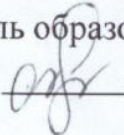




МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)

СОЦИАЛЬНО – ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ
КАФЕДРА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА В ТУРИЗМЕ

СОГЛАСОВАНО	УТВЕРЖДАЮ
Руководитель образовательной Программы  Л.Б. Байсултанова	Директор института (декан факультета)  М.С. Тамазов
«24» 05 2022 г.	«24» 05 2022 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.ДВ.02.02
«МЕЖКУЛЬТУРНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»

Направление подготовки (специальность)
43.04.02 - ТУРИЗМ

Программа
Туризм: эволюция, структура, менеджмент, маркетинг

Квалификация (степень) выпускника
Магистр

Форма обучения
очная

Нальчик - 2022

Рабочая программа дисциплины «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности» /сост. Л.Б. Байсултанова – Нальчик: ФГБОУ КБГУ, 2022. - 43 с.

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности» проектного модуля (Б1.В.ДВ.02.02) по направлению подготовки «Туризм».

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки направлению подготовки 43.04.02 «Туризм» (квалификация (степень) «Магистр»), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 556 от 15.06.2017г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО	4
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	4
4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	5
4.1. Содержание разделов	5
4.2. Структура дисциплины	7
4.3. Лекционные занятия	7
4.4. Практические занятия (семинары)	8
4.5. Лабораторные работы	8
4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины	8
5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ	9
5.1. Оценочные материалы для текущего контроля	9
5.1.1. Вопросы по темам дисциплины «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности» для устного опроса на практических занятиях	9
5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов	11
5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля	13
5.2.1. Образцы тестов для рубежного контроля и критерии оценки	14
5.2.2. Вопросы для проведения контрольной работы (коллоквиума) по рейтинговым точкам.	28
5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации	29
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	31
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)	33
7.1. Основная литература	33
7.2. Дополнительная литература	33
7.3. Интернет-ресурсы	34
7.4. Методические указания по проведению учебных занятий	34
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	40
8.1. Требования к материально-техническому обеспечению	40
8.2. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья	41

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью курса «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности» является формирование у студентов целостной системы теоретических знаний об управлении доходами гостиничного предприятия путем усвоения методологических основ и приобретения практических навыков в оценке эффективности деятельности гостиничных предприятий, необходимых в дальнейшей профессиональной работе.

Задачи преподавания курса:

- ознакомление с основными понятиями курса;
- изучение путей и средств эффективного использования ресурсов предприятия с целью обеспечения прибыльного хозяйствования в условиях рыночных отношений;
- формирование и закрепление навыков самостоятельной оценки экономических явлений, уровня и динамики изменения экономических показателей с позиции рационализации хозяйственной деятельности предприятия.

При составлении программы дисциплины учитывались требования ПС 33.007 «Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015г. №282н, зарегистрирован Минюстом 26.05.2015 г., регистрационный номер №37395.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности» является дисциплиной модуля «Маркетинг в индустрии гостеприимства» (Б1.В.ДВ.02.02) по направлению подготовки «Гостиничное дело».

Из дисциплин профессионального цикла «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности» имеют логическую и содержательно-методическую взаимосвязь с дисциплинами «Деловые коммуникации», «Сервисная деятельность», «Основы социального государства», «Иностранный язык», «Введение в гостеприимство».

При освоении дисциплины «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности» обучающийся сможет продемонстрировать обобщённую трудовую функцию ОТФ «Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса» 33.007 «Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ СОДЕРЖАНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Процесс освоения дисциплины «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности» направлен на формирование и развитие следующих компетенций:

- способностью применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия (УК-4);
- способностью анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия (УК-5).

Функциональная карта вида профессиональной деятельности

Обобщённые трудовые функции			Трудовые функции		
код	Наименование	Уровень квалификации	Наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
С	Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса	7	Разработка и реализация стратегии развития гостиничного комплекса <i>Необходимые знания:</i> основы стратегического менеджмента и маркетинга гостиничного комплекса*	С/02.7	7

* ПС 33.007 «Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015г. №282н, зарегистрирован Минюстом 26.05.2015 г., регистрационный номер №37395

В результате освоения дисциплины «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности», обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты обучения:

Категория универсальных компетенций	Планируемые результаты освоения дисциплины (код и наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения
Межкультурное взаимодействие	<p>УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия</p> <p>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	УК-4.1. Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке	Знать: сущность категорий, терминологию и структуру решения социально значимых проблем, функции и методы исследований; теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; функции менеджмента;
		УК-5.1. Демонстрирует понимание особенностей различных культур и наций	Уметь: формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения; применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента;
		УК-5.2 Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур и религий	Владеть: системным мышлением, методами социально-экономических исследований, приемами и методами анализа гуманитарных проблем и явлений; навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности.

4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Содержание разделов

Содержание дисциплины «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности», перечень оценочных средств и контролируемых компетенций

Таблица 1

№	Наименование раздела	Содержание раздела	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Форма текущего контроля
1	Экономические основы функционирования	Сущность гостиничного предприятия в современной индустрии туризма. Службы	УК- 5	написание реферата (Р),

	вания гостиничного предприятия. Основные фонды гостиничных предприятий	гостиничных предприятий и их характеристика. Организационная структура управления гостиничным предприятием. Управление гостиничным предприятием. Гостиничный продукт. Экономические показатели и факторы, влияющие на работу гостиничного предприятия. Экономическая сущность основных фондов гостиничного предприятия. Показатели оценки движения и состояния основных фондов гостиничного предприятия. Нематериальные активы.		коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т)
2	Оборотные средства гостиничных предприятий. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия. Издержки и прибыль гостиничного предприятия	Сущность и состав оборотных средств гостиничного предприятия. Показатели эффективности использования оборотных средств гостиничного предприятия. Структура трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия. Производительность труда и заработная плата в гостиничном предприятии. Понятие и виды издержек в гостиничном бизнесе. Ценообразование и себестоимость гостиничных услуг. Прибыль гостиничного предприятия и ее распределение. Показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия	УК- 5	написание реферата (Р), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т)
3	Особенности налогообложения деятельности гостиничного предприятия. Планирование деятельности гостиничного предприятия	Налоговая система: понятие и характеристики. Сущность и принципы планирования в гостиничном бизнесе. Виды, методы и классификация планирования деятельности гостиничного предприятия. Система показателей плана деятельности гостиничного предприятия	УК- 5	написание реферата (Р), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т)
Вид промежуточной аттестации			Зачет	

4.2. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часа)

Таблица 2

Вид работы	Трудоемкость, часов	
	1 семестр	Всего
Общая трудоемкость (в зачетных единицах)	108	108
Контактная работа (в часах):	34	34
Лекции (Л)	17	17
Практические занятия (ПЗ)	17	17
Самостоятельная работа (в часах):	65	65
Реферат (Р)	15	15
Эссе (Э)	10	10
Контрольная работа (К)	10	10
Самостоятельное изучение разделов	10	10
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	20	20
Подготовка и сдача экзамена	9	9
Вид промежуточной аттестации	зачет	

4.3. Лекционные занятия

Таблица 3

№	Тема
1.	<p>Экономические основы функционирования гостиничного предприятия.</p> <p>Цель и задачи изучения темы изучить:</p> <p>Службы гостиничных предприятий и их характеристика.</p> <p>Организационная структура управления гостиничным предприятием.</p> <p>Управление гостиничным предприятием.</p> <p>Гостиничный продукт.</p> <p>Экономические показатели и факторы, влияющие на работу гостиничного предприятия.</p>
2.	<p>Основные фонды гостиничных предприятий.</p> <p>Цель и задачи изучения темы изучить:</p> <p>Показатели оценки движения и состояния основных фондов гостиничного предприятия.</p> <p>Нематериальные активы.</p>
3.	<p>Оборотные средства гостиничных предприятий</p> <p>Цель и задачи изучения темы изучить:</p> <p>Показатели эффективности использования оборотных средств гостиничного предприятия</p>
4.	<p>Трудовые ресурсы гостиничного предприятия.</p> <p>Цель и задачи изучения темы изучить:</p> <p>Структура трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия.</p> <p>Механизм регулирования оплаты труда.</p> <p>Формы и системы оплаты труда.</p> <p>Порядок начисления средств на оплату труда.</p> <p>Фонд заработной платы гостиничного предприятия.</p> <p>Производительность труда и заработная плата в гостиничном предприятии</p>
5.	<p>Издержки и прибыль гостиничного предприятия</p> <p>Цель и задачи изучения темы изучить:</p>

	Понятие и виды издержек в гостиничном бизнесе. Ценообразование и себестоимость гостиничных услуг. Прибыль гостиничного предприятия и ее распределение. Показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия
6.	Особенности налогообложения деятельности гостиничного предприятия. Цель и задачи изучения темы изучить: Налоговая система: понятие и характеристики. Налог: понятие и функции (фискальная, регулирующая, контролирующая). Классификация налогов: по объекту обложения, по месту поступления, по уровню управления, по цели использования налоговых поступлений, по срокам взимания. Основные элементы налога. НДС: особенности налогообложения в гостиничном сервисе. Особенности упрощенной системы налогообложения и возможности ее использования в гостиничной организации.
7.	Планирование деятельности гостиничного предприятия Цель и задачи изучения темы изучить: Сущность и принципы планирования в гостиничном бизнесе. Виды, методы и классификация планирования деятельности гостиничного предприятия. Система показателей плана деятельности гостиничного предприятия

4.4. Практические занятия (семинары)

Таблица 4

№ п/п	Тема
1.	Экономические показатели и факторы, влияющие на работу гостиничного предприятия.
2.	Показатели оценки движения и состояния основных фондов гостиничного предприятия.
3.	Механизм регулирования оплаты труда.
4.	Особенности налогообложения деятельности гостиничного предприятия
5.	Методология ценообразования
6.	Методы и этапы формирования контрактных цен
7.	Система показателей плана деятельности гостиничного предприятия

4.5. Лабораторные работы

Таблица 5

№	Наименование лабораторных работ
	не предусмотрены

4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

Таблица 6

№	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1.	Теоретические основы ценообразования
2.	Классификация цен и их система
3.	Ценообразование на предприятиях гостиничного сервиса
4.	Особенности упрощенной системы налогообложения и возможности ее использования в гостиничной организации.
5.	Факторный анализ показателей рентабельности.
6.	Рыночные методы определения цен: определение цен с ориентацией на спрос; определение цен с ориентацией на конкуренцию.
7.	Стратегии «снятия сливок», «проникновение на рынок», «премиальных цен», «следование за лидером», «скользящая падающая цена», «преимущественная цена», «цена сегмента рынка».

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Дисциплина реализуется посредством проведения учебных занятий (включая проведение текущего контроля успеваемости) и промежуточной аттестации обучающихся. В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение дисциплины проходит в форме контактной работы обучающихся с преподавателем и самостоятельной работы обучающихся. При реализации дисциплины предусмотрена аудиторная контактная работа и внеаудиторная контактная работа, посредством электронной информационно-образовательной среды. Учебный процесс в аудитории осуществляется в форме лекций и практических/семинарских занятий. В лекциях раскрываются основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу. На практических/семинарских занятиях более подробно изучается программный материал в плоскости отработки практических умений и навыков и усвоения тем. Внеаудиторная контактная работа включает в себя проведение текущего контроля успеваемости (тестирование) в электронной информационно-образовательной среде.

5.1. Оценочные материалы для текущего контроля

Цель текущего контроля – оценка результатов работы в семестре и обеспечение своевременной обратной связи, для коррекции обучения, активизации самостоятельной работы обучающегося. Объектом текущего контроля являются конкретизированные результаты обучения (учебные достижения) по дисциплине.

Текущий контроль успеваемости обеспечивает оценивание хода освоения дисциплины «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности» и включает: ответы на теоретические вопросы на практическом занятии, выполнение заданий на практическом занятии, самостоятельное выполнение индивидуальных домашних заданий с отчетом (защитой) в установленный срок, написание докладов, рефератов, дискуссии.

Оценка качества подготовки на основании выполненных заданий ведется преподавателем (с обсуждением результатов), баллы начисляются в зависимости от сложности задания.

5.1.1. Вопросы по темам дисциплины «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности» для устного опроса на практических занятиях.

Контролируемая компетенция УК – 4,5.

Самостоятельная работа 1. Объекты управления качеством в туризме

Вопросы для самопроверки:

1. Дайте определения терминов:
 - Управление,
 - Функция управления,
 - Система,
 - Качество.
 2. В чем отличие «системного подхода» от «комплексного подхода» в управлении качеством продукции?
 3. Что подразумевает термин «индустрия гостеприимства»?
 4. Назовите типы предприятий, участвующих в создании комплексной туристской услуги.
 5. Как соотносятся структура потребностей путешественников и структура туристского продукта?
 6. Перечислите элементы, из которых формируется структура туристского продукта.
 7. Какова принципиальная схема организационной структуры предприятия?
- Дайте словесное описание и приведите графическую схему.

Задания для самостоятельной работы:

1. Дата принятия первого отечественного стандарта для сферы туризма.
2. Что установил первый отечественный стандарт?

3. Какими общими признаками характеризуются однородные туристские услуги?
4. Что такое «условия обслуживания»?

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Цель стандартизации в туризме.
2. Задачи стандартизации в туризме.
3. Объекты стандартизации в туризме.

Самостоятельная работа 2. Терминология по управлению качеством в сфере услуг.

Вопросы для самопроверки:

1. Для чего проводятся классификации объектов?
2. Перечислите известные Вам нормативные документы, в которых содержатся

классификации объектов управления качеством в туризме.

3. Перечислите классифицируемые объекты в сфере туризма.

Задания для самостоятельной работы:

1. Ознакомьтесь с содержанием отраслевого нормативного документа –

«Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

2. Проанализируйте структуру этого документа.
3. Каковы этапы создания и утверждения этого документов?
4. Каковы этапы создания и утверждения этого документов?
5. Кем и как применяется данный документ?

Самостоятельная работа 3. Современные концепции управления качеством.

Вопросы для самопроверки:

1. Ознакомьтесь с содержанием концепций управления качеством ведущих зарубежных специалистов-теоретиков по управлению качеством: Эдвард а Деминга, Джозефа Джурана, Филиппа Кросби, Арманда Фейгенбаума, Каору Исикава, Генити Тагути.

2. Проведите сравнительный анализ их теоретических позиций.
3. Результаты анализа представьте в виде сводной сравнительной таблицы.
4. Назовите методы управления качеством и их возможные формы проявления в туристских предприятиях.

Задания для самостоятельной работы:

1. Подготовьтесь к обсуждению результатов сравнительного анализа концепций управления качеством на Коллоквиуме.

Самостоятельная работа 4. Оценка качества в туризме.

Вопросы для самопроверки:

1. Что устанавливает ГОСТ Р 52113-2003 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг?

2. Сформулируйте определение термина «Процесс оказания услуги».
3. Сформулируйте определение термина «Оценка качества услуги (процесса оказания услуги)»
4. Сформулируйте определение термина «Метод контроля качества услуги»
5. Назовите требования к показателям качества услуг.
6. Назовите цели применения показателей качества.
7. Какова номенклатура основных групп показателей качества.

Задания для самостоятельной работы:

1. Проведите исследование отзывов гостей о полученных услугах и условиях обслуживании в предприятиях сферы туризма (по материалам сети Интернет).

В ходе работы выявить:

- 1) параметры турпродукта важные для гостей;
- 2) кем проводится оценка качества услуг в туризме?
- 3) что оценивается?
- 4) на основе каких процедур проводится оценка качества услуг?
- 5) как связаны параметры турпродукта с классификацией потребителей, туристских услуг (по видам), условий обслуживания?

Результаты исследования представьте в форме Отчета.

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Какие этапы жизненного цикла услуги обозначены в данном стандарте?
2. Какие показатели качества характеризуют возможности предприятия по предоставлению услуги?
3. Что говорится о показателях профессионального уровня персонала предприятия?

4. Что отражают показатели профессиональной этики

5. В каких документах отображаются показатели качества услуг?

Самостоятельная работа 6. Контроль качества.

Вопросы для самопроверки:

1. В чем отличия внутренних форм контроля качества от внешних?
2. Назовите особенности информации о качестве обслуживания, содержащейся в различных источниках.

Задания для самостоятельной работы:

1. В чем смысл процедуры сертификации?

2. Как организована процедура проведения сертификации услуг?

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Связи между процедурами сертификации и лицензирования

Самостоятельная работа 6. Особенности современного этапа стандартизации в сфере туризма.

Вопросы для самопроверки:

1. Какова структура документа Закон РФ «О техническом регулировании»?
2. Назовите задачи технического регулирования.
3. Какие виды стандартов применяются в современной системе стандартизации?
4. Обязательные и рекомендательные требования нормативных документов.
5. Кто разрабатывает стандарты Российской Федерации?

Задания для самостоятельной работы:

1. На документы, каких типов ссылается данный стандарт?
2. Дайте определение термина "организация".
3. Перечислите объекты стандартизации внутри организации.
4. Каким документам не должны противоречить стандарты организации?
5. Назовите порядок (этапы) разработки и утверждения стандартов организации.

Тематика рефератов, докладов, эссе

1. Какова структура документа «Стандарт организации»?

2. Кто должен соблюдать требования стандартов организации?

3. Сколько Федеральных Законов принято во внимание при разработке данного ГОСТа?

4. Как может выглядеть перечень стандартов туристской фирмы по Вашему мнению?

5. Как может выглядеть перечень стандартов туристской гостиницы по Вашему мнению?

Конечными результатами освоения программы дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование этих дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках различного вида занятий и самостоятельной работы.

В ходе изучения дисциплины предусматриваются текущий, рубежный контроль и промежуточная аттестация.

5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов.

Контролируемая компетенция УК -5.

Реферат – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой краткое изложение в письменном виде полученных результатов теоретического анализа определенной научной (учебно-исследовательской) темы, где автор раскрывает суть исследуемой проблемы, приводит различные точки зрения, а также собственные взгляды на нее.

Изложенное понимание реферата как целостного авторского текста определяет критерии его оценки: новизна текста; обоснованность выбора источника; степень раскрытия сущности вопроса; соблюдения требований к оформлению.

Требования к реферату: Общий объём реферата 20 листов (шрифт 14 Times New Roman, 1,5 интервал). Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль.

Обязательно наличие: содержания (структура работы с указанием разделов и их начальных номеров страниц), введения (актуальность темы, цель, задачи), основных разделов реферата, заключения (в кратком, резюмированном виде основные положения работы), списка литературы с указанием конкретных источников, включая ссылки на Интернет-ресурсы.

В тексте ссылка на источник делается путем указания (в квадратных скобках) порядкового номера цитируемой литературы и через запятую – цитируемых страниц. Уровень оригинальности текста – 70%

Критерии оценки реферата:

«отлично» (4 балла) ставится, если выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы. Обучающийся проявил инициативу, творческий подход, способность к выполнению сложных заданий, организационные способности. Отмечается способность к публичной коммуникации. Документация представлена в срок. Полностью оформлена в соответствии с требованиями

«хорошо» (3 балла) – выполнены основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочёты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объём реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы. Обучающийся достаточно полно, но без инициативы и творческих находок выполнил возложенные на него задачи. Документация представлена достаточно полно и в срок, но с некоторыми недоработками

«удовлетворительно» (2 балла) – имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности, тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод. Обучающийся выполнил большую часть возложенной на него работы. Допущены существенные отступления. Документация сдана со значительным опозданием (более недели). Отсутствуют отдельные фрагменты.

«неудовлетворительно» (менее 2 баллов) – тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы. Обучающийся не выполнил свои задачи или выполнил лишь отдельные несущественные поручения. Документация не сдана.

Примерные темы рефератов по дисциплине «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности»

1. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
2. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в Российской Федерации.
3. Основные особенности, проблемы и перспективы развития гостиничной отрасли в регионах РФ
4. Принципы отбора базовых услуг для создания гостиничного продукта.
5. Концепция маркетинга в проектировании гостиничного продукта.
6. Технологии создания гостиничного продукта.
7. Функционально-организационная структура гостиницы.
8. Факторы, влияющие на деятельность гостиниц и других средств размещения.

9. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
10. Тарифы на проживание и виды скидок в гостиницах.
11. Формирование сбытовой стратегии. Каналы сбыта гостиничного продукта.
12. Определение и реализация ценовой стратегии в индустрии гостеприимства.
13. Нормативные документы, действующие в сфере гостиничного сервиса.

5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля

Рубежный контроль осуществляется по более или менее самостоятельным разделам – учебным модулям курса и проводится по окончании изучения материала модуля в заранее установленное время. Рубежный контроль проводится с целью определения качества усвоения материала учебного модуля в целом. В течение семестра проводится три таких контрольных мероприятия по графику.

В качестве форм рубежного контроля можно использовать тестирование (письменное или компьютерное), проведение коллоквиума или контрольных работ. Выполняемые работы должны храниться на кафедре течение учебного года и по требованию предоставляться в Управление контроля качества. На рубежные контрольные мероприятия рекомендуется выносить весь программный материал (все разделы) по дисциплине.

Тема 1. Экономические основы функционирования гостиничного предприятия.

1. Сущность гостиничного предприятия в современной индустрии туризма.
2. Службы гостиничных предприятий и их характеристика.
3. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
4. Управление гостиничным предприятием.
5. Гостиничный продукт.
6. Экономические показатели и факторы, влияющие на работу гостиничного предприятия.

Литература [1,2,3,4,5]

Тема 2. Основные фонды гостиничных предприятий

1. Экономическая сущность основных фондов гостиничного предприятия.
2. Показатели оценки движения и состояния основных фондов гостиничного предприятия.
3. Нематериальные активы.

Литература [1,2,3,4,5]

Тема 3. Оборотные средства гостиничных предприятий

1. Сущность и состав оборотных средств гостиничного предприятия.
2. Показатели эффективности использования оборотных средств гостиничного предприятия.

Литература [1,2,3,4,5]

Тема 4. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия

1. Структура трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия.
2. Механизм регулирования оплаты труда.
3. Формы и системы оплаты труда.
4. Порядок начисления средств на оплату труда.
5. Фонд заработной платы гостиничного предприятия.
6. Производительность труда и заработная плата в гостиничном предприятии

Литература [1,2,3,4,5]

Тема 5. Издержки и прибыль гостиничного предприятия

1. Понятие и виды издержек в гостиничном бизнесе.
2. Ценообразование и себестоимость гостиничных услуг.
3. Прибыль гостиничного предприятия и ее распределение.
4. Показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия

Литература [1,2,3,4,5]

Тема 6. Особенности налогообложения деятельности гостиничного предприятия.

1. Налоговая система: понятие и характеристики.
2. Налог: понятие и функции (фискальная, регулирующая, контролирующая).
3. Классификация налогов: по объекту обложения, по месту поступления, по уровню управления, по цели использования налоговых поступлений, по срокам взимания.
4. Основные элементы налога.
5. НДС: особенности налогообложения в гостиничном сервисе.
6. Особенности упрощенной системы налогообложения и возможности ее использования в гостиничной организации.

Литература [1,2,3,4,5]

Тема 7. Планирование деятельности гостиничного предприятия

1. Сущность и принципы планирования в гостиничном бизнесе.
2. Виды, методы и классификация планирования деятельности гостиничного предприятия.
3. Система показателей плана деятельности гостиничного предприятия

Литература [1,2,3,4,5]

Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности». Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения.

В результате устного опроса знания, обучающегося оцениваются по следующей шкале:

3 балла выставится, если обучающийся:

- 1) полно излагает изученный материал;
- 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике;
- 3) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

2 балла выставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для балла «1», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

1 балл выставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

- 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;
- 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

0 баллов, ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке.

5.2.1. Образцы тестов для рубежного контроля и критерии оценки.

Контролируемая компетенция УК-4,5.

1. Коллективные средства размещения:

- 1) дома отдыха
- 2) спортивные базы
- 3) комнаты в квартирах
- 4) дома
- 5) коттеджи
- 6) квартиры

2. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты

- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) квартира

3. Дополнительные гостиничные услуги:

- 1) киноконцертный зал
- 2) библиотека
- 3) парикмахерская
- 4) питание
- 5) химчистка
- 6) проживание

4. В административную службу входит:

- 1) отдел бронирования
- 2) телефонная служба
- 3) поэтажная служба
- 4) главный инженер
- 5) секретариат
- 6) отдел кадров

5. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

- 1) организация экскурсионного обслуживания
- 2) услуги переводчиков
- 3) кофе брейки
- 4) заказ билетов в театр
- 5) визовая поддержка
- 6) предоставление информации о достопримечательностях Москвы

6. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

- 1) косметические услуги
- 2) сауна
- 3) организация банкетов
- 4) стриптиз-шоу
- 5) массаж
- 6) парикмахерские услуги

7. 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

8. Плата за номер в гостинице за половину суток взимается:

- 1) от 12.00 до 24.00 часов текущих суток
- 2) не более 6 часов после расчетного часа
- 3) при проживании не более суток (первые сутки)
- 4) от 6.00 до 12.00 часов текущих суток
- 5) при размещении в гостиницу до расчетного часа (от 0 до 12 часов)
- 6) от 12.00 до 18.00 часов текущих суток

9. Службы гостиницы, которые входят в организационную структуру управления:

- 1) служба приема и размещения
- 2) служба обслуживания номерным фондом
- 3) служба дворников
- 4) служба поваров
- 5) служба слесарей
- 6) отдел кадров

10. Основные обязанности сотрудников вечерней смены службы ресепшн (с 15:00 до 23:00):

- 1) подготовить полный суточный отчет о деятельности отдела за прошедший день
- 2) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- 3) производить побудку клиентов
- 4) обработка и начисление платежей за предоставление платных услуг, включая их в счет гостей
- 5) подготовка к 7:00 сведений о занятости номерного фонда
- 6) осуществлять контрольный обход по отелю

11. Основные обязанности сотрудников ночной смены службы ресепшн (с 23:00 до 7:00):

- 1) информирование гостей по широкому кругу вопросов
- 2) поселение, обслуживание, выписка клиента
- 3) отчет работы отеля за предыдущий день
- 4) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице
- 5) производить побудку клиентов
- 6) вариант 1

12. Основные функции службы приема и размещения:

- 1) поддержка необходимого санитарного состояния номеров
- 2) услуги химчистки
- 3) контроль систем теплоснабжения
- 4) контроль технического оборудования
- 5) обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
- 6) регистрация и размещение гостей

13. 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
- 6) прием, регистрация и размещение туристов по номерам

14. Основные функции службы общественного питания:

- 1) оказание услуг связи
- 2) оказание бытовых услуг
- 3) организация и обслуживание банкетов
- 4) анализирует состояние гостиничного рынка
- 5) обслуживание туристов в номерах
- 6) контроль за работой системы кондиционирования

15. Основные функции финансовой службы:

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

16. Основные функции инженерно-технической службы:

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

17. Основные функции коммерческой службы:

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

18. 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

19. 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

20. Уместно предложить чаевые в гостинице:

- 1)кассиру
- 2)управляющему
- 3)горничной
- 4)менеджеру по бронированию
- 5)бухгалтеру
- 6)беллману

21. К жилым помещениям в гостинице относятся:

- 1)вестибюль
- 2)административные помещения
- 3)помещения общественного значения
- 4)номера всех категорий

- 5)хозяйственные помещения
- 6)складские помещения

22.Аппартамент:

- 1)двухкомнатный номер
- 2)пары номеров
- 3)спальня, гостиная, кабинет
- 4)стандартный однокомнатный номер
- 5)номер-люкс
- 6)полулюкс

23.Подсобные и хозяйственные помещения:

- 1)мастерские
- 2)холлы
- 3)кабинет дирекции
- 4)склады
- 5)жилые номера
- 6)коридор

24.Вспомогательные помещения:

- 1)кладовые
- 2)вестибюль
- 3)отдел кадров
- 4)склады
- 5)зимний сад
- 6)лифт

25.Административные помещения:

- 1) кухня
- 2)бельевые
- 3)починочные
- 4)поэтажные холлы
- 5)бухгалтерия
- 6)отдел кадров

26.К вертикальным коммуникациям в гостинице относятся:

- 1)этаж
- 2)балкон
- 3)лестницы
- 4)лифты
- 5)рестораны
- 6)веранда

27.Обслуживающие помещения:

- 1)переходы
- 2)галереи
- 3)холлы
- 4)буфеты
- 5)бары
- 6) коридоры

28. Для осуществления быстрой и высококачественной уборки гостиница должна располагать:

- 1)полноценным инвентарем
- 2)автопарком
- 3)высококвалифицированными специалистами в области питания
- 4)современными моющими средствами
- 5)современными видами уборочных машин
- 6)анимационной службой

29.Уборочные работы по назначению:

- 1)текущая уборка
- 2)уборка внутренних помещений
- 3)уборка жилых помещений
- 4)генеральная уборка
- 5)уборка забронированного номера
- 6)промежуточная уборка

30.Уборочные работы по виду:

- 1)уборка мест общественного пользования
- 2)уборка санузлов общественного пользования
- 3)уборка после выезда гостя
- 4)ежедневная уборка
- 5)уборка забронированного номера
- 6)промежуточная уборка

31.Что убирается в первую очередь в многокомнатном номере:

- 1)гостиная
- 2)санузел
- 3)прихожая
- 4)столовая
- 5)спальня
- 6)кабинет

32.Какой вид уборки осуществляет горничная, прежде всего:

- 1)текущая уборка
- 2)уборка забронированного номера
- 3)ежедневная уборка
- 4)уборка после выезда гостя
- 5)промежуточная уборка
- 6)экспресс уборка

36. В договоре между гостиницей и турфирмой указано:

- 1) сколько стоит номер в гостинице
- 2) скидки на оплату проживания
- 3) в какие сроки должна быть подана заявка на размещение туристов
- 4)категория номера
- 5)количество туристов
- 6)фамилии туристов

37.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

39. 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

41. 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

42. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:

- 1) портье
- 2) посыльных
- 3) химчистки
- 4) прачечной
- 5) бронирования
- 6) служба приема и размещения

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

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

44. Основные функции ночного аудитора состоят:

- 1) в контроле, чтобы персонал не спал
- 2) в контроле за ночной уборкой номеров
- 3) в контроле, что отель получил плату за предоставленные услуги
- 4) в контроле за гостями
- 5) контроль за безопасностью гостиницы
- 6) бронирование номеров

45. К службе портье относятся:

- 1) швейцары
- 2) горничные
- 3) консьержи
- 4) беллманы
- 5) администратор
- 6) уборщики

46. 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

47. 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

48. Служба приема и размещения включает в себя:

- 1) специалистов отдела бронирования
- 2) сотрудников телефонной службы
- 3) горничных
- 4) службу прачечной и химчистки
- 5) бухгалтерию
- 6) отдел продаж банкетных залов

49. СПиР занимается решением следующих вопросов:

- 1) решением финансовых вопросов
- 2) вопросы кадрового обеспечения
- 3) вопросы благоустройства территории
- 4) вопросы бронирования
- 5) поддержание санитарного состояния номеров
- 6) оказание физкультурно-оздоровительных услуг

50. Постоянные источники заявок на бронирование:

- 1) туристский комплекс
- 2) школы
- 3) физическое лицо
- 4) турфирма
- 5) централизованное резервирование GPS
- 6) университеты

60. Бронирование по предварительной оплате:

- 1) дорожный чек
- 2) полная оплата банковским переводом
- 3) бронирование под гарантию кредитными картами
- 4) тур. ваучер
- 5) наличные
- 6) все варианты ответов

61. Туристский ваучер:

- 1) бронирование под гарантию компании
- 2) бронирование по выставлению счета

- 3) бронирование по предварительной оплате
- 4) бронирование под гарантию
- 5) предоплата
- 6) внесение депозита

62. Расчеты с проживающими клиентами могут производиться:

- 1) распиской
- 2) драгоценностями
- 3) кредитными картами
- 4) ваучерами
- 5) золотыми монетами
- 6) все варианты ответов

63. В карте гостя указывается:

- 1) возраст клиента
- 2) сколько человек проживает в номере
- 3) тип номера
- 4) стоимость номера
- 5) имя клиента
- 6) дата заезда-отъезда

64. Текущая работа сотрудников СПиР:

- 1) уборка номеров
- 2) прогнозирование загрузки
- 3) проводы гостя
- 4) проверка списков приезжающих гостей
- 5) распределение почты, факсимильных сообщений
- 6) все варианты ответов

65. Обязанности посыльного (пажа):

- 1) доставка багажа
- 2) размещение багажа на специальную подставку
- 3) повесит чехол с одеждой в гардероб
- 4) оставить свою визитку
- 5) информировать гостя об основных службах отеля и местах их размещения
- 6) при входе в номер рассказывать о принципах функционирования электронных систем запирания дверей

66. Обязанности подносчика багажа:

- 1) показать аварийный выход
- 2) рассказать гостю о порядке пользования мини-баром
- 3) доставка багажа в номер
- 4) рассказать гостю, как пользоваться телевизором, кондиционером
- 5) рассказать гостю об отеле
- 6) информировать гостя об основных службах отеля и местах их размещения

67. Обязанности портье:

- 1) контролирует своевременную оплату всех видов услуг
- 2) отвечает за хранение ключей от номера
- 3) получает оплату за проживание
- 4) составляет кассовые отчеты
- 5) проверяет данные паспорта
- 6) контролирует сроки действия виз

68. Функции отдела бронирования:

- 1)поддержка необходимого санитарного состояния номеров
 - 2)услуги химчистки
 - 3)контроль систем теплоснабжения
 - 4)контроль технического оборудования
 - 5)обеспечение туристов физкультурно-оздоровительными услугами
 - 6) осуществляет предварительный заказ мест и номеров в гостинице
- 69.Загрузка гостиницы зависит от:

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

70. 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

71.Гарантированное бронирование:

- 1)предварительный заказ мест и номеров в гостинице
- 2)подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату
- 3)бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера
- 4)бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле
- 5)поселение «от стойки»
- 6) все варианты ответов

72. Для таймшера характерна категоризация средств размещения по:

- 1)уровню и качеству обслуживания.
- 2)по количеству предоставляемых услуг;
- 3)по сезонности.
- 4)местоположению
- 5)целям пребывания
- 6)все варианты ответов

73.В подтверждении о резервировании указывают:

- 1)стоимость номера
- 2)фамилию клиента
- 3)время регистрации
- 4)дату предполагаемого прибытия
- 5)тип заказанного номера
- 6)кто принял заявку

74. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:

- 1)санатории.
- 2)пансионаты
- 3)мотели.

- 4)общежития.
- 5)базы отдыха.
- 6)наземный и водный транспорт переоборудованный под средства размещения.

75.При предварительном заказе номера или места администратор уточняет:

- 1)стоимость номера
- 2)сроки проживания
- 3)порядок оплаты
- 4) номер заявки
- 5)категорию номера
- 6) все варианты ответов

76. Корпоративный тариф – это:

- 1)фиксированная цена
- 2)стандартная цена
- 3)цена за стойкой
- 4)цена без скидок
- 5)контрактная цена
- 6)все ответы

77.Разрешение на поселение:

- 1)документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- 2)документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- 3)документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- 4)гарантия, что оплата произведена
- 5)документ учета использования номерного фонда
- 6) документ на получение ключа от номера

78.Счет клиента включает:

- 1) номер комнаты
- 2)оплату бронирования
- 3)оплату дополнительных услуг
- 4)стоимость обратного билета
- 5)стоимость обеда в ресторане гостиницы
- 6) все варианты ответов

79.Визитная карта гостя - это:

- 1) документ, дающий право на занятие номера и места в номере
- 2)документ на право входа в гостиницу
- 3) документ на получение ключа от номера
- 4) документ, по которому клиент производит оплату за проживание
- 5) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице
- 6) гарантия, что оплата произведена

80.При поселении тур группы в гостиницу ее руководитель предоставляет администратору:

- 1)договор
- 2)билеты
- 3)письмо-приглашение
- 4)реквизиты тур.фирмы
- 5)направление тур. фирмы
- 6)разрешение на поселение

81. При групповом размещении администратор выписывает каждому гостю:

- 1) визитную карту
- 2) счет
- 3) разрешение на поселение
- 4) пропуск
- 5) визу
- 6) анкету

82. Виза – это:

- 1) специальное разрешение правительства на въезд-выезд туриста
- 2) разрешение на проживание в отеле
- 3) прописка
- 4) регистрация
- 5) удостоверение личности
- 6) отметка о регистрации пребывания на территории РФ

83. По прибытии в пункт назначения въезжающий обязан зарегистрироваться в течении:

- 1) 3-х часов
- 2) трех суток, включая праздники и выходные дни
- 3) 24-х часов
- 4) первых суток, включая праздники и выходные дни
- 5) 2-х суток
- 6) 5-ти суток

84. При поселении иностранца в гостиницу, администратор обязан обратить внимание на:

- 1) сроки действия визы
- 2) из какой страны прибыл
- 3) дату рождения клиента
- 4) адрес постоянной регистрации
- 5) где родился
- 6) все варианты ответов

85. Ведомость движения номерного фонда заполняет:

- 1) зав. секцией
- 2) дежурный по этажу
- 3) дежурная горничная
- 4) швейцар
- 5) посыльный
- 6) дежурный администратор

86. Руководитель СПиР должен:

- 1) уметь водить автомобиль
- 2) знать 4 иностранных языка
- 3) иметь ораторские способности
- 4) хорошо разбираться в людях
- 5) иметь хорошую память на лица
- 6) все ответы

87. При поселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:

- 1) счет на доплату
- 2) карта гостя
- 3) счет на дополнительные услуги

- 4) разрешение на поселение
- 5) приглашение на ужин
- 6) все варианты ответов

88. В кредитной карте клиента указано:

- 1) где проживает клиент
- 2) дата рождения клиента
- 3) имя владельца
- 4) срок действия карты
- 5) состояние счета
- 6) все варианты ответов

89. 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

90. Заезд клиента в гостиницу 01.11.2008 в 11:00 часов – выезд 03.11.2008 в 10:00. Оплата будет произведена за:

- 1) одни сутки
- 2) почасовая
- 3) половину суток
- 4) 23 часа
- 5) двое суток
- 6) по договоренности

91. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:

- 1) за сутки
- 2) почасовая
- 3) за половину суток
- 4) двое суток
- 5) по желанию клиента
- 6) по договоренности

92. При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:

- 1) за половину суток
- 2) двое суток
- 3) почасовая
- 4) сутки
- 5) по желанию клиента
- 6) по договоренности

93. При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается:

- 1) двое суток
- 2) сутки
- 3) почасовая
- 4) по договоренности

- 5) за половину суток
- 6) по желанию клиента

94. Если гость проживает в гостинице мене суток, оплата взимается:

- 1) за половину суток
- 2) за целые сутки
- 3) почасовая
- 4) по договоренности
- 5) двое суток
- 6) по желанию клиента

95. К работникам СПиР относятся:

- 1) менеджер службы бронирования
- 2) швейцар, посыльный
- 3) повара
- 4) дежурный по этажу
- 5) все сотрудники гостиницы
- 6) горничные

96. Гостиницы могут менять политику цен, кроме:

- 1) рекламных проспектов
- 2) в период переписки
- 3) указанной в договоре
- 4) ответ 2 и 4
- 5) все ответы
- 6) указанной в подтверждении о брони

97. Если в анкете неправильно записан адрес регистрации гостя, то:

- 1) гарантируется получение оплаты даже, если гость уехал и не заплатил
- 2) невозможно вернуть клиенту забытую вещь
- 3) номер может простоять сутки, если гость выезжает раньше
- 4) невозможно отправлять подарки от отеля
- 5) невозможность приглашать клиента в гости
- 6) ответ 2

98. После заполнения анкеты гостем, администратор выписывает ему:

- 1) пропуск
- 2) счет
- 3) визитную карту
- 4) приглашение на ужин
- 5) разрешение на поселение
- 6) уведомление о прибытии

99. Конкретный номер бронируется:

- 1) всем желающим
- 2) знакомым
- 3) постоянным клиентам
- 4) VIP-клиентам
- 5) за дополнительную оплату
- 6) ответ 2 и 3

100. В случае опоздания клиента с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за:

- 1) сутки
- 2) 1 часа
- 3) 6 часов
- 4) 24 часов
- 5) 12 часов
- 6) половину суток

5.2.2. Вопросы для проведения контрольной работы (коллоквиума) по рейтинговым точкам.

Контролируемая компетенция УК-5.

Тема 1. Экономические основы функционирования гостиничного предприятия.

7. Сущность гостиничного предприятия в современной индустрии туризма.
8. Службы гостиничных предприятий и их характеристика.
9. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
10. Управление гостиничным предприятием.
11. Гостиничный продукт.
12. Экономические показатели и факторы, влияющие на работу гостиничного предприятия.

Литература [1,2,3,4,5]

Тема 2. Основные фонды гостиничных предприятий

4. Экономическая сущность основных фондов гостиничного предприятия.
5. Показатели оценки движения и состояния основных фондов гостиничного предприятия.
6. Нематериальные активы.

Литература [1,2,3,4,5]

Тема 3. Оборотные средства гостиничных предприятий

3. Сущность и состав оборотных средств гостиничного предприятия.
4. Показатели эффективности использования оборотных средств гостиничного предприятия.

Литература [1,2,3,4,5]

Тема 4. Трудовые ресурсы гостиничного предприятия

7. Структура трудовых ресурсов и кадрового состава гостиничного предприятия.
8. Механизм регулирования оплаты труда.
9. Формы и системы оплаты труда.
10. Порядок начисления средств на оплату труда.
11. Фонд заработной платы гостиничного предприятия.
12. Производительность труда и заработная плата в гостиничном предприятии

Литература [1,2,3,4,5]

Тема 5. Издержки и прибыль гостиничного предприятия

5. Понятие и виды издержек в гостиничном бизнесе.
6. Ценообразование и себестоимость гостиничных услуг.
7. Прибыль гостиничного предприятия и ее распределение.
8. Показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия

Литература [1,2,3,4,5]

Тема 6. Особенности налогообложения деятельности гостиничного предприятия.

7. Налоговая система: понятие и характеристики.
8. Налог: понятие и функции (фискальная, регулирующая, контролирующая).
9. Классификация налогов: по объекту обложения, по месту поступления, по уровню управления, по цели использования налоговых поступлений, по срокам взимания.
10. Основные элементы налога.
11. НДС: особенности налогообложения в гостиничном сервисе.

12. Особенности упрощенной системы налогообложения и возможности ее использования в гостиничной организации.

Литература [1,2,3,4,5]

Тема 7. Планирование деятельности гостиничного предприятия

4. Сущность и принципы планирования в гостиничном бизнесе.

5. Виды, методы и классификация планирования деятельности гостиничного предприятия.

6. Система показателей плана деятельности гостиничного предприятия

Литература [1,2,3,4,5]

Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности». Развёрнутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения.

В результате устного опроса знания, обучающегося оцениваются по следующей шкале:

3 балла выставится, если обучающийся:

4) полно излагает изученный материал;

5) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике;

6) излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

2 балла выставится, если обучающийся даёт ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для балла «1», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1-2 недочёта в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

1 балл выставится, если обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но:

4) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;

5) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;

6) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

0 баллов, ставится, если обучающийся обнаруживает незнание большей части соответствующего раздела изучаемого материала, допускает ошибки в формулировке.

5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Промежуточная аттестация предназначена для объективного подтверждения и оценивания достигнутых результатов обучения после завершения изучения дисциплины. Осуществляется в конце семестра и представляет собой итоговую оценку знаний по дисциплине «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности» в виде проведения экзамена.

Промежуточная аттестация может проводиться в устной, письменной форме, и в форме тестирования. На промежуточную аттестацию отводится до 30 баллов.

ВОПРОСЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЧЁТ (ЭКЗАМЕН) Контролируемая компетенция УК-4,5.

1. Сущность гостиничного предприятия в современной индустрии туризма.
2. Службы гостиничных предприятий и их характеристика.
3. Организационная структура управления гостиничным предприятием.
4. Управление гостиничным предприятием.
5. Гостиничный продукт.

6. Экономические показатели и факторы, влияющие на работу гостиничного предприятия.
7. Аналитическая служба в гостиничном предприятии.
8. Сущность и виды конкуренции в индустрии гостеприимства.
9. Методы конкуренции.
10. Формирование конкурентоспособности гостиничного предприятия.
11. Сущность и состав оборотных средств гостиничного предприятия.
12. Показатели эффективности использования оборотных средств гостиничного предприятия.
13. Экономическая сущность основных фондов гостиничного предприятия.
14. Показатели оценки движения и состояния основных фондов гостиничного предприятия.
15. Финансовые ресурсы гостиничного предприятия.
16. Выручка от реализации продукции гостиничного предприятия.
17. Прибыль гостиничных предприятий.
18. Распределение прибыли гостиничных предприятий.
19. Себестоимость услуг гостиничного предприятия: издержки производства и обращения.
20. Экономические элементы, образующие себестоимость услуг.
21. Механизм регулирования оплаты труда.
22. Формы и системы оплаты труда.
23. Порядок начисления средств на оплату труда.
24. Фонд заработной платы гостиничного предприятия.
25. Роль цены в экономике гостиничного предприятия.
26. Ценовые стратегии: виды, выбор.
27. Ценообразование в гостиничных предприятиях.
28. Бизнес-план и его структура
29. Бюджет и его значение в деятельности гостиничного предприятия
30. Финансовое планирование в гостиничном предприятии
31. Диагностика банкротства гостиничного предприятия.
32. Решение задач.

Критерии формирования оценок по промежуточной аттестации:

«отлично» (30 баллов) – получают обучающиеся, которые свободно ориентируются в материале и отвечают без затруднений. Обучающийся способен к выполнению сложных заданий, постановке целей и выборе путей их реализации. Работа выполнена полностью без ошибок, решено 100% задач;

«хорошо» (25 баллов) – получают обучающиеся, которые относительно полно ориентируются в материале, отвечают без затруднений, допускают незначительное количество ошибок. Обучающийся способен к выполнению сложных заданий. Работа выполнена полностью, но имеются не более одной негрубой ошибки и одного недочета, не более трех недочетов. Допускаются незначительные неточности при решении задач, решено 70% задач;

«удовлетворительно» (20 баллов) – получают обучающиеся, у которых недостаточно высок уровень владения материалом. В процессе ответа на экзамене допускаются ошибки и затруднения при изложении материала. Обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой. Обучающийся затрудняется с правильной оценкой предложенной задачи, дает неполный ответ, решено 55% задач;

«неудовлетворительно» (15 баллов) – получают обучающиеся, которые допускают значительные ошибки. Обучающийся имеет лишь начальную степень ориентации в материале. В работе число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено

менее 2/3 всей работы. Обучающийся дает неверную оценку ситуации, решено менее 50% задач.

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине включает две составляющие:

– первая составляющая – оценка регулярности, своевременности и качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение периода изучения дисциплины (семестра, или нескольких семестров) (сумма – не более 70 баллов). Баллы, характеризующие успеваемость студента по дисциплине, набираются им в течение всего периода обучения за изучение отдельных тем и выполнение отдельных видов работ.

– вторая составляющая – оценка знаний студента по результатам промежуточной аттестации (не более 30 – баллов).

Критерием оценки уровня сформированности компетенций в рамках учебной дисциплины «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности» во втором семестре является экзамен.

Целью промежуточных аттестаций по дисциплине является оценка качества освоения дисциплины обучающимися.

Критерии оценки качества освоения дисциплины

Оценка «отлично» – от 91 до 100 баллов – теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые навыки работы сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На экзамене студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» – от 81 до 90 баллов – содержание курса освоено, необходимые навыки работы сформированы, выполненные учебные задания содержат незначительные ошибки. На экзамене студент демонстрирует твердое знание материала, умеет четко, грамотно, без существенных неточностей отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» – от 61 до 80 баллов – содержание курса освоено не полностью, необходимые навыки работы сформированы частично, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки. На экзамене студент демонстрирует знание только основного материала, ответы содержат неточности, слабо аргументированы, нарушена последовательность изложения материала

Оценка «неудовлетворительно» – от 36 до 60 баллов – содержание курса не освоено, необходимые навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На экзамене студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

Выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить реализацию компетенции УК – 4,5.

Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Таблица 7

Категория универсальных компетенций	Результаты обучения (компетенции)	Код и наименование индикатора	Основные показатели оценки	Вид оценочного материала, обеспечивающий
-------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------	----------------------------	--

		достижения универсальной компетенции	результатов обучения	о формирование компетенций
Межкультурно е взаимодействи е	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессиональног о взаимодействия УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-4.1. Осуществляет академическое и профессионально е взаимодействие, в том числе на иностранном языке УК-5.1. Демонстрирует понимание особенностей различных культур и наций УК-5.2 Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур и религий	Знать: сущность категорий, терминологию и структуру решения социально значимых проблем, функции и методы исследований; теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; функции менеджмента;	<p> типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); типовые оценочные материалы для рубежного контроля (разделы 5.2.1 и 5.2.2); типовые оценочные материалы к зачету (раздел 5.3.).</p>
			Уметь: формировать и совершенствоват ь свои взгляды и убеждения; применять в профессионально й деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента;	<p> примерные темы рефератов (раздел 5.1.2.). типовые оценочные материалы для рубежного контроля (раздел 5.2.1 и 5.2.2);</p>
			Владеть: системным мышлением, методами социально- экономических исследований, приемами и методами анализа гуманитарных проблем и явлений;	<p> типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); типовые оценочные материалы для рубежного контроля</p>

			навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности.	(образцы тестов) (раздел 5.2.1);
--	--	--	--	----------------------------------

Таким образом, выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить формирование у будущего магистра способности к проведению исследований в профессиональной сфере и направлено на формирование компетенции УК - 5.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Основная литература

1. Костылева С.Ю. Экономические основы предпринимательской деятельности [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов, обучающихся по направлениям подготовки «Экономика», «Менеджмент» / С.Ю. Костылева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Ар Букс, 2015. — 171 с. — 978-5-906-17267-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/34305.html>

2. Черевичко, Т. В. Экономика туризма: учебное пособие / Т. В. Черевичко. — 2-е изд. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 264 с. — ISBN 978-5-394-01491-8. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75188.html>

3. Актуальные проблемы экономики, менеджмента и туризма [Электронный ресурс] : сборник научных статей / Е.Л. Андреянова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Иркутск: Иркутский государственный лингвистический университет, 2015. — 145 с. — 978-5-88267-409-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/50700.html>

7.2 Дополнительная литература

4. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>

5. Никулина, Ю. Н. Налогообложение в индустрии гостеприимства: практикум / Ю. Н. Никулина. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 119 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/24341.html>

6. Пяткова, С. Г. Основы туризма: учебно-методическое пособие / С. Г. Пяткова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2022. — 151 с. — ISBN 978-5-4486-0812-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83810.html>

7. Статистика туризма: учебное пособие для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / составители Н. М. Трусова. — Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2017. — 129 с. — ISBN 978-5-8154-0404-5. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/76345.html>

8. Уткина, С. А. Бухгалтерский и налоговый учет в гостиничном бизнесе / С. А. Уткина, Е. В. Шестакова. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2013. — 148 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/21726.html>

7.3. Интернет-ресурсы

9. Библиотека КБГУ: <http://lib.kbsu.ru/>
10. <http://unwto.org/> Всемирная туристская организация - World Tourism Organisation
11. <http://www.russiatourism.ru/> Федеральное агентство по туризму Министерства культуры Российской Федерации
12. <http://www.rostourunion.ru/> Российский Союз Туриндустрии
13. Электронный каталог российских диссертаций: <http://www.disserr.ru/index.html>
14. ЭБС«Консультант студента» <http://www.studmedlib.ru>

7.4. Методические указания по проведению учебных занятий.

Учебная работа по дисциплине «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности» состоит из контактной работы (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы. Доля контактной учебной работы в общем объеме времени, отведенном для изучения дисциплины, составляет 44,4 % (в том числе лекционных занятий – 14,8%, практических занятий – 29,6%), доля самостоятельной работы – 55 %. Соотношение лекционных и практических занятий к общему количеству часов соответствует учебному плану направления подготовки 43.04.03 Гостиничное дело: Бизнес-технологии в индустрии гостеприимства.

Для подготовки к практическим занятиям необходимо рассмотреть контрольные вопросы, при необходимости обратиться к рекомендуемой литературе, записать непонятные моменты в вопросах для уяснения их на предстоящем занятии.

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности» для магистрантов

Цель курса «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности» - формирование у студентов целостной системы теоретических знаний об управлении доходами гостиничного предприятия путем усвоения методологических основ и приобретения практических навыков в оценке эффективности деятельности гостиничных предприятий, необходимых в дальнейшей профессиональной работе.

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной учебной литературы. Следует уяснить последовательность выполнения индивидуальных учебных заданий, занести в свою рабочую тетрадь темы и сроки проведения семинаров, написания учебных и творческих работ. При изучении дисциплины обучающиеся выполняют следующие задания: изучают рекомендованную учебную и научную литературу; пишут контрольные работы, готовят рефераты и сообщения к практическим занятиям; выполняют самостоятельные творческие работы, участвуют в выполнении практических заданий. Уровень и глубина усвоения дисциплины зависят от активной и систематической работы на лекциях, изучения рекомендованной литературы, выполнения контрольных письменных заданий.

Курс изучается на лекциях, практических занятиях, при самостоятельной и индивидуальной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Лекции включают все темы и основные вопросы теории и практики страхования. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к семинарским занятиям.

В соответствии с учебным планом на каждую тему выделено необходимое количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к семинарским занятиям и участвовать в обсуждении вопросов. При подготовке к

занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой. Тематический план дисциплины, учебно-методические материалы, а также список рекомендованной литературы приведены в рабочей программе

В ходе изучения дисциплины обучающийся имеет возможность подготовить реферат по теме, предлагаемого в Рабочей программе дисциплины списка. Выступление с докладом по реферату в группе проводится в форме презентации с использованием мультимедийной техники.

Методические рекомендации при работе над конспектом во время проведения лекции

В процессе лекционных занятий целесообразно конспектировать учебный материал. Для этого используются общие и утвердившиеся в практике правила, и приемы конспектирования лекций:

Конспектирование лекций ведется в специально отведенной для этого тетради, каждый лист которой должен иметь поля, на которых делаются пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Целесообразно записывать тему и план лекций, рекомендуемую литературу к теме. Записи разделов лекции должны иметь заголовки, подзаголовки, красные строки. Для выделения разделов, выводов, определений, основных идей можно использовать цветные карандаши и фломастеры. Возможно использование магистрантами современных методов конспектирования, к примеру, метод ментальных карт.

Названные в лекции ссылки на первоисточники надо пометить на полях, чтобы при самостоятельной работе найти и вписать их. В конспекте дословно записываются определения понятий, категорий и законов. Остальное должно быть записано своими словами.

Каждому студенту необходимо выработать и использовать допустимые сокращения наиболее распространенных терминов и понятий.

Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям

Практические занятия – составная часть учебного процесса, групповая форма занятий при активном участии студентов. Практические занятия способствуют углубленному изучению наиболее сложных проблем науки и служат основной формой подведения итогов самостоятельной работы обучающихся. Целью практических занятий является углубление и закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися на лекциях и в процессе самостоятельного изучения учебного материала, а, следовательно, формирование у них определенных умений и навыков.

В ходе подготовки к семинарскому занятию необходимо прочесть конспект лекции, изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, выполнить выданные преподавателем практические задания. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования программы. Дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы.

Желательно при подготовке к практическим занятиям по дисциплине одновременно использовать несколько источников, раскрывающих заданные вопросы.

На практических занятиях обучающиеся учатся грамотно излагать проблемы, свободно высказывать свои мысли и суждения, рассматривают ситуации, способствующие развитию профессиональной компетентности. Следует иметь в виду, что подготовка к практическому занятию зависит от формы, места проведения занятия, конкретных заданий и поручений. Это может быть написание реферата (с последующим их обсуждением), эссе, коллоквиум.

Методические рекомендации по организации самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся - способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в

этом процесса преподавателей. Повышение роли самостоятельной работы обучающихся при проведении различных видов учебных занятий предполагает:

- оптимизацию методов обучения, внедрение в учебный процесс новых технологий обучения, повышающих производительность труда преподавателя, активное использование информационных технологий, позволяющих магистранту в удобное для него время осваивать учебный материал;
- широкое внедрение компьютеризированного тестирования;
- совершенствование методики проведения практик и научно-исследовательской работы обучающихся, поскольку именно эти виды учебной работы в первую очередь готовят обучающихся к самостоятельному выполнению профессиональных задач;
- модернизацию системы курсового и дипломного проектирования, которая должна повышать роль студента в подборе материала, поиске путей решения задач.

Самостоятельная работа приводит студента к получению нового знания, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию у него профессиональных навыков и умений. Самостоятельная работа выполняет ряд функций:

- развивающую;
- информационно-обучающую;
- ориентирующую и стимулирующую;
- воспитывающую;
- исследовательскую.

В рамках курса выполняются следующие виды самостоятельной работы:

1. Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);
2. Выполнение разноуровневых задач и заданий;
3. Работа с тестами и вопросами для самопроверки;
4. Выполнение итоговой контрольной работы.

Студентам рекомендуется с самого начала освоения курса работать с литературой и предлагаемыми заданиями в форме подготовки к очередному аудиторному занятию. При этом актуализируются имеющиеся знания, а также создается база для усвоения нового материала, возникают вопросы, ответы на которые студент получает в аудитории.

Необходимо отметить, что некоторые задания для самостоятельной работы по курсу имеют определенную специфику. При освоении курса студент может пользоваться библиотекой вуза, которая в полной мере обеспечена соответствующей литературой. Значительную помощь в подготовке к очередному занятию может оказать имеющийся в учебно-методическом комплексе краткий конспект лекций. Он может использоваться и для закрепления полученного в аудитории материала. Самостоятельная работа студентов предусмотрена учебным планом и выполняется в обязательном порядке. Задания предложены по каждой изучаемой теме и могут готовиться индивидуально или в группе. По необходимости студент может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

Для успешного самостоятельного изучения материала сегодня используются различные средства обучения, среди которых особое место занимают информационные технологии разного уровня и направленности: электронные учебники и курсы лекций, базы тестовых заданий и задач. Электронный учебник представляет собой программное средство, позволяющее представить для изучения теоретический материал, организовать апробирование, тренаж и самостоятельную творческую работу, помогающее студентам и преподавателю оценить уровень знаний в определенной тематике, а также содержащее необходимую справочную информацию. Электронный учебник может интегрировать в себе возможности различных педагогических программных средств: обучающих программ, справочников, учебных баз данных, тренажеров, контролирующих программ.

Для успешной организации самостоятельной работы все активнее применяются разнообразные образовательные ресурсы в сети Интернет: системы тестирования по различным областям, виртуальные лекции, лаборатории, при этом пользователю достаточно иметь компьютер и подключение к Интернету для того, чтобы связаться с преподавателем,

получать знания. Использование сетей усиливает роль самостоятельной работы студента и позволяет кардинальным образом изменить методику преподавания.

Студент может получать все задания и методические указания через сервер, что дает ему возможность привести в соответствие личные возможности с необходимыми для выполнения работ трудозатратами. Студент имеет возможность выполнять работу дома или в аудитории. Большое воспитательное и образовательное значение в самостоятельном учебном труде студента имеет самоконтроль. Самоконтроль возбуждает и поддерживает внимание и интерес, повышает активность памяти и мышления, позволяет студенту своевременно обнаружить и устранить допущенные ошибки и недостатки, объективно определить уровень своих знаний, практических умений. Самое доступное и простое средство самоконтроля с применением информационно-коммуникационных технологий - это ряд тестов «on-line», которые позволяют в режиме реального времени определить свой уровень владения предметным материалом, выявить свои ошибки и получить рекомендации по самосовершенствованию.

Методические рекомендации по работе с литературой

Всю литературу можно разделить на учебники и учебные пособия, оригинальные научные монографические источники, научные публикации в периодической печати. Из них можно выделить литературу основную (рекомендуемую), дополнительную и литературу для углубленного изучения дисциплины.

Изучение дисциплины следует начинать с учебника, поскольку учебник – это книга, в которой изложены основы научных знаний по определенному предмету в соответствии с целями и задачами обучения, установленными программой.

При работе с литературой необходимо учитывать, что имеются различные виды чтения, и каждый из них используется на определенных этапах освоения материала.

Предварительное чтение направлено на выявление в тексте незнакомых терминов и поиск их значения в справочной литературе. В частности, при чтении указанной литературы необходимо подробнейшим образом анализировать понятия.

Сквозное чтение предполагает прочтение материала от начала до конца. Сквозное чтение литературы из приведенного списка дает возможность студенту сформировать свод основных понятий из изучаемой области и свободно владеть ими.

Выборочное – наоборот, имеет целью поиск и отбор материала. В рамках данного курса выборочное чтение, как способ освоения содержания курса, должно использоваться при подготовке к практическим занятиям по соответствующим разделам.

Аналитическое чтение – это критический разбор текста с последующим его конспектированием. Освоение указанных понятий будет наиболее эффективным в том случае, если при чтении текстов студент будет задавать к этим текстам вопросы. Часть из этих вопросов сформулирована в ФОС в перечне вопросов для собеседования. Перечень этих вопросов ограничен, поэтому важно не только содержание вопросов, но сам принцип освоения литературы с помощью вопросов к текстам.

Целью изучающего чтения является глубокое и всестороннее понимание учебной информации. Есть несколько приемов изучающего чтения:

1. Чтение по алгоритму предполагает разбиение информации на блоки: название; автор; источник; основная идея текста; фактический материал; анализ текста путем сопоставления имеющихся точек зрения по рассматриваемым вопросам; новизна.

2. Прием постановки вопросов к тексту имеет следующий алгоритм:

- медленно прочитать текст, стараясь понять смысл изложенного;
- выделить ключевые слова в тексте;
- постараться понять основные идеи, подтекст и общий замысел автора.

3. Прием тезирования заключается в формулировании тезисов в виде положений, утверждений, выводов.

К этому можно добавить и иные приемы: прием реферирования, прием комментирования.

Важной составляющей любого солидного научного издания является список литературы, на которую ссылается автор. При возникновении интереса к какой-то обсуждаемой в тексте проблеме всегда есть возможность обратиться к списку относящейся к ней литературы. В этом случае вся проблема как бы разбивается на составляющие части, каждая из которых может изучаться отдельно от других. При этом важно не терять из вида общий контекст и не погружаться чрезмерно в детали, потому что таким образом можно не увидеть главного.

Подготовка к экзамену должна проводиться на основе лекционного материала, материала практических занятий с обязательным обращением к основным учебникам по курсу. Это позволит исключить ошибки в понимании материала, облегчит его осмысление, прокомментирует материал многочисленными примерами.

Методические рекомендации по написанию рефератов

Реферат представляет собой сокращенный пересказ содержания первичного документа (или его части) с основными фактическими сведениями и выводами. Написание реферата используется в учебном процессе вуза в целях приобретения студентом необходимой профессиональной подготовки, развития умения и навыков самостоятельного научного поиска: изучения литературы по выбранной теме, анализа различных источников и точек зрения, обобщения материала, выделения главного, формулирования выводов и т. п. С помощью рефератов студент глубже постигает наиболее сложные проблемы курса, учится лаконично излагать свои мысли, правильно оформлять работу, докладывать результаты своего труда. Процесс написания реферата включает: выбор темы; подбор нормативных актов, специальной литературы и иных источников, их изучение; составление плана; написание текста работы и ее оформление; устное изложение реферата.

Рефераты пишутся по наиболее актуальным темам. В них на основе тщательного анализа и обобщения научного материала сопоставляются различные взгляды авторов, и определяется собственная позиция студента с изложением соответствующих аргументов. Темы рефератов должны охватывать и дискуссионные вопросы курса. Они призваны отражать передовые научные идеи, обобщать тенденции практической деятельности, учитывая при этом изменения в текущем законодательстве.

Реферат, как правило, состоит из введения, в котором кратко обосновывается актуальность, научная и практическая значимость избранной темы, основного материала, содержащего суть проблемы и пути ее решения, и заключения, где формируются выводы, оценки, предложения. Общий объем реферата 20 листов.

Технические требования к оформлению реферата следующие. Реферат оформляется на листах формата А4, с обязательной нумерацией страниц, причем номер страницы на первом, титульном, листе не ставится. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль. На титульном листе реферата нужно указать: название учебного заведения, факультета, номер группы и фамилию, имя и отчество автора, тему, место и год его написания. Рекомендуемый объем работы складывается из следующих составляющих: титульный лист (1 страница), содержание (1 страница), введение (1 – 2 страницы), основная часть, которую можно разделить на главы или разделы (10 – 15 страниц), заключение (1 – 3 страницы), список литературы (1 страница), приложение (не обязательно). Если реферат содержит таблицу, то ее номер и название располагаются сверху таблицы, если рисунок, то внизу рисунка.

Содержательные части реферата – это введение, основная часть и заключение. Введение должно содержать рассуждение по поводу того, что рассматриваемая тема актуальна

(то есть современна и к ней есть большой интерес в настоящее время), а также постановку цели исследования, которая непосредственно связана с названием работы. Также во введении могут быть поставлены задачи (но не обязательно, так как работа невелика по объему), которые детализируют цель. В заключении пишутся конкретные, содержательные выводы.

Содержание реферата студент докладывает на семинаре, кружке, научной конференции. Предварительно подготовив тезисы доклада, студент в течение 7 - 10 минут должен кратко изложить основные положения своей работы. После доклада автор отвечает на вопросы, затем выступают оппоненты, которые заранее познакомились с текстом реферата, и отмечают его сильные и слабые стороны. На основе обсуждения обучающемуся выставляется соответствующая оценка.

Методические рекомендации по написанию эссе

Эссе – это небольшое по объему сочинение, не претендующее на полноту изложения материала. Эссе содержит основные мысли на заданную тему, излагается лаконично и сжато. Однако ответ на поставленный в названии к эссе вопрос должен быть дан, или, если тема сформулирована в виде утверждения, то оно должно быть подтверждено или опровергнуто.

В курсе планируется написание как минимум два эссе в течение семестра, которые охватывают все темы дисциплины. Темы эссе объявляются заранее, поэтому у студентов есть возможность внимательно поработать с литературой и другими источниками информации, задать интересующие вопросы преподавателю, кратко сформулировать основные мысли, касающиеся вопроса эссе.

При написании эссе обычно используется ряд источников, которые служат базой для личных рассуждений автора, но которые не обязательно указывать в конце сочинения (однако при желании в конце эссе может быть приведен список используемой литературы). Использованные источники позволят автору дать содержательный и обоснованный ответ на вопрос темы эссе, а также обосновать личную точку зрения на затрагиваемую проблему. Источниками могут быть как учебные пособия, так и публицистические и научные статьи в периодической печати и Интернете. В эссе может быть использована статистика для подтверждения высказываний, однако в силу небольшого объема сочинения, эссе не должно быть перегружено цифрами.

Стиль эссе – научный. Требования к объему эссе по данной дисциплине – 5-7 страниц текста формата А4 шрифт размера 14, интервал 1,5. Поля: верхнее, нижнее, правое, левое – 20 мм. Абзацный отступ – 1,25. Таблицы выполнять табличными ячейками Microsoft Word. Сканирование рисунков и таблиц не допускается. Выравнивание текста (по ширине страницы) необходимо выполнять только стандартными способами, а не с помощью пробелов. Размер текста в рисунках и таблицах – 12 кегль.

Методические рекомендации по подготовке сообщений

Подготовка материала для сообщения (доклада) аналогична поиску материалов для реферата и эссе. По объему текст, который рекомендуется использовать для сообщения, близок к объему текста эссе: для устного сообщения – не более трех страниц печатного текста. Если сообщение делается в письменном виде – объем его должен быть 3 – 5 страниц.

Устное сообщение может сопровождаться презентацией. Рекомендуемое количество слайдов – около 10. Текст слайда должен дополнять информацию, которая произносится докладчиком во время выступления. Полностью повторять на слайде текст выступления не целесообразно. Приоритет при написании слайдов отдается таблицам, схемам, рисункам, кратким заключениям и выводам.

В сообщении должна быть раскрыта заявленная тема. Приветствуется внимание аудитории к докладу, содержательные вопросы аудитории и достойные ответы на них поощряются более высокой оценкой выступающему.

Время выступления – 10 – 15 минут.

Литература и другие источники могут быть найдены обучающимся самостоятельно или рекомендованы преподавателем (если возникнут сложности с поиском материала по теме);

при предложении конкретной темы сообщения преподаватель должен ориентироваться в проблеме и уметь направить студента.

Методические рекомендации для подготовки к экзамену

Экзамен в первом семестре является формой итогового контроля знаний и умений обучающихся по данной дисциплине, полученных на лекциях, практических занятиях и в процессе самостоятельной работы. Основой для определения оценки служит уровень усвоения обучающимися материала, предусмотренного данной рабочей программой. К экзамену допускаются студенты, набравшие 36 и более баллов по итогам текущего и промежуточного контроля. На экзамене студент может набрать от 15 до 30 баллов.

В период подготовки к экзамену обучающиеся вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания.

Подготовка обучающегося к экзамену включает три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы экзамена.

При подготовке к экзамену обучающимся целесообразно использовать материалы лекций, учебно-методические комплексы, нормативные документы, основную и дополнительную литературу.

На экзамен выносятся материалы в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Экзамен проводится в письменной / устной форме.

При проведении письменного экзамена на работу отводится 60 минут.

Результат устного (письменного) экзамена выражается оценками:

Оценка «отлично» – от 91 до 100 баллов – содержание курса освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы. Все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному. На экзамене студент демонстрирует глубокие знания предусмотренного программой материала, умеет четко, лаконично и логически последовательно отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «хорошо» – от 81 до 90 баллов – содержание курса освоено, необходимые практические навыки работы сформированы, выполненные учебные задания содержат незначительные ошибки. На экзамене студент демонстрирует твердое знание основного (программного) материала, умеет четко, грамотно, без существенных неточностей отвечать на поставленные вопросы.

Оценка «удовлетворительно» – от 61 до 80 баллов – содержание курса освоено не полностью, необходимые практические навыки работы сформированы частично, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки. На экзамене студент демонстрирует знание только основного материала, ответы содержат неточности, слабо аргументированы, нарушена последовательность изложения материала.

Оценка «неудовлетворительно» – от 36 до 60 баллов – содержание курса не освоено, необходимые практические навыки работы не сформированы, выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом курса не приведет к существенному повышению качества выполнения учебных заданий. На экзамене студент демонстрирует незнание значительной части программного материала, существенные ошибки в ответах на вопросы, неумение ориентироваться в материале, незнание основных понятий дисциплины.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

8.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Для реализации рабочей программы дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории.

Для проведения занятий лекционного типа имеются демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия. По дисциплине «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющие наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

При проведении занятий лекционного/ семинарского типа занятий используются:

лицензионное программное обеспечение:

- Продукты Microsoft (Desktop Education ALNG LicSaPk OLVS Academic Edition Enterprise) подписка (Open Value Subscription);

Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition;

свободно распространяемые программы:

- WinZip для Windows - программ для сжатия и распаковки файлов;
- Adobe Reader для Windows – программа для чтения PDF файлов;
- Far Manager - консольный файловый менеджер для операционных систем семейства Microsoft Windows.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», ЭБС «Консультант студента», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

8.2. Особенности реализации дисциплины для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для получения образования. В целях доступности получения высшего образования по образовательным программам инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья университетом обеспечивается:

1. Альтернативная версия официального сайта в сети «Интернет» для слабовидящих;

2. Для инвалидов с нарушениями зрения (слабовидящие, слепые)

- присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь, дублирование вслух справочной информации о расписании учебных занятий; наличие средств для усиления остаточного зрения, брайлевской компьютерной техники, видеоувеличителей, программ невидимого доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;

- задания для выполнения на зачете зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту обучающимся;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие):

- на зачете присутствует ассистент, оказывающий студенту необходимую техническую помощь с учетом индивидуальных особенностей (он помогает занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, в том числе записывая под диктовку);

- зачет проводится в письменной форме;

4. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, созданы материально-технические условия,

обеспечивающие возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, объекту питания, туалетные и другие помещения университета, а также пребывания в указанных помещениях (наличие расширенных дверных проемов, поручней и других приспособлений).

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;
- по желанию студента зачет проводится в устной форме.

Обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ (ДОПОЛНЕНИЙ)

в рабочую программу по дисциплине «Межкультурные коммуникации в туристической деятельности» по направлению подготовки 43.04.02 Туризм на _____ учебный год

№п/п	Элемент (пункт) РПД	Перечень вносимых изменений (дополнений)	Примечание

Обсуждена и рекомендована на заседании кафедры экономики и менеджмента в туризме, протокол № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____ /А.Г.Карашева/, _____ 20__ г.