

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

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

ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА, ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель образовательной
программы З.Ю. Тенова

Директор института
(декан факультета) Р.М. Давидов

«26» 05 2023 г.

«26» 05 2023 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Управление безопасностью предприятия сферы гостеприимства»

Направление подготовки (специальность)
43.03.03 – ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО

Профиль
Санаторно-курортная деятельность

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная

Нальчик - 2023

Рабочая программа дисциплины «Управление безопасностью предприятия сферы гостеприимства» /сост. М.Р.Тутукова– Нальчик: ФГБОУ КБГУ, 2023. - 43 с.

Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины вариативной части профессионального цикла (Б1.В.01.09.) студентам очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» в 3 семестре.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации 04.12.2015 №1432.

Содержание

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ.....	4
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.....	4
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ.....	6
4.1. Содержание разделов дисциплины.....	7
4.2. Структура дисциплины.....	7
4.3. Лекции.....	8
4.4. Практические занятия (семинары).....	8
4.5. Самостоятельное изучение разделов дисциплины.....	9
5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО И РУБЕЖНОГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ.....	10
5.1. Оценочные материалы для текущего контроля.....	11
5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов.....	12
5.1.3. Оценочные материалы для выполнения эссе.....	15
5.1.4. Тематика курсовых работ.....	15
5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля.....	17
5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации.....	17
5.4. Типовые тестовые задания по дисциплине.....	18
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.....	24
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	28
7.1. Основная литература.....	28
7.2. Дополнительная литература.....	29
7.3. Интернет-ресурсы.....	29
7.4. Методические рекомендации по проведению учебных занятий.....	35
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	37
9. ОСОБЕННОСТИ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.....	42

1. Цели и задачи освоения дисциплины.

Целями освоения дисциплины «Управление безопасностью предприятия сферы гостеприимства» являются научить студентов разрабатывать основы концепции безопасности для гостиниц, организовывать собственную службу безопасности, научить взаимодействию с другими структурными подразделениями гостиницы и службами гостиничного комплекса, приобрести представление о проблемах обеспечения безопасности для гостиниц разного класса и основах организации комплексной системы безопасности гостиницы, о типах и характеристиках оборудования для обеспечения безопасности, об особенностях службы безопасности гостиницы.

Задачи дисциплины:

- 1.-эффективно применять меры защиты от вредных воздействий;
- 2.- разрабатывать и осуществлять мероприятия по повышению безопасности в сфере профессиональной деятельности;
3. -выбирать правильные методы противодействия угрозам и опасностям гостиничного бизнеса.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО.

Дисциплина «Управление безопасностью предприятия сферы гостеприимства» относится к вариативной части (Б.1) предназначенной для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Дисциплина преподается посредством чтения лекций, проведения практических и семинарских занятий.

При освоении дисциплины «Управление безопасностью предприятия сферы гостеприимства» обучающийся сможет продемонстрировать обобщённую трудовую функцию ОТФ «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса»

Процесс освоения дисциплины «Управление безопасностью предприятия сферы гостеприимства » направлен на формирование и развитие следующей компетенции: УК-8.2

Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения, в том числе с предложением мероприятий по их предотвращению.

Проектный:

Обобщённые трудовые функции			Трудовые функции		
код	Наименование	Уровень квалификац ии	Наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
В	Управление	6	Управление	В/0	6

	текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса		ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Необходимые знания: Осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	1.6	
			Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами Необходимые знания: Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.	В/0 2.6	6

3. Требования к результатам освоения содержания дисциплины.

В совокупности с другими дисциплинами программы бакалавриата по профилю «Санаторно – курортная деятельность» дисциплина «Управление безопасностью предприятия сферы гостеприимства» направлена на формирование следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело (уровень бакалавриата):

В результате изучения дисциплины «Управление безопасностью предприятия сферы гостеприимства» студент 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
Универсальная	УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	УК-8.2 Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения, в том числе с предложением мероприятий по их предотвращению	Знать: – нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;
			Уметь: – решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; – использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта;

			– разрабатывать и представлять гостиничный продукт, в том числе в соответствии с требованиями потребителя.
			Владеть: -опытом использования современных технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей.

4. Содержание и структура дисциплины.

4.1. Содержание разделов

Таблица 1.

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	Угрозы безопасности в сфере гостиничного и туристского бизнеса: понятие, виды, классификация.	Современные проблемы экономической безопасности предприятия в России. Мероприятия по предотвращению хищений в гостинице, ресторане, баре и других службах. Характеристика носителей угроз.	ПР, Т, К, С, Р, Э, РК

		<p>Способы профилактики и борьбы.</p> <p>Особый режим работы инженерно-технических служб, обслуживающего персонала, работников службы безопасности, привлечение сотрудников МВД и ФСБ, совместная работа сотрудников службы безопасности и охраны клиентов при по-сещении вип-персон.</p>	
2	<p>Законодательство в области обеспечения безопасности гостиничного и туристского</p>	<p>Понятие законодательства в области обеспечения безопасности туризма. Характеристика основных источников законодательства в области безопасности туризма, гостиничного бизнеса. Перспективы совершенствования законодательства в области безопасности туризма.</p>	<p>ПР, Т, К, С, Р, Э, РК</p>
3	<p>Организационные и технические решения обеспечения безопасности в гостинице. Силы и средства обеспечения безопасности.</p>	<p>Методика разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице. Организационные вопросы формирования и функционирования службы безопасности в гостинице.</p> <p>Вневедомственная</p>	<p>ПР, Т, К, С, Р, Э, РК</p>

		охрана при органах внутренних дел Российской Федерации. Частная охранная деятельность и гостиничное предприятие.	
4	Технические средства охраны и безопасности в средствах размещения и туркомплексах.	здания	ПР, Т, К, С, Р, Э, РК
5	Объемно-планировочное решение гостиниц и туристских комплексов	<p>Технические средства обеспечения безопасности.</p> <p>Охрана периметра, охрана стоянок, контроль доступ людей и транспортных средств, типы шлагбаумов, системы счи-тывания номеров автомашин, количество въездов, количество постов охраны в дневное и ночное время, места расстанов-ки.</p> <p>Патрулирование и контроль. Особенности в обеспечении безопасности отеля, мотеля, отеля, кемпинга.</p> <p>Система контроля доступа в здание и по-мещения. Схема действий СБ при несанк-ционированном</p>	ПР, Т, К, С, Р, Э, РК

		проникновении в номер, взломе, потере ключей, пропаже ценно-стей в сейфах, пропаже вещей.	
6	Технические средства охраны и безопасности в средствах размещения и туркомплексах.	Технические средства обеспечения безопасности. Охрана периметра, охрана стоянок, контроль доступ людей и транспортных средств, типы шлагбаумов, системы считывания номеров автомашин, количество . Патрулирование и контроль. Особенности в обеспечении безопасности отеля, мотеля, отеля, кемпинга. Система контроля доступа в здание и помещения. Схема действий СБ при несанкционированном проникновении в номер, взломе, потере ключей, пропаже ценно-стей в сейфах, пропаже вещей.	ПР, Т, К, С, Р, Э, РК

В столбце 4 приводятся планируемые формы текущего контроля: защита практической работы (ПР), семинарские занятия (С), коллоквиум (К), рубежный контроль (РК), тестирование (Т), написание реферата (Р), эссе (Э).

4.2. Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкость в часах

Таблица 2.

Вид работы	Трудоемкость, часов
	3 семестр
Общая трудоемкость	108
Аудиторная работа:	68
Лекции (Л)	34
Практические занятия (ПЗ)	34
Самостоятельная работа:	31
Контроль	9
Вид промежуточной аттестации	Зачет

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.

4.3. Лекционные занятия

1. Угрозы безопасности в сфере гостиничного и туристского бизнеса (4 ч.).
2. Концепция гостиницы(6 ч.).
3. Проектирование организационных структур при проектировании гостиничных предприятий (4 ч.).
4. Законодательство в области обеспечения безопасности гостиничного и туристского бизнеса.
(6.).
5. Организационные и технические решения обеспечения безопасности в гостинице. Силы и средства обеспечения безопасности.
(4 ч.).

6. Технические средства охраны и безопасности в средствах размещения и туркомплексах (6 ч.).

7. Разработка фирменного стиля гостиничного предприятия и стандартов обслуживания (4 ч.).

4.4. Практические занятия (семинарские занятия)

Таблица 4.

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Силы и средства обеспечения безопасности.	4
2	2	Мероприятия по обеспечению безопасности клиентов в гостинице при введении чрезвычайного положения в стране, регионе, городе	4
3	3	Взаимодействие службы безопасности с правоохранительными органами	4
4	4	Способы оповещения, спасения, эвакуации гостей и персонала при чрезвычайных ситуациях, профилактика	4
5	5	Угрозы безопасности в сфере гостиничного и туристского бизнеса: понятие, виды, классификация	6
6	6	Законодательство в области обеспечения безопасности гостиничного и туристского бизнеса.	6
7	7	. Организационные и технические решения обеспечения безопасности в гостинице. Силы и средства обеспечения безопасности	6
Всего:			34

4.5. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

Таблица 6.

№ раздела	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение	Кол-во часов
1	Угрозы безопасности в сфере гостиничного и туристского бизнеса: понятие, виды, классификация.	2
2		1

	Технические средства охраны и без-опасности в средствах размещения и туркомплексах	
3	Организационные и технические решения обеспечения безопасности в гостинице. Силы и средства обеспечения безопасности	1
4	Мероприятия по обеспечению безопасности комнаты для хранения ценных вещей и документов	1
5	Требования к установке автономных источников энергоснабжения, порядок их запуска при чрезвычайной ситуации.	1
6	Мероприятия по обеспечению безопасности клиентов в гостинице при введении чрезвычайного положения в стране, регионе, городе	2
7	Структура службы безопасности гостиницы, обязанности, состав.	1
Всего:		9

5. Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации

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. 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 «Управление безопасностью предприятия сферы

гостеприимства» 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 для самоподготовки:

1. Принципы построения системы безопасности в гостинице и взаимодействие службы безопасности с другими службами гостиницы.
2. Охарактеризуйте понятия зоны и рубежи охраны, примеры.
3. Взаимодействие службы безопасности с правоохранительными органами.

4. Мероприятия по обеспечению безопасности клиентов в гостинице при введении чрезвычайного положения в стране, регионе, городе.
5. Структура службы безопасности гостиницы, обязанности, состав.
6. Выбор охранной фирмы, требования к персоналу службы безопасности, контроль, техническое оснащение охранников, тренинг.
7. Мероприятия по обеспечению системы безопасности при увольнении персонала.
8. Требования по безопасности к зданию гостиниц, аудит безопасности.
9. Требования к безопасности к номеру в гостинице, паспорт безопасности.
10. Порядок действий сотрудников службы безопасности при стандартных случаях в гостинице (потеря ключей, попытка взлома, проникновение в здание, номер, зону).
11. Мероприятия по безопасности к сотрудникам, связанных с деньгами, месту размещения кассы и камеры хранения, их охрана.
12. Мероприятия по обеспечению безопасности систем жизнеобеспечения.
13. Мероприятия по обеспечению безопасности помещений гостиницы (ресторан, кухня).
14. Мероприятия по обеспечению безопасности комнаты для хранения ценных вещей и документов).
15. Мероприятия по обеспечению безопасности в залах ресторанов, казино, игровых автоматов.
16. Организация противопожарной системы безопасности гостиницы.
17. Организация противопожарной безопасности клиента в номере.
18. Технические средства предупреждения о пожаре внутри гостиницы, типы при-меняемых извещателей.
19. Индивидуальные средства спасения клиентов при пожаре в гостинице, сприн-клерные и дренчерные системы пожаротушения.
20. Мероприятия по обеспечению электробезопасности в гостиницах.
21. Мероприятия по безопасности при перемещении клиентов в лифтах.
22. Требования к установке автономных источников энергоснабжения, порядок их запуска при чрезвычайной ситуации.
23. Организация системы предупреждения в гостинице при возникновении чрезвычайной ситуации.
24. Особый режим работы средства автоматизации гостиницы при возникновении чрезвычайных ситуаций.
25. Способы оповещения, спасения, эвакуации гостей и персонала при чрезвычайных ситуациях, профилактика.
26. Требования по экологической безопасности гостиниц (номер, краска, мебель, пыль, вода и др.).

5.1.2. Тестовые задания:

1. Инфраструктура туризма -основные составляющие:

1. средства размещения, объекты общественного питания, средства транспорта, предприятия бытового обслуживания;

2. средства размещения, объекты общественного питания, средства транспорта, организации осуществляющие туроператорскую, турагентскую деятельность, средства рекреации;

3. средства размещения, объекты общественного питания, средства транспорта, организации осуществляющие турагентскую, туроператорскую деятельность, медицинские учреждения.

2. Средство размещения это - ...:

1. помещения имеющие не менее 5 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов;

2. помещения имеющие не менее 10 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов;

3. помещения имеющие не менее 7 номеров и используемые организациями различных организационно-правовых форм и индивидуальными предпринимателями для временного проживания туристов.

3. Гостиница согласно "Правил предоставления услуг в Российской Федерации" это:

1. имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенное для предоставления услуг;

2. индивидуальное средство размещения для временного проживания туристов;

3. средство размещения для постоянного проживания туристов.

4. Согласно "Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных нужд это:

1. клиент;

2. гость;

3. потребитель.

5. Номер в средстве размещения это:

1. помещения с мебелью и оборудованием, инвентарем составляющие общественную часть гостиницы;

2. одна или несколько комнат с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимыми для проживания туристов;

3. помещения с мебелью, оборудованием и инвентарем составляющие жилую часть гостиницы.

6. Номерной фонд:

1. койко-место;

2. общее количество помещений средства размещения;

3. общее количество номеров (мест) средства размещения.

7. Сюит:

1. номер высшей категории состоящий из трех или более жилых комнат;

2. номер средней категории состоящий из одной жилой комнаты;

3. номер высшей категории состоящий из двух жилых комнат.

8. Сьюит - номер площадью не менее:

1. 25 м²;

2. 75 м²;

3. 35 м².

9. Апартамент-номер в средстве размещения площадью не менее:

1. 40 м²;

2. 35 м²;

3. 25 м².

10. Люкс-номер в средстве размещения площадью не менее:

1. 75 м²;

2. 35 м²;

3. 25 м².

11. Технологический цикл обслуживания в гостинице включает следующие этапы:

1. предварительный заказ мест в гостинице, встреча, предоставление услуг размещения и питания, окончательный расчет;

2. бронирование, встреча, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг размещения и питания; предоставление дополнительных услуг; окончательный расчет и оформление выезда;

3. бронирование; прием, регистрация и размещение гостей; предоставление дополнительных услуг; оформление выезда гостя.

12. Типы бронирования:

1. гарантированное; сверхбронирование; бронирование под гарантию компании;

2. гарантированное; негарантированное; бронирование под гарантию кредитной карты;

3. гарантированное; негарантированное; сверхбронирование.

13. Виды гарантированного бронирования:

1. бронирование по предварительной оплате;

2. бронирование по выставлению счета;

3. сверхбронирование;

4. бронирование под гарантию кредитной карты;

5. бронирование по телефону.

14. Сверхбронирование:

1. негативная ситуация, создающая проблемы при размещении гостей в гостинице;

2. продуманная маркетинговая политика руководства гостиницы.

15. Укажите функции служб бронирования:

1. прием заявок и их обработка;

2. составление документации: графиков заездов, карты движения номерного фонда;

3. проверка наличия бронирования по прибытию гостя в гостиницу.

16. Укажите цели процесса бронирования:

1. формирование предварительного заказа на места и номера в гостиницу;
2. максимальная загрузка гостиницы;
3. обеспечение высокого уровня комфорта в гостинице;
4. маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг.

17. Служба бронирования - определить профессиональный состав:

1. старший администратор;
2. менеджер по бронированию;
3. портье;
4. начальник службы управления номерным фондом.

18. Документационное обеспечение процесса бронирования:

1. счет за проживание (форма № 3 г);
2. заявка на бронирование мест (форма № 10 г);
3. журнал регистрации заявок физических лиц;
4. журнал регистрации заявок предприятий;
5. анкета (форма 1-г).

19. Служба приема и размещения - определить профессиональный состав:

1. менеджер службы приема и размещения;
2. главный инженер;
3. бухгалтер;
4. кассир
5. портье.

20. Определите цели процесса поселения в гостиницу:

1. распределение и продажа , учет сводных мест в гостинице;
2. обеспечение комфортных условий проживания в номерах гостиницы;
3. предоставление дополнительных услуг;
4. приветствие гостя и исполнение необходимых формальностей при

заезде;

5. производство расчетов с туристами.

21. Служба эксплуатации номерного фонда - определить профессиональный состав:

1. посыльный;
2. носильщик;
3. менеджер службы номерного фонда;
4. старшая горничная;
5. уборщик.

22. Цели службы эксплуатации номерного фонда:

1. обеспечение максимальной загрузки гостиницы;
2. содержание помещений гостиницы в соответствии с санитарными требованиями;
3. предоставление гостям платных и бесплатных услуг;
4. обеспечение исправности работы коммуникационных систем гостиницы.

23. Документационное обеспечение процесса «Обслуживание на этаже»:

1. бланк оперативного учета проживающих на этаже;
2. карта гостя;
3. бланк «Наряд на уборку номера»;
4. квитанция «Автостоянка»;
5. Лист услуги «Побудка».

24. Укажите технологические процессы относящиеся к базовым технологиям обслуживания в гостинице:

1. технологии уборки номеров;
2. телефонные переговоры;
3. автоматизированная система управления доходами;
4. сервировка стала в ресторане
5. программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей.

25. Укажите ключевые технологии обслуживания в гостинице:

1. технологии уборки номеров;
2. этика телефонных переговоров;
3. автоматизация процессов управления гостиницей;
4. сервировка стола в ресторане;
5. программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей.

26. Укажите ведущие технологии обслуживания, применяемые в гостиницах:

1. технологии уборки номеров;
2. этика телефонных переговоров;
3. автоматизация процессов управления гостиницей;
4. сервировка стола в ресторане;
5. программы скидок и накопительной системы для постоянных гостей.

27. Укажите последовательность уборки номеров, характерную для большинства гостиниц:

1. уборка номеров после выезда гостей; уборка в номерах занятых гостями, уборка в номере с вывешенной табличкой "Просьба убрать номер", уборка в свободных номерах;

2. отсутствие в гостиницах определенной последовательности уборки номеров;

3. уборка номеров с вывешенной табличкой "Просьба убрать номер", уборка в свободных номерах, уборка в номерах после выезда гостей, уборка в номерах занятых гостями.

28. Укажите основные виды уборки гостиничных номеров:

1. ежедневная текущая уборка, промежуточная уборка номеров (вечерний сервис; дополнительная уборка по просьбе гостя; уборка в номерах, занятых VIP-персонами); генеральная уборка;

2. уборка забронированных номеров; уборка занятых номеров; уборка после выезда гостя;

3. уборка свободных номеров.

29. Какова технология входа горничной в номер:

1. открыть номер своими ключами войти в номер;
2. постучать в номер один раз, войти в номер не дождавшись ответа;
3. постучать в номер 2-3 раза, громко и четко произнести "Горничная" войти в номер не дождавшись ответа;
4. постучать в номер 2-3 раза громко и четко произнести "Горничная" повторить свои действия через 15-20 секунд; войти в номер не дождавшись ответа;
5. постучать в номер 2-3 раза, громко и четко произнести "Горничная" если гость сам открывает дверь, поприветствовать его и войти в номер для проведения уборки.

30. Выберите правильные подходы горничной к уборке номеров, на ручке которых висит табличка "Не беспокоить":

1. горничная переходит к уборке другого номера, после 14 часов стучит в номер, приветствует гостя, уточняет удобное время для уборки, благодарит гостя;

2. горничная переходит к уборке другого номера, после 14 часов под дверь комнаты гостя кладет записку с текстом, смысл которого выражается словами, например: "Мы приходили убрать номер, но согласно Ваших пожеланий, не стали беспокоить Вас. Пожалуйста, позвоните горничной для уточнения удобного времени проведения уборки. Спасибо";

3. горничная стучит в номер, приветствует гостя, спрашивает об удобном для него времени уборки номера, благодарит гостя.

31. Какой внутриорганизационный документ определяет порядок выполнения различных видов уборочных работ в гостинице?:

1. правила предоставления гостиничных услуг;
2. должностная инструкция горничной;
3. стандарты выполнения уборочных работ.

32. Срок хранения забытых гостями вещей в гостинице составляет:

1. один месяц;
2. один год и 1 день;
3. полгода (6 месяцев) и 1 день.

33. Срок хранения забытых гостем нераспечатанных продуктов в гостинице:

1. три дня;
2. продукты не хранятся;
3. хранятся в соответствии со сроками хранения продуктов указанными на этикетке.

34. Служба гостиницы, выполняющая устранения технических неисправностей в номерах:

1. служба эксплуатации номерного фонда;
2. служба приема и размещения;
3. инженерно-техническая служба.

35. Внутриорганизационный документ гостиницы на основании которого осуществляется устранение технических неисправностей в номерном фонде:

1. договор подряда;
2. акт о неисправности;
3. заявка на ремонт.

36. В каких гостиницах предусмотрен вечерний сервис (подготовка комнаты ко сну гостей):

1. в гостиницах с категорией не ниже 4*;
2. во всех категориях гостиниц;
3. в гостиницах категории 5*.

37. Вечерний сервис в гостиницах включает:

1. косметическую уборку номера, подготовку постели ко сну и другие необходимые приготовления, чистка ковровых покрытий пылесосом, пожелание спокойной ночи;

2. косметическую уборку номера, подготовку постели ко сну и другие необходимые приготовления, пожелание спокойной ночи;

3. косметическую уборку в номере, подготовка постели ко сну и другие необходимые приготовления, уборка ванной комнаты включающая мытье ванной, биде, унитаза, пожелание спокойной ночи.

38. Укажите перечень услуг ("Правила предоставления гостиничных услуг в РФ") предоставляемых бесплатно в гостиницах:

1. вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды, столовых приборов;

2. вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды, столовых приборов, поднос багажа;

3. вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, ниток, иголок, одного комплекта посуды, столовых приборов, индивидуальный сейф в номере.

39. Определите обязанности выходящие в компетенцию хоузмена:

1. своевременная доставка белья горничным;
2. контроль за выполнением уборочных работ;
3. подготовка и выдачи заданий горничным;
4. контроль использования белья на этажах;
5. пополнение запасов моющих средств, необходимых в работе горничных.

40. Определите обязанности входящие в компетенцию супервайзера:

1. своевременная доставка белья горничным;
2. контроль за выполнением уборочных работ;
3. подготовка и выдача заданий горничным;

4. контроль использования белья на этажах;
5. пополнение запасов моющих средств, необходимых в работе горничных.

Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Управление безопасностью предприятия сферы гостеприимства». 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:

- полно излагает изученный материал;
- обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике;
- 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:

- излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий;
- не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры;
- 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.

5.1.3. Темы рефератов:

1. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения.
2. Современные архитектурные концепции гостиничных зданий.
3. Виды гостиничных объектов.
4. Функциональные связи гостиницы и обслуживания.
5. Формирование продуктовой политики.
6. Управление продуктовой номенклатурой в гостиничной деятельности.
7. Процесс формирования маркетинговой стратегии.
8. Декоративное оформление интерьера.

9. Жилые и служебные помещения гостиницы.
10. Мебель и инвентарь для гостиниц.
11. Внутренний дизайн гостиниц.
12. Особенности организации и проектирования ресторанных предприятий при гостиницах.
13. Виды и требования к оборудованию ресторанов при гостиницах.
14. Организация и проектирование технических помещений. Лифтовые холлы.
15. Проектирование SPA центров.
16. Влияние характеристик гостиничного предприятия на концепцию.
17. Основы классификации, организации и проектирования баров при гостинице.
18. Этапы проектирования и конструкция барной стойки.
19. Особенности проектирования предприятий общественного питания.
20. Порядок классификации объектов туристической индустрии: гостиниц и других средств размещения, горнолыжных трасс и пляжей (Приказ № 35 от 25.01.2011).
21. Требования к номерам в малых средствах размещения.
22. Обеспечение безопасности клиентов и персонала гостиницы.
23. Технологии ресурсосбережения.
24. Экологические требования к помещениям гостиниц и ресторанов.

Методические рекомендации по написанию реферат.

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 объем 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 объем, 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.

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 течении учебного года и по требованию предоставляться в Управление контроля качества. На рубежные контрольные мероприятия рекомендуется выносить весь программный материал (все разделы) по дисциплине.

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 «Управление бе» в виде проведения зачета.

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

Вопросы к зачету:

1. Основные угрозы для гостей гостиницы и страховые случаи.
2. Основные угрозы для персонала и страховые случаи.
3. Принципы построения системы безопасности в гостинице и взаимодействие службы безопасности с другими службами гостиницы.
4. Охарактеризуйте понятия зоны и рубежи охраны, примеры.
5. Взаимодействие службы безопасности с правоохранительными органами.

6. Мероприятия по обеспечению безопасности клиентов в гостинице при введении чрезвычайного положения в стране, регионе, городе.
7. Структура службы безопасности гостиницы, обязанности, состав.
8. Выбор охранной фирмы, требования к персоналу службы безопасности, контроль, техническое оснащение охранников, тренинг.
9. Мероприятия по обеспечению системы безопасности при увольнении персонала.
10. Требования по безопасности к зданию гостиниц, аудит безопасности.
11. Требования к безопасности к номеру в гостинице, паспорт безопасности.
12. Порядок действий сотрудников службы безопасности при стандартных случаях в гостинице (потеря ключей, попытка взлома, проникновение в здание, номер, зону).
13. Мероприятия по безопасности к сотрудникам, связанных с деньгами, месту размещения кассы и камеры хранения, их охрана.
14. Мероприятия по обеспечению безопасности систем жизнеобеспечения.
15. Мероприятия по обеспечению безопасности помещений гостиницы (ресторан, кухня).
16. Мероприятия по обеспечению безопасности комнаты для хранения ценных вещей и документов).
17. Мероприятия по обеспечению безопасности в залах ресторанов, казино, игровых автоматов.
18. Организация противопожарной системы безопасности гостиницы.
19. Организация противопожарной безопасности клиента в номере.
20. Технические средства предупреждения о пожаре внутри гостиницы, типы применяемых извещателей.
21. Индивидуальные средства спасения клиентов при пожаре в гостинице, спринклерные и дренчерные системы пожаротушения.
22. Мероприятия по обеспечению электробезопасности в гостиницах.
23. Мероприятия по безопасности при перемещении клиентов в лифтах.
24. Требования к установке автономных источников энергоснабжения, порядок их запуска при чрезвычайной ситуации.
25. Организация системы предупреждения в гостинице при возникновении чрезвычайной ситуации.
26. Особый режим работы средства автоматизации гостиницы при возникновении чрезвычайных ситуаций.
27. Способы оповещения, спасения, эвакуации гостей и персонала при чрезвычайных ситуациях, профилактика.
28. Требования по экологической безопасности гостиниц (номер, краска, мебель, пыль, вода и др.).

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

Выполнение типовых заданий, представленных в разделе 5 «Оценочные материалы для текущего и рубежного контроля успеваемости и промежуточной аттестации» позволит обеспечить реализацию компетенции УК-8.2.

Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Таблица 7.

Категория общепрофессио- нальных	Результаты обучения (компетенци	Код и наименование индикатора	Основные показатели оценки	Вид оценочного материала,
--	---------------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------

компетенций	и)	достижения универсальной компетенции	результатов обучения	обеспечиваю щего формировани е компетенций
Универсальная	УК-8 Способен создавать и поддерживат ь в повседневн й жизни и в профессиона льной деятельности безопасные условия жизнедеятел ьности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновен ии чрезвычайны х ситуаций и военных конфликтов	УК-8.2 Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения, в том числе с предложением мероприятий по их предотвращени ю	Знать: – нормативно- правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность;	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.).
			Уметь: – решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно- коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности; – использовать различные	примерные темы рефератов (раздел 5.1.2.). типовые оценочные материалы для рубежного контроля (раздел 5.2.1 и 5.2.2);

			источники информации по объекту гостиничного продукта; – разрабатывать и представлять гостиничный продукт, в том числе в соответствии с требованиями потребителя.	
			Владеть: -опытом использования современных технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей.	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1); типовые оценочные материалы для рубежного контроля (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 бакалавра способности к проведению исследований в профессиональной сфере и направлено на формирование компетенции УК-8.2

7. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

7.1. Основная литература

1. Доступный, социальный и массовый туризм. Проблемы и перспективы развития в России [Электронный ресурс]: монография/ В.Г. Пугиев [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2019.— 504 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51860.html>. — ЭБС «IPRbooks»
2. Дымченко Л.Д. Основы социологии и политологии [Электронный ресурс]/ Дымченко Л.Д., Дмитриев В.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: СпецЛит, 2020.— 256 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47821.html>. — ЭБС «IPRbooks».
3. Киреева Ю.А. Основы туризма [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие/ Киреева Ю.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2021.— 108 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14289.html>. — ЭБС «IPRbooks»

7.2. Дополнительная литература

1. Трофимов Е.Н. Особенности многонациональной России и туризм [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. Курс лекций/ Трофимов Е.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Логос, 2019.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30152.html>. — ЭБС «IPRbooks».
2. Мошняга Е.В. Межкультурная коммуникация и диалог культур в сфере международного туризма [Электронный ресурс]: монография/ Мошняга Е.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Логос, 2021.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51869.html>. — ЭБС «IPRbooks».
3. Покровский Н.Е. Туризм. От социальной теории к практике управления [Электронный ресурс]: учебник/ Покровский Н.Е., Черняева Т.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Логос, Университетская книга, 2019.— 424 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9119.html>. — ЭБС «IPRbooks»

4. Пронина С.А. История туризма [Электронный ресурс]: конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению подготовки 51.03.04 «Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия», профиль «Культурный туризм и экскурсионная деятельность»/ Пронина С.А.— Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2021.— 119 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66348.html>. — ЭБС «IPRbooks».

5. Трусова Н.М. Туризм [Электронный ресурс]: междисциплинарный аспект. Конспект лекций для студентов, обучающихся по направлению 43.03.02 (100400.62) «Туризм»/ Трусова Н.М., Мухамедиева С.А., Ключев Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры, 2021.— 171 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55821.html>. — ЭБС «IPRbooks».

7.3. Интернет – ресурсы

1. Государственная библиотека <http://www.giop@inbox.ru>
2. Государственная историческая библиотека – <http://www.shpl.ru>
3. Российская государственная библиотека в Москве – <http://www.rsl.ru>
4. Российская национальная библиотека в Санкт-Петербурге –
5. Электронная туристическая библиотека - <http://www.turbooks.ru>
6. Туристическая библиотека «Все о туризме» - <http://tourlib.net>

7.4. Программное обеспечение современных информационно-коммуникационных технологий

1. MS Windows;
2. MS Word;
3. MS Excel;
4. MS Office PowerPoint;

7.5. Методические указания по проведению учебных занятий.

Методические рекомендации по изучению дисциплины «Управление безопасностью предприятия сферы гостеприимства» для бакалавров

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 бакалаврами 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 прочитать 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 бакалавру 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:

Проработка учебного материала (по конспектам, учебной и научной литературе);

Выполнение разноуровневых задач и заданий;

Работа с тестами и вопросами для самопроверки;

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:

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.

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.

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). Используемые источники позволяют 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 зачету

Зачет в третьем 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 зачету допускаются студенты, набравшие 36 и более баллов по итогам текущего и промежуточного контроля.

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

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

На зачет выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Зачет проводится в письменной / устной форме.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Минимально необходимый для реализации ОПОП перечень материально-технического обеспечения включает в себя: лекционные аудитории (оборудованные видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном и имеющие выход в сеть Интернет), помещения для проведения практических занятий (оборудованные учебной мебелью), компьютерные классы и др.

По дисциплине «Управление безопасностью предприятия сферы гостеприимства» имеются презентации по отдельным темам курса, позволяющая наиболее эффективно освоить представленный учебный материал.

При проведении занятий лекционного типа, семинарских 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.

9. 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 не визуального доступа к информации, программ-синтезаторов речи и других технических средств приема-передачи

учебной информации в доступных формах для студентов с нарушениями зрения;

3. Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху (слабослышащие, глухие) – звукоусиливающая аппаратура, мультимедийные средства и другие технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах;

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).

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

Обучающимся с ограниченными возможностями здоровья предоставляются специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, специальные технические средства обучения коллективного и индивидуального пользования, предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

а) для слабовидящих:

- на экзамене 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);

- задания для выполнения, а также инструкция о порядке проведения зачета/экзамена оформляются увеличенным шрифтом;

- задания для выполнения на экзамене зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются на бумаге, надиктовываются ассистенту;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- студенту для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство;

в) для глухих и слабослышащих:

- на зачете/экзамене 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/экзамен проводится в письменной форме;

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры

коллективного пользования, при необходимости поступающим предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по желанию студента экзамен может проводиться в письменной форме;

д) для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по желанию студента экзамен проводится в устной форме

Приложение 1

ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ (ДОПОЛНЕНИЙ)

в рабочую программу по дисциплине «Управление безопасностью предприятия сферы гостеприимства» по направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело; программа бакалавриата по профилю «Санаторно-курортная деятельность» на _____ учебный год

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

Обсуждена и рекомендована на заседании института менеджмента, туризма и гостеприимства
протокол № _____ от «___» _____ 2023г.