

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ИНКЛЮЗИВНОГО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО ЭКОНОМИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

Е.С. Сахарчук

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Индекс Б1.О.13.03 Организация обслуживания туристов в гостиницах
наименование дисциплины

образовательная программа направления подготовки 43.03.02 Туризм
шифр, наименование

Направленность (профиль)
Социальный туризм

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения очная

Курс 1 семестр 2

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 516 от 08.06.2017г., учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 04.005 «Экскурсовод (гид)».

Разработчик ОПОП ВО: **заместитель декана факультета экономики**
место работы, занимаемая должность

Крюкова Е.М.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры управления и предпринимательства (протокол № 4 от «11» ноября 2022 г.)

на заседании Учебно-методического совета МГГЭУ
(протокол № 2 от «23» ноября 2022 г.)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического управления
И.Г. Дмитриева

Начальник методического отдела
Д.Е. Гапеев

Заведующий библиотекой
В.А. Ахтырская

СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата.....	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	7
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося.....	7
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)	7
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	8
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	8
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)	9
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	15
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	15
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	15
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	16
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	18
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	20
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	20
.....	21
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	21
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	22
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	23
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	24
5.6 Образовательные технологии.....	24
РАЗДЕЛ 6. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ.....	30
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	27

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о процессах оказания гостиничных услуг, функционирования гостиничного предприятия и предприятия общественного питания для обслуживания туристов в соответствии с международными и национальными стандартами.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Приобретение навыков разработки и применения технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий;

2. Умение организовать процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий;

3. Приобретение навыков осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата

Дисциплина (модуль) «Организация обслуживания туристов в гостиницах» реализуется в профессиональной части основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм по очной форме обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Организация обслуживания туристов в гостиницах» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда дисциплин (модулей):

Безопасность жизнедеятельности;

Правоведение;

Экономика.

Перечень последующих дисциплин (модулей), для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной (модулем):

Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания;

Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе;

Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания;

Глобализация в туризме и гостеприимстве;

Экскурсионные продукты и программы;

Работа с претензиями и рекламациями в туризме;

Санаторно-рекреационные услуги;

Технология и организация услуг питания туристов;

Сервисная практика.

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-3; ПК-4; ПК-9 в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой

бакалавритата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Технологии	ПК-3	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПК-3.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста ПК-3.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг. ПК-3.3 Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов	Знать: технологии обслуживания туристов в гостиницах и иных средствах коллективного размещения
				Уметь: формировать туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий
Сервис	ПК-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. ПК-4.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	Знать: процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг гостиничного предприятия и иных средств коллективного размещения
				Уметь: выбирать и применять клиентоориентированные технологии туристского

				<p>обслуживания; организовывать процесс заселения и выселения туристов в гостиницы и иные средства коллективного размещения; реализовывать дополнительные услуги</p>
			<p>ПК-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания</p>	<p>Владеть: навыками изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские и гостиничные продукты; навыками обслуживания гостей в период проживания</p>
Сервис	ПК-9	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	<p>ПК- 9.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p>	<p>Знать: правила проведения переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта и гостиничного продукта в его составе, оказание дополнительных услуг в гостиничном комплексе и услуг в иных средствах коллективного размещения.</p>
			<p>ПК- 9.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.</p>	<p>Уметь: обеспечивать информационное консультирование и сопровождение гостей; заключать договоры на предоставление услуг средств размещения туроператоров и гостиниц, а также иных средств коллективного размещения</p>

			ПК- 9.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	Владеть: навыками взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.
--	--	--	---	--

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой во 2 семестре, составляет 8 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен экзамен.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками	144	144			
Учебные занятия лекционного типа	16	16			
Практические занятия	64	64			
Иная контактная работа	64	64			
Самостоятельная работа обучающихся, всего	108	108			
Контроль промежуточной аттестации (час)	36	36			
Форма промежуточной аттестации	экзамен	экзамен			
ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ	288	288			

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками			Иная контактная работа
			Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Иная контактная работа
Модуль 1 (Семестр 2)							
Раздел 1	36	12	18	2	8		8
Раздел 2	36	12	18	2	8		8
Раздел 3	36	12	18	2	8		8
Раздел 4	36	12	18	2	8		8
Раздел 5	36	12	18	2	8		8
Раздел 6	36	12	18	2	8		8
Раздел 7	36	12	18	2	8		8
Раздел 8	36	12	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36						
Общий объем, часов	288	108	144	16	64		64

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
МОДУЛЬ 1. ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ТУРИСТОВ В ГОСТИНИЦАХ, семестр 2							
Раздел 1. Организация гостиничного дела	12	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	Практическое задание	2	Защита практического задания

Раздел 2. Функциональные службы и подразделения отеля	12	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	Практическое задание	2	Защита практического задания
Раздел 3. Служба приема и размещения гостиницы	12	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	Практическое задание	2	Защита практического задания
Раздел 4. Управление гостиницей и организационные структуры управления	12	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	Практическое задание	2	Защита практического задания
Раздел 5 Функциональное назначение гостиниц и иных средств коллективного размещения	12	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	Практическое задание	2	Защита практического задания
Раздел 6. Экономика гостиничного предприятия	12	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	Практическое задание	2	Защита практического задания
Раздел 7. Требования к персоналу гостиничных предприятий	12	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	Практическое задание	2	Защита практического задания
Раздел 8. Управление качеством услуг и качеством обслуживания гостиничного предприятия	24	7	Подготовка к лекционным и практическим занятиям	8	Практическое задание	2	Защита практического задания
Общий объем по модулю/семестру, часов,	108	28		64		16	

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

Раздел 1. Организация гостиничного дела

Цель: овладение знаниями и навыками в области организации гостиничного дела; овладение нормативно-правовой базой организации гостиничного дела; понимание

классификации гостиниц и иных средств коллективного размещения на национальном и международном уровнях

Тема 1.1. Нормативно-правовая база функционирования гостиниц и иных средств коллективного размещения

Перечень изучаемых элементов содержания

Гостеприимство как сфера деятельности. Нормативно-правовая база функционирования гостиниц и иных средств коллективного размещения. Правила предоставления гостиничных услуг. Типология гостиниц и иных средств коллективного размещения.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какими Федеральными законами регулируется деятельность гостиниц и иных средств коллективного размещения?
2. Каков срок действия утвержденных Правил предоставления гостиничных услуг?
3. Как ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» определяет понятия «средство размещения», «гостиница», «гостиничная услуга»?
4. Какие ГОСТы в области гостиничного дела существуют?
5. Классификация средств размещения туристов, разработанная экспертами Всемирной туристской организации
6. Типология гостиниц и иных средств коллективного размещения в Российской Федерации
7. Закон РФ «О защите прав потребителей» - основные положения

Тема 1.2. Гостиничный продукт как комплекс услуг

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие гостиничного продукта. Услуги размещения. Услуги питания. Бытовые услуги. Досуг и анимация. Уровни гостиничного продукта. Основные и дополнительные услуги гостиницы и много средства коллективного размещения. Категории номеров. Типы питания.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие услуги, согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, являются основными?
2. Какие типы питания в гостиницах Вам известны?
3. Дополнительные услуги городской гостиницы и курортного отеля – примеры.
4. Что такое «категория номера» в гостинице?
5. Организация обслуживания туристов в местах общественного питания гостиниц и иных средств коллективного размещения

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: практическое задание:

1. История развития гостиничного дела
2. Состояние индустрии гостеприимства за рубежом
3. Состояние отечественной индустрии гостеприимства
4. Номерной фонд гостиницы
5. Проблема заполняемости гостиницы
6. Влияние фактора сезонности на заполняемость гостиниц
7. Основной, дополнительный и сопутствующий гостиничный продукт
8. Особенности ресторанного обслуживания в гостиницах

9. Виды завтраков в отелях
10. Ресторанный этикет
11. Предприятия питания в России и за рубежом
12. Анимация в курортных отелях

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – защита практического задания

Раздел 2. Функциональные службы и подразделения отеля

Цель: овладение студентами знаний в области функциональных подразделений отеля, изучение особенностей функционирования отеля, формирование у студентов знаний и умений о необходимости командной работы в отеле, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в сфере гостеприимства.

Перечень изучаемых элементов содержания

Основные и вспомогательные подразделения отеля. Контактная зона отеля. Коммерческая служба отеля. Служба бронирования отеля. Служба приема и размещения отеля. Служба питания и напитков отеля. Служба уборки отеля. Инженерно-техническая служба отеля. Служба безопасности отеля. Административная зона. Служба персонала в отеле. Служба обучения в отеле. Служба контроля качества в отеле. Финансовая служба в отеле. Служба снабжения в отеле. Административная служба в отеле. Служба дворецких. Служба СПА центра. Консьерж служба. Анимационная служба. Другие службы в отеле.

Вопросы для самоподготовки:

1. Какие функциональные подразделения в отеле существуют?
2. Почему так важна командная работа в отеле?
3. Какие службы отеля относят к контактной зоне?
4. Какие службы отеля относят к административной зоне?
5. Каковы функции коммерческого отдела отеля?
6. Каковы функции службы бронирования отеля?
7. Каковы функции службы приема и размещения отеля?
8. Каковы функции службы питания и напитков отеля?
9. Каковы функции службы уборки отеля?
10. Каковы функции инженерно-технической службы отеля?
11. Каковы функции служб административной зоны отеля?
12. Какие службы в отеле могут быть исходя из его специфики?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

Форма практического задания: Практическое задание

Разработка должностных обязанностей работника гостиницы одной из служб

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – защита практического задания

Раздел 3. Служба приема и размещения гостиницы

Цель: получить навыки работы в службе приема и размещения гостиницы

Перечень изучаемых элементов содержания

Технологический цикл обслуживания гостей. Бронирование. Виды бронирования. Аннуляция бронирования. Сверхбронирование. Глобальные дистрибутивные системы. Порядок размещения гостя. Заезд и регистрация гостя. Функции СПиР в процессе проживания гостя. Выезд и выписка гостя. Стойка приема и размещения: требования и оснащение. Кассовые операции. Проверка платежеспособности гостя. Тарифы и скидки в

гостиницах. Стандартные операционные процессы. Порядок регистрации и учет граждан РФ в гостиницах РФ. Регистрация несовершеннолетних граждан. Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства в гостиницах РФ. Миграционный учет. Понятие депозита. Заселение групп. Программные продукты службы приема и размещения. Персонализированное обслуживание гостей. Ночной аудит. Передача смены работниками СПиР. Учет национальных особенностей гостей

Вопросы для самоподготовки:

1. Как можно забронировать номер в отеле?
2. Что такое базовый тариф гостиницы?
3. Что такое ваучер?
4. Кто контролирует входящих и выходящих гостей отеля?
5. Что такое Обербукинг?
6. СПиР – это сердце отеля. Объясните почему

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3

Форма практического задания: Практическое задание

Разработка СОП сотрудника СПиР

Заполнение бланка подтверждения бронирования

Заполнение бланка аннуляции бронирования

Заполнение регистрационного бланка на гостя

Заполнение миграционной карты гостя

Расчет коэффициента загрузки по представленным данным

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – защита практического задания

Раздел 4. Управление гостиницей и организационные структуры управления

Цель: получение знаний о видах организационных структур управления гостиничных предприятий; знать значение организационной структуры гостиницы; цели, функции и структуру управления гостиничным предприятием, современный подход к формированию организационных структур управления гостиничным предприятием; уметь анализировать организационные структуры управления гостиничных предприятий; получение знаний о способах управления отелями

Перечень изучаемых элементов содержания

Типы организационных структур управления в индустрии гостеприимства; их преимущества и недостатки. Специфика управленческой структуры гостиничного комплекса. Формы управления отелями. Прямое управление. Управляющие компании - гостиничные операторы. Бренд-операторы. Независимые операторы. Франшиза в отельном бизнесе. Гостиничные цепочки.

Вопросы для самоподготовки:

1. В чем суть организационной структуры управления гостиницей?
2. Назовите и дайте характеристику основных элементов организационной структуры управления гостиницей.
3. Выделите и поясните горизонтальные и вертикальные связи в организационной структуре управления гостиницей.
4. Назовите основные службы гостиничного предприятия.

5. Назовите известные гостиничные бренды

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4

Форма практического задания: практическое задание

Дать развернутое описание гостиничной цепочки, включая историю возникновения, страны присутствия, программы лояльности и т.д.

Разработать организационную структуру управления для гостиницы или иного средства коллективного размещения на основе предоставленных данных.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – защита практического задания

Раздел 5 Функциональное назначение гостиниц и иных средств коллективного размещения

Цель: получить знания об особенностях гостиниц с ярко выраженным функциональным назначением; приобрести навыки обслуживания туристов в гостиницах и иных средствах коллективного размещения

Перечень изучаемых элементов содержания

Бизнес-отели (гостиницы делового назначения); транзитные отели; курортные отели; гостиницы для постоянного проживания; мотели; кемпинги; глэмпинги; гостевые дома; сервисные линейки; особенности организации обслуживания гостей и туристов

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое караванинг?
2. Что такое MICE туризм?
3. Зачем нужны транзитные отели?
4. Что такое глэмпинг?
5. Как вы понимаете сервисную линейку?
6. Какими ГОСТ регулируется деятельность кемпингов в России?
7. Что такое «питч»?
8. Какой дизайн гостиничного номера вам наиболее приятен?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

Форма практического задания: практическое задание

Подготовить письменный ответ по запросу на проведение конференции в указанном отеле, включая деловую программу и организацию фуршета

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – защита практического задания

Раздел 6. Экономика гостиничного предприятия

Цель: приобретение навыков управления ценовой политикой гостиницы или иного средства коллективного размещения

Перечень изучаемых элементов содержания

ценовые стратегии гостиницы; ценообразование; тарифы; тарифы выходного дня; установление цены на дополнительные услуги гостиницы; планирование хозяйственной деятельности гостиницы; основные и оборотные средства; расчет маржинального дохода; окупаемость проектов и программ гостиницы

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое прибыль и безубыточность?
2. Каковы требования к специалистам по продажам?
3. Что такое оборотные средства гостиницы?
4. Что такое срок окупаемости проекта?
5. Как спектр предоставляемых услуг влияет на прибыль гостиницы?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6**Форма практического задания: практическое задание**

Решение задач

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – защита практического задания**Раздел 7. Требования к персоналу гостиничных предприятий****Цель:** сформировать знания о требованиях к персоналу гостиниц и умения в управлении персоналом**Перечень изучаемых элементов содержания**

Требования к персоналу; образование; внешний вид; программы обучения; аттестация; должностные инструкции и оплата труда; поведение в конфликтных ситуациях

Вопросы для самоподготовки:

1. Согласны ли вы с утверждением «Клиент всегда прав»?
2. Что такое должностные инструкции и зачем они нужны?
3. Почему к внешнему виду работников гостиниц предъявляют требования?
4. Нужна ли униформа для сотрудников гостиницы?
5. Что такое аутсорсинг?

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7**Форма практического задания: кейс**

Подготовить письменный ответ на жалобу гостя

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – защита практического задания**Раздел 8. Управление качеством услуг и качеством обслуживания гостиничного предприятия****Цель:** формирование целостного представления о важности качества операционных процессов и услуг гостиницы и приобретение навыков его обеспечения**Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие качества услуги и качества обслуживания; коммуникации при определении удовлетворенности туриста; анкетирование гостей; обратная связь

Вопросы для самоподготовки:

1. Что такое удовлетворенность потребителя?
2. Основные требования, предъявляемые к гостинице со стороны туриста
3. Как потребитель осуществляет выбор отеля?
4. Как современные информационные технологии влияют на выбор?
5. Глобальные дистрибутивные системы в системе оценки качества гостиничной услуги

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде МГГЭУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине (модулю), утверждаемых ежегодно факультетом.

РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является экзамен, который проводится в устной форме.

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-3	Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Знать: технологии обслуживания туристов в гостиницах и иных средствах коллективного размещения	Этап формирования знаний
		Уметь: формировать туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий	Этап формирования умений
		Владеть: навыками продажи туристского продукта и отдельных туристских услуг; навыками организации обслуживания туристов в гостиницах и иных средствах коллективного размещения	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	Знать: процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг гостиничного предприятия и иных средств коллективного размещения	Этап формирования знаний
		Уметь: выбирать и применять клиенто ориентированные технологии туристского обслуживания; организовывать процесс заселения и выселения туристов в гостиницы и иные средства коллективного размещения; реализовывать дополнительные услуги	Этап формирования умений
		Владеть: навыками изучения требований туристов, анализа мотивации спроса на реализуемые туристские и	Этап формирования навыков и получения опыта

		гостиничные продукты; навыками обслуживания гостей в период проживания	
ПК-9	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Знать: правила проведения переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта и гостиничного продукта в его составе, оказание дополнительных услуг в гостиничном комплексе и услуг в иных средствах коллективного размещения.	Этап формирования знаний
		Уметь: обеспечивать информационное консультирование и сопровождение гостей; заключать договоры на предоставление услуг средств размещения туроператоров и гостиниц, а также иных средств коллективного размещения	Этап формирования умений
		Владеть: навыками взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	Этап формирования навыков и получения опыта

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-3 ПК-4 ПК-9	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов. Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в

			<p>ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p>
<p>ПК-3 ПК-4 ПК-9</p>	<p>Этап формирования умений</p>	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению</p>
<p>ПК-3 ПК-4 ПК-9</p>	<p>Этап формирования навыков и получения опыта.</p>	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий,</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению</p>

		самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.	задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.
--	--	---	--

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Теоретический блок вопросов:

1. Виды гостиничных предприятий и КСР в России и за рубежом
2. Основные функциональные подразделения гостиницы
3. СПиР (рецепшн) и ее основные функции
4. Служба безопасности и ее основные функции
5. Виды бронирования. Бронирование от туроператора
6. Типы питания в гостиницах
7. Управление отелями: виды
8. Модели организации гостиничного бизнеса

9. Категории номеров
10. Таймшер
11. Организационные структуры управления гостиницей
12. Требования к персоналу гостиницы
13. Поведение персонала в конфликтных ситуациях
14. Основные и дополнительные услуги гостиницы
15. Действия персонала и гостей в ситуации угрозы жизни и здоровья
16. Процедуры Check-inn&Check-out
17. Система взаимоотношений ТО и гостиницы
18. Гостиничные цепочки мира
19. Гостиничные цепочки РФ
20. Особенности обслуживания зарубежных туристов

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

Ситуация № 1. Предложите для итальянской гостиничной сети специальные свадебные пакеты в самых красивых городах Италии – Генуе, Парме, Венеции и Риме какие при этом будут задействованы службы гостиницы и в чём будет состоять специфика их работы.

Ситуация № 2. Отель «Мариотт Грандь» предлагает своим гостям совершить «новогоднее путешествие длиной в новогоднюю ночь» - предложите новогодний / рождественский пакет гостиничных услуг, какие при этом будут задействованы службы гостиницы и в чём будет состоять специфика их работы.

Ситуация № 3. Организуйте подготовку и проведение обслуживания по системе «Кейтеринг» с разработкой сценария праздника и фуршетом на 100 приглашенных по случаю проведения Road Show

Ситуация № 4. Туристы обратились в московскую гостиницу категории 3* с просьбой об организации трансфера. Отель отказал в предоставлении услуги. Насколько действия отеля правомочны?

Ситуация № 5. Организуйте подготовку и проведение специального мероприятия (праздника) по поводу открытия «Русской ярмарки» в гостинице

Ситуация № 6. Разработайте программу встречи и организации обслуживания туристов из Германии с культурной программой и 3-х разовым питанием для группы.

Задачи

- 1) Вами запланирован доход для отеля на август в размере 5 млн. руб. сколько минимально должен стоить номер в сутки, если в отеле из 130?
- 2) Отель активно и успешно продает дополнительные услуги. Что лучше – большое количество гостей и короткий срок проживания, или меньшее количество гостей и длительное проживание в отеле? Ведь выручка номерного фонда за один день рассчитывается как загрузка*средняя продажная цена. Так при загрузке 40% и стоимости номера 2000 руб. и загрузке 80% и стоимости номера 1000 руб. доход номерного фонда от одного номера одинаков: 800. Какая стратегия на ваш взгляд является оптимальной? Обоснуйте ответ
- 3) Определите доход от одного гостя, если доход от реализации гостиничных номеров 3 млн. руб. в год, а всего номеров 100.
- 4) Вам предложили план развития отеля, согласно которому вводится в действие еще 20 бунгало на территории отеля. При этом рассчитанный доход от реализации гостиничных номеров в настоящем составляет 30 млн. руб. при количестве номеров 100. Планируемый доход от реализации гостиничных номеров 34 млн. руб. Согласитесь на реализацию плана? Приведите расчет.

5) Определите необходимое количество работников в гостевом доме и их приблизительный функционал, если для гостей оборудованы 5 комнат, предусмотрен полупансион и иппотерапия.

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

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета и экзамена по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495422>

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489283>

5.1.2. Дополнительная литература

1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 191 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08265-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489545>

2. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488005>

3. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 547 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14966-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/506937>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Znanium.com»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам	https://znanium.com
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	http://elibrary.ru/
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	https://urait.ru/
4.	ЭБС «Лань»	Полнотекстовая база данных периодических изданий	https://e.lanbook.com
5.	Электронная Библиотека МГГЭУ	База данных МГГЭУ	http://portal.mgsgi.ru/elektronnaya_biblioteka/

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Организация обслуживания туристов в гостиницах» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде МГГЭУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся 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.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Программное обеспечение

- Microsoft Windows 7 Enterprise
- Microsoft office 2010
- Яндекс.Телемост
- Яндекс.Документы
- Яндекс.Диск
- Telegram
- Discord
- Консультант Плюс
- 7-zip

5.4.3. Информационные справочные системы

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Znanium.com»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам	https://znanium.com
2.	Научная электронная библиотека	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования,	http://elibrary.ru/

	eLIBRARY.ru	содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	https://urait.ru/
4.	ЭБС «Лань»	Полнотекстовая база данных периодических изданий	https://e.lanbook.com
5.	Электронная Библиотека МГГЭУ	База данных МГГЭУ	http://portal.mgsgi.ru/electronnaya_biblioteka/

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Организация обслуживания туристов в гостиницах» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.02 Туризм используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «Организация обслуживания туристов в гостиницах» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «Организация обслуживания туристов в гостиницах» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций,

психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «Организация обслуживания туристов в гостиницах» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «Организация обслуживания туристов в гостиницах» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «Организация обслуживания туристов в гостиницах» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ

При организации обучения инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются следующие необходимые условия:

– учебные занятия организуются исходя из психофизического развития и состояния здоровья инвалидов и лиц с ОВЗ совместно с другими обучающимися в общих группах, а также индивидуально, в соответствии с графиком индивидуальных занятий;

– при организации учебных занятий в общих группах используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений, создания комфортного психологического климата в группе;

– в процессе образовательной деятельности применяются материально-техническое оснащение, специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, электронные образовательные ресурсы в адаптированных формах.

– подбор и разработка учебных материалов преподавателями производится с учетом психофизического развития и состояния здоровья инвалидов и лиц с ОВЗ;

– использование элементов дистанционного обучения при работе со студентами, имеющими затруднения с моторикой;

– обеспечение студентов текстами конспектов (при затруднении с конспектированием);

– использование при проверке усвоения материала методик, не требующих выполнения рукописных работ или изложения вслух (при затруднениях с письмом и речью) – например, тестовых бланков.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

1) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, на электронном носителе, в печатной форме увеличенным шрифтом и т.п.);

2) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа);

3) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, устно, др.).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), то есть дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Измененные пункты	Решение Учебно- методического совета
1.			