе теоретического материала, при выполнении заданий, грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы корректны и понятны; допускает отдельные ошибки при выполнении заданий, не нарушающие логику решения; делает выводы по результатам решения	Умеет выполнять практические задания, но не всех типов; испытывает затруднения при анализе теоретического материала, в применении теории при выполнении заданий; поясняющие рисунки и схемы содержат ошибки, оформлены небрежно; допускает ошибки при выполнении заданий, нарушения логики решения; испытывает затруднения с выводами.	Не умеет выполнять практические задания. Полное отсутствие ответа
	Владеет методикой выполнения стандартных заданий; использует полученные навыки при выполнении сложных, нестандартных заданий; выполняет трудовые действия быстро, выполняет все задания;	Владеет методикой выполнения стандартных заданий; выполнение нестандартных заданий вызывает затруднения; выполняет трудовые	Не владеет методикой выполнения стандартных заданий; испытывает трудности при выполнении стандартных заданий; выполняет трудовые действия медленно, с отставанием от установленного графика/норматива; выполняет трудовые	Не владеет методикой выполнения стандартных заданий. Полное отсутствие ответа

	<p>выполняет трудовые действия</p> <p>качественно даже при выполнении сложных заданий;</p> <p>выполняет и оценивает трудовые действия самостоятельно, без посторонней помощи.</p>	<p>действия, все поставленные задачи;</p> <p>выполняет трудовые действия качественно; самостоятельно выполняет и оценивает трудовые действия с консультацией у наставника.</p>	<p>действия с недостаточным качеством; выполняет трудовые действия, оценивает факты и собственные трудовые действия только с помощью наставника.</p>	
<p>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>Знает и понимает термины и определения, может сформулировать их самостоятельно; знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний, может самостоятельно их интерпретировать и использовать; обладает твердым и полным знанием материала, владеет дополнительными знаниями; дает полный, развернутый ответ.</p>	<p>Знает термины, определения, основные закономерности, соотношения и принципы построения знаний, способен их интерпретировать и использовать; знает материал в запланированном объеме; ответ достаточно полный, но не отражены некоторые аспекты</p>	<p>Знает термины и определения, но допускает неточности формулировок; знает основные закономерности, соотношения, принципы построения знаний; способен их интерпретировать, но не способен использовать; знает только основной материал, без усвоения деталей, особенностей; дана только часть ответа на вопрос</p>	<p>Не знает базовые определения. Полное отсутствие ответа.</p>
	<p>Умеет выполнять практические задания повышенной сложности; самостоятельно анализирует теоретический материал, умеет применять теоретическую базу при выполнении практических заданий, предлагает собственный метод решения; грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы верны, аккуратно оформлены; не допускает ошибок при выполнении заданий, правильно обосновывает принятое решение; самостоятельно</p>	<p>Умеет выполнять типовые практические задания, предусмотренные программой; правильно применяет полученные знания при анализе теоретического материала, при выполнении заданий, грамотно обосновывает ход выполнения задания; поясняющие рисунки и схемы корректны понятны; допускает отдельные</p>	<p>Умеет выполнять практические задания, но не всех типов; испытывает затруднения при анализе теоретического материала,</p> <p>в применении теории при выполнении заданий;</p> <p>поясняющие рисунки и схемы содержат ошибки, оформлены небрежно; допускает ошибки</p> <p>при выполнении заданий, нарушения логики решения; испытывает затруднения с выводами.</p>	<p>Не умеет выполнять практические задания. Полное отсутствие ответа</p>

	анализирует задание и решение	ошибки при выполнении заданий, не нарушающие логику решения; делает выводы по результатам решения		
	Владеет методикой выполнения стандартных заданий; использует полученные навыки при выполнении сложных, нестандартных заданий; выполняет трудовые действия быстро, выполняет все задания; выполняет трудовые действия качественно даже при выполнении сложных заданий; выполняет и оценивает трудовые действия самостоятельно, без посторонней помощи.	Владеет методикой выполнения стандартных заданий; выполнение нестандартных задание вызывает затруднения; выполняет трудовые действия, все поставленные задачи; выполняет трудовые действия качественно; самостоятельно выполняет и оценивает трудовые действия с консультацией у наставника.	Не владеет методикой выполнения стандартных заданий; испытывает трудности при выполнении стандартных заданий; выполняет трудовые действия медленно, с отставанием от установленного графика/норматива; выполняет трудовые действия с недостаточным качеством; выполняет трудовые действия, оценивает факты и собственные трудовые действия только с помощью наставника.	Не владеет методикой выполнения стандартных заданий. Полное отсутствие ответа

5. Рейтинг-план изучения дисциплины:

РЕЙТИНГ-ПЛАН

по дисциплине/ модулю на семестр

Социальные технологии гостиничного сервиса

(название элемента учебного плана)

Направление, профиль подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Профиль Гостиничная деятельность

Курс 3, семестр 5 уч. год 2023 / 2023 гг.

Количество ЗЕ по плану 3

Форма промежуточной аттестации - экзамен

Количество часов по учебному плану 108, в т.ч. контактная (аудиторная) работа _____, самостоятельная работа _____,

Преподаватель: _____

(Ф.И.О., ученая степень, ученое звание)

Кафедра: Экономика и управление в образовании

№	Наименование вида деятельности	Сроки	Трудоемкость видов деятельности	Всего баллов
---	--------------------------------	-------	---------------------------------	--------------

			балл	
1-й текущий контроль: V=6, K1=1; K2=10.				K=10
2-й текущий контроль: V=6, K1=1; K2=10.				K=10
6-е занятие:				
1-й рубежный контроль (10б): V=2, K1=2,5, K2=				
4.				
1.Тестовый контроль;				2
2.Выполнение контрольной работы по лекциям				2
				4x2,5=10б
3-й текущий контроль: V=10; K1=0,6; K2= 17.				K=17
4-й текущий контроль: V=10; K1=0,6; K2= 17.				K = 17
16-е занятие:				
2-й рубежный контроль (10б): V=2, K1=2,5, K2=				
4.				
1.Тестовый контроль;				2
2.Выполнение контрольной работы по лекциям				2
				4x2,5=10б

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ / МОДУЛЯ**

Социальные технологии гостиничного сервиса
(наименование дисциплины / модуля)

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль Гостиничная деятельность

(год набора 2023, форма обучения - заочная)

на 2023 / 2024 учебный год

В рабочую программу дисциплины Социальные технологии гостиничного сервиса модуля «Организация гостиничной деятельности» вносятся следующие изменения:

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