

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 ПРОЕКТАМИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

Направление подготовки (специальность)
43.03.03.- ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО
(код и наименование направления подготовки)

Профиль
Санаторно - курортная деятельность
(наименование профиля подготовки)

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная

Нальчик 2023

Рабочая программа дисциплины «Управление проектами в индустрии гостеприимства» / сост. З.А. Макоева – Нальчик: ФГБОУ КБГУ, 2023. – 29 с.

Рабочая программа предназначена для студентов 3 курса очной формы обучения по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело, профиль «Санаторно – курортная деятельность» в 5 семестре.

Рабочая программа составлена с учетом Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 (зарегистрировано в Минюсте России 29.06.2017 г. №47221).

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....	5
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО.....	5
3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ	5
4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ	6
4.1. Содержание разделов	6
4.2. Структура дисциплины.	8
4.3 Лекционные занятия.....	8
4.4 Практические занятия (семинары).....	9
4.5 Лабораторные работы	9
4.6. 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	10
5.1.1. Вопросы по разделам дисциплины	10
5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов	11
5.2. Оценочные материалы для рубежного контроля.	14
5.2.1. Образцы тестов.....	13
5.3. Оценочные материалы для промежуточной аттестации.....	17
6. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	18
7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	21
7.1. Основная и дополнительная литература	21
7.2. Интернет-ресурсы	22
7.3. Методические указания по проведению учебных занятий.....	20
8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ.....	29

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Программа дисциплины составлена на основе требований ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело. Предназначена для бакалавров, обучающихся по профилю «Санаторно – курортная деятельность» (5 семестр).

1.1. Основная цель – формирование системы теоретических и практических знаний в области проектной деятельности и управления проектами в сфере гостеприимства.

1.2. Задачи изучения дисциплины:

- изучить структуру и состав элементов методологии управления проектами, применяемых в сфере гостеприимства;
- сформировать знания в области теоретико- методических принципов разработки и управления проектами;
- освоить фундаментальные понятия о структуре и составе элементов методологии управления проектами, закреплённых в том числе в международных профессиональных стандартах в сфере управления проектами, и их применении в сфере гостеприимства;
- изучить современные технологии в системе управления проектами в индустрии гостеприимства;
- сформировать навыки выбора и применения профессиональных стандартов для решения задач в области управления проектами.

При составлении программы дисциплины учитывались требования ПС 33.008 «Руководитель предприятия питания» (Профессиональный стандарт 33.008 «Руководитель предприятия питания» утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации №281н от 07.05.2015. Зарегистрирован Минюстом 02.06.2015 г., регистрационный номер №37510).

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Управление проектами в индустрии гостеприимства» относится к обязательной части Блока 1 «Экономико-правовой модуль» основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03. Гостиничное дело программы бакалавриата по профилю «Санаторно – курортная деятельность».

Курс «Управление проектами в индустрии гостеприимства» обеспечивает преемственность теоретических и практических знаний при изучении дисциплин, таких как «Управление персоналом в сфере гостеприимства», «Управление конфликтами в сфере гостеприимства», «Профессиональное деловое общение и этикет в сфере гостеприимства» и ряда других. Курс ориентирован на формирование умений и навыков по разработке и управлению проектами в индустрии гостеприимства.

При освоении дисциплины «Управление проектами в индустрии гостеприимства» обучающийся сможет продемонстрировать обобщённую трудовую функцию ОТФ «Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса» Профессионального стандарта 33.007 «Руководитель \ управляющий гостиничного комплекса \ сети гостиниц».

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Универсальных компетенций (УК):

УК -2- Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений;
 УК -6- Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;

Общепрофессиональных компетенций (ОПК):

ОПК -4- Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

В результате изучения дисциплины «Управление проектами в индустрии гостеприимства» студент должен продемонстрировать следующие результаты обучения:

Категория компетенций	Планируемые результаты освоения дисциплины (код и наименование компетенции)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения
Универсальные	УК -2- Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений;	УК 2.4.-Определяет круг задач в рамках проектной деятельности и выбирает оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Знать: - ключевые понятия, цели и задачи использования методов управления проектами в индустрии гостеприимства
			Уметь: - определять круг задач в рамках проектной деятельности предприятий сферы гостеприимства
	УК -6- Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;	УК 6.3.- Демонстрирует навыки эффективного использования ресурсов при решении поставленных задач в рамках проектной деятельности	Владеть: - навыками выбора оптимальных способов решения задач в рамках проектной деятельности с учётом действующих правовых норм в индустрии гостеприимства; - навыками эффективного использования ресурсов при решении поставленных задач в рамках проектной деятельности.

Общепрофессиональные	ОПК -4- Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	ОПК-4.1.- Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей конкурентов; ОПК 4.2.- Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий; ОПК 4.3.- Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет	Знать: - принципы исследования рынка услуг сферы гостеприимства, основы продвижения и продажи услуг организаций сферы гостеприимства
			Уметь: - анализировать рынок услуг организаций сферы гостеприимства, потребителей конкурентов
			Владеть: - навыками продвижения услуг и организации продаж на предприятиях индустрии гостеприимства

4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Содержание разделов

Таблица 1. Содержание дисциплины « Управление проектами в индустрии гостеприимства», перечень оценочных средств и контролируемых компетенций

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Форма текущего контроля
1	2	3	4	5
1	Теоретико-методологические основы управления проектом	Понятие управления проектом. Основные понятия курса - проект, программа, портфель проектов. Соотношение понятий управление проектом и проектирование. Обзор существующих профессиональных стандартов управления проектами.	УК – 2.4. УК – 6.3.	<ul style="list-style-type: none"> • написание реферата (Р), • коллоквиум (К), • рубежный контроль (РК), • тестирование (Т)

		Классификация стандартов. Стандарты управления монопроектом. Стандарты управления программой. Стандарты управления портфелем проектов. Стандарты определения компетенций менеджера проекта. Стандарты определения зрелости проектного управления в организации. Авторские методологии в управлении проектами. Примеры управления проектами в сфере гостеприимства.		
2	Место проектирования в операционной деятельности и стратегическом планировании предприятий индустрии гостеприимства	Место проектирования в операционной деятельности и стратегическом планировании предприятия индустрии гостеприимства. Организационные аспекты проектирования на предприятиях индустрии гостеприимства. Окружение проекта. Участники проекта и их место и роль в процессе проектирования. Организационные формы проектирования. Компетенции менеджера проекта. Проект и продукт. Жизненный цикл проекта. Документация проекта. Требования к управлению документацией проекта.	ОПК - 4.1. ОПК – 4.2.	<ul style="list-style-type: none"> • написание реферата (Р), • коллоквиум (К), • рубежный контроль (РК), • тестирование (Т)
3	Разработка концепции проекта и управление процессом разработки	Основные этапы проектирования. Понятие входа и выхода этапа, их взаимосвязь. Процесс инициации проекта. Маркетинг проекта. Разработка устава и паспорта проекта. Выбор методологии управления проектом. Разработка и создание описания проекта. Продукт проекта и его критерии. Разработка плана проекта. Планирование реализации этапов проекта. Декомпозиция задач проекта. Календарный план проекта с учетом временных резервов. Управление рисками проекта.	УК – 2.4. УК – 6.3. ОПК – 4.3.	<ul style="list-style-type: none"> • написание реферата (Р), • коллоквиум (К), • рубежный контроль (РК), • тестирование (Т)

		Планирование и подбор персонала. Управление командой проекта. Управление работой с поставщиками услуг. Управление коммуникациями проекта. Проектное финансирование. Управление материальными ресурсами проекта.		
Вид промежуточной аттестации				Экзамен

На изучение курса отводится 108 часов (3 з.е.), из них: контактная работа 68 ч., в том числе лекционных – 34 часов; практических (семинарских) – 34 часа; самостоятельная работа студента 13 часов; завершается экзаменом.

4.2. Структура дисциплины.

Таблица 2. Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы (108 часов)

Вид работы	Трудоемкость, часов
	5 семестр
Общая трудоемкость (в зачетных единицах)	3 з.е.
Контактная работа (в часах):	68
Лекции (Л)	34
Практические занятия (ПЗ)	34
Лабораторные работы (ЛР)	Не предусмотрены
Самостоятельная работа (в часах):	13
Курсовой проект (КП), курсовая работа (КР)	Не предусмотрена
Расчетно-графическое задание (РГЗ)	Не предусмотрено
Реферат (Р)	3
Эссе (Э)	Не предусмотрено
Контрольная работа (К)	Не предусмотрена
Самостоятельное изучение разделов	5
Самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам, рубежному контролю и т.д.)	5
Подготовка и прохождение промежуточной аттестации	27
Вид промежуточной аттестации	Экзамен

4.3 Лекционные занятия

Таблица 3.

№ п/п	Тема
1.	Стратегическое управление проектами и изменениями: концептуальные основы. Цель и задачи изучения темы – приобрести знания в области основных принципов управления проектами и изменениями
2.	Планирование проекта. Цель и задачи изучения темы - изучить основы планирования проектов в индустрии гостеприимства.
3.	Маркетинговые исследования в проектном менеджменте. Цель и задачи изучения темы - приобрести навыки проведения маркетинговых исследований в индустрии гостеприимства.
4.	Управление содержанием проекта и изменениями в индустрии гостеприимства. Цель и задачи изучения темы - изучить основные принципы управления содержанием и изменением проектов.
5.	Управление коммуникациями проекта в индустрии гостеприимства. Цель и задачи изучения темы - приобрести навыки управления коммуникациями проекта в индустрии гостеприимства.
6.	Управление рисками проекта в сфере гостеприимства. Цель и задачи изучения темы - изучить технологии управления рисками проекта.
7.	Управление человеческими ресурсами проекта в сфере гостеприимства. Цель и задачи изучения темы - изучить основные принципы и приобрести навык управления человеческими ресурсами проекта.
8.	Управление конфликтами в проекте в сфере гостеприимства. Цель и задачи изучения темы – приобрести навыки выявления и разрешения конфликтов в проекте.

4.4 Практические занятия (семинары)

Таблица 4.

№ п/п	Тема
1.	Стратегическое управление проектами и изменениями: концептуальные основы.
2.	Планирование проекта.
3.	Маркетинговые исследования в проектном менеджменте.
4.	Управление содержанием проекта и изменениями в индустрии гостеприимства.
5.	Управление коммуникациями проекта в индустрии гостеприимства.
6.	Управление рисками проекта в сфере гостеприимства.
7.	Управление человеческими ресурсами проекта в сфере гостеприимства.
8.	Управление конфликтами в проекте в сфере гостеприимства.

4.5 Лабораторные работы

Таблица 5.

№ п/п	Наименование лабораторных работ
	не предусмотрены

4.6. Самостоятельное изучение разделов дисциплины

Таблица 6.

№ п/п	Вопросы, выносимые на самостоятельное изучение
1.	Основные этапы развития системы управления за рубежом и их использование в России.
2.	Системы управления в национальном гостиничном бизнесе.
3.	Проектирование системы мотивации труда сотрудников предприятия гостиничной индустрии. Стиль руководства гостиницами.
4.	Управление коммуникациями проекта в индустрии гостеприимства

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 проектами в индустрии 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 по темам дисциплины «Управление проектами в индустрии гостеприимства». Контролируемые компетенции УК-2, УК-6, ОПК-4.

Тема 1. Стратегическое управление проектами и изменениями: концептуальные основы.

1. Термины и определения теории систем в проектной сфере.
2. Процесс как элемент системы управления проектами и изменениями.
3. Системная модель управления проектами и изменениями.
4. Стратегическое управление проектами и изменениями. Особенности стратегического менеджмента проектов в компании.
5. Проекты, ориентированные на стратегию.
6. Бизнес-структурные проекты. Продуктивно-рыночные проекты.
7. Методика КУРО формирования стратегического «меню» проектов.

Тема 2. Планирование проекта.

1. Содержание процесса планирования.
2. Разработка концепции и цели проекта.
3. Основные характеристики проектного плана.
4. Прединвестиционная фаза проекта.
5. Технико-экономическое обоснование проекта.
6. Проектная документация и ее разработка.
7. Инвестиционная и завершающая фазы проекта.
8. Проектные стратегии.

Тема 3. Маркетинговые исследования в проектном менеджменте.

1. Содержание и информационное обеспечение маркетинговых исследований.
2. Комплекс маркетинговых исследований по проекту.
3. Стратегия маркетинга. Стратегия ценообразования.
4. Методы и формы стимулирования продаж (продвижения) нового продукта.
5. Бюджет маркетинга.

Тема 4. Управление содержанием проекта и изменениями в индустрии гостеприимства.

1. Понятие программы и портфеля проектов. Отличия и сходства программ и портфеля проектов.
2. Программа как инструмент управления стратегическими изменениями в организации. Типы программ. Сбор требований.
3. Метод Дельфи. Мозговой штурм. Диаграмма сходства. Составление интеллект-карт.
4. Определение содержания. Иерархическая структура работ проекта.
5. Подтверждение содержания. Содержание продукта.

Тема 5. Управление коммуникациями проекта в индустрии гостеприимства.

1. Понятие «коммуникации» в проекте.
2. Факторы, влияющие на коммуникации в проекте.
3. Основные задачи менеджера проекта при планировании коммуникаций. Типы коммуникаций.
4. Определение потребностей стейкхолдеров проекта в коммуникациях.
5. Совещания как форма коммуникаций в проекте. Виды и цели совещаний.
6. Особенности проведения традиционных и виртуальных совещаний. Подготовка и проведение совещаний.
7. Разработка плана коммуникаций и взаимодействий

Тема 6. Управление рисками проекта в сфере гостеприимства.

1. Риск и неопределенность в управлении проектами.
2. Процессы управления рисками проекта.
3. Идентификация рисков. Качественная оценка рисков. Количественная оценка рисков.
4. Планирование мероприятий по управлению рисками.
5. Мониторинг и управление рисками. Оценка рисков проекта с использованием программы электронных таблиц MSExcel.
6. Управление стоимостью проекта как процесс. Оценка стоимости проекта.
7. Разработка смет проекта.

Тема 7. Управление человеческими ресурсами проекта в сфере гостеприимства.

1. Определение управления человеческими ресурсами проекта.
2. Организационно-управленческие аспекты формирования проектной команды.
3. Участники проекта и члены команды. Роли и функции участников членов команды.

4. Формирование и функционирование проектной команды.
5. Преобразование группы в команду. Принципы организации командной формы работы.
6. Участники проекта и члены команды: взаимодействие внутри и вне команды. Численный состав команды проекта.
7. «Эффект» команды. Развитие, обеспечение деятельности, трансформация команды.
8. Требования к менеджеру проекта. Лидер и лидерство в команде проекта.
9. Внутриорганизационная среда и проектная команда.

Тема 8. Управление конфликтами в проекте в сфере гостеприимства.

1. Управление конфликтами как психологическая составляющая менеджмента.
2. Понятие конфликта. Причины возникновения конфликтов в проекте.
3. Оптимальность делового взаимодействия. Инвариантная часть конфликтов.
4. Жизненный цикл конфликта в проекте.
5. Негативные и позитивные последствия конфликтов в проекте.
6. Типы конфликтов в проекте. Психологическое посредничество.
7. Методы управления конфликтами в проекте.
8. Типы конфликтов в зависимости от причины их возникновения и примеры управления ими.
9. Особенности восприятия и поведения в ситуации конфликта в условиях российской действительности.

Критерии формирования оценок (оценивания) устного опроса

Устный опрос является одним из основных способов учёта знаний обучающегося по дисциплине «Управление проектами в индустрии 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:

2 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.

1 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.

0,5 балла 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.

5.1.2. Оценочные материалы для выполнения рефератов. Контролируемые компетенции УК-2, УК-6, ОПК-4.

Примерные темы рефератов по дисциплине «Управление проектами в индустрии гостеприимства»

1. Типы и виды проектов.
2. Особенности подготовки и реализации проектов в различных компаниях.
3. Современные концепции управления проектом.
4. Жизненный цикл проекта и его базовые фазы.

5. Линейно-функциональная, матричная и проектная организационные структуры.
6. Эффективная проектная команда.
7. Стили руководителя в ходе реализации проекта.
8. Зоны конфликтов в команде.
9. Характеристика современных программных средств в УП, начиная с MicrosoftProject.
10. Оценка проектов.
11. Фактор времени в оценке проектов.
12. Внутренние и внешние риски выполнения проекта по РМІРМВОК.
13. Учет рисков в стратегиях развития организации.
14. Мониторинг и управление рисками.
15. Мультипроектное управление.

Критерии оценки реферата:

2 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

1 балл – 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.

0 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.

5.2.1. Образцы тестов для рубежного контроля и критерии оценки. Контролируемые компетенции - УК-2, УК-6, ОПК-4. Полный перечень тестовых заданий представлен в ЭОИС.

I:

S: Проект отличается от процессной деятельности тем, что ...

-. проект является непрерывной деятельностью, а процесс – единоразовым мероприятием

- : проект поддерживает неизменность организации, а процессы способствуют ее изменению
- +: процессы в организации цикличны, они повторяются, а проект – уникален, он всегда имеет дату начала и окончания
- : процессы в организации регламентируются документально, проекты не требуют документального оформления

I:

S: Окружение проекта – это ...

- +: среда проекта, порождающая совокупность внутренних или внешних сил, которые способствуют или мешают достижению цели проекта
- : совокупность проектных работ, продуктов и услуг, производство которых должно быть обеспечено в рамках осуществляемого проекта
- : группа элементов (включающих как людей, так и технические элементы), организованных таким образом, что они в состоянии действовать как единое целое в целях достижения поставленных перед ними целей
- : местоположение реализации проекта и близлежащие районы

I:

S: Проект – это ...

- : инженерная, техническая, организационно-правовая документация по реализации запланированного мероприятия
- +: ограниченное по времени, целенаправленное изменение отдельной системы с установленными требованиями к качеству результатов, с ограничениями расходования средств и со специфической организацией
- : группа элементов (включающих как людей, так и технические элементы), организованных таким образом, что они в состоянии действовать как единое целое в целях достижения поставленных перед ними целей
- : совокупность работ, продуктов и услуг, производство которых должно быть обеспечено с целью достижения поставленной цели

I:

S: Промежуток времени между моментом появления, зарождения проекта и моментом его ликвидации, завершения

- +: жизненный цикл проекта
- : стадия инициирования
- : прединвестиционная стадия
- : стадия реализации

I:

S: По срокам реализации существуют

- +: краткосрочные
- +: средние проекты
- +: мегапроекты
- : макропроекты
- : импульсные проекты

I:

S: Сторона, вступающая в отношения с заказчиком и берущая на себя ответственность за выполнение работ и услуг по контракту

- : инвестор

- : спонсор
- +: контрактор (подрядчик)
- : лицензиар
- : конечный потребитель результатов проекта

I:

S: Участники проекта – это ...

- +: физические лица и организации, которые непосредственно вовлечены в проект или чьи интересы могут быть затронуты при осуществлении проекта
- : конечные потребители результатов проекта
- : команда, управляющая проектом
- : заказчик, инвестор, менеджер проекта и команда проекта

I:

S: Инновационные проекты отличаются ...

- +: высокой степенью неопределенности и рисков
- : целью проекта является получение прибыли на вложенные средства
- : необходимостью использовать функциональные организационные структуры
- : большим объемом проектной документации

I:

S: Организационная структура – это ...

- +: совокупность элементов организации (должностей и структурных подразделений) и связей между ними
- : команда проекта под руководством менеджера проекта
- : организационно-правовая документация предприятия, реализующего проект
- : документация, регламентирующая процессы, происходящие в организации

I:

S: Ключевое преимущество управления проектами

- +: экономия времени и ресурсов на реализацию проекта за счет применения эффективных методов, технологий и инструментов управления
- : возможность с помощью инструментов планирования смоделировать детально и формализовать реализацию проекта
- : возможность осуществить объективную оценку экономической эффективности инвестиционного проекта
- : формирование эффективной команды по реализации поставленной цели

I:

S: Цели и задачи проекта определяются на:

- +: концептуальном уровне
- : стратегическом уровне
- : текущем уровне
- : оперативном уровне

Критерии оценки результатов тестирования

- 5 баллов – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы. Выполнено 100 % предложенных тестовых вопросов;
- 4 балла – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 80 – 99 % от общего объема заданных тестовых вопросов;
- 3 балла – получают обучающиеся с правильным количеством ответов на тестовые вопросы – 60 – 79% от общего объема заданных тестовых вопросов;
- 2-1 балл – получают обучающиеся правильным количеством ответов на тестовые вопросы – менее 40-59 % от общего объема заданных тестовых вопросов.

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 проектами в индустрии гостеприимства» в виде проведения экзамена.

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

ВОПРОСЫ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЭКЗАМЕН. Контролируемые компетенции УК-2, УК-6, ОПК-4.

1. Термины и определения теории систем в проектной сфере.
2. Процесс как элемент системы управления проектами и изменениями.
3. Системная модель управления проектами и изменениями.
4. Стратегическое управление проектами и изменениями. Особенности стратегического менеджмента проектов в компании.
5. Проекты, ориентированные на стратегию.
6. Бизнес-структурные проекты. Продуктивно-рыночные проекты.
7. Методика КУРО формирования стратегического «меню» проектов.
8. Содержание процесса планирования.
9. Разработка концепции и цели проекта.
10. Основные характеристики проектного плана.
11. Прединвестиционная фаза проекта.
12. Технико-экономическое обоснование проекта.
13. Проектная документация и ее разработка.
14. Инвестиционная и завершающая фазы проекта.
15. Проектные стратегии.
16. Содержание и информационное обеспечение маркетинговых исследований.
17. Комплекс маркетинговых исследований по проекту.
18. Стратегия маркетинга. Стратегия ценообразования.
19. Методы и формы стимулирования продаж (продвижения) нового продукта. Бюджет маркетинга.
20. Понятие программы и портфеля проектов. Отличия и сходства программ и портфеля проектов.

21. Программа как инструмент управления стратегическими изменениями в организации. Типы программ. Сбор требований.
22. Метод Дельфи. Мозговой штурм. Диаграмма сходства. Составление интеллект-карт.
23. Определение содержания. Иерархическая структура работ проекта.
24. Подтверждение содержания. Содержание продукта.
25. Понятие «коммуникации» в проекте.
26. Факторы, влияющие на коммуникации в проекте.
27. Основные задачи менеджера проекта при планировании коммуникаций. Типы коммуникаций.
28. Определение потребностей стейкхолдеров проекта в коммуникациях.
29. Совещания как форма коммуникаций в проекте. Виды и цели совещаний.
30. Особенности проведения традиционных и виртуальных совещаний. Подготовка и проведение совещаний.
31. Разработка плана коммуникаций и взаимодействий.
32. Риск и неопределенность в управлении проектами. Процессы управления рисками проекта.
33. Идентификация рисков. Качественная оценка рисков. Количественная оценка рисков.
34. Планирование мероприятий по управлению рисками.
35. Мониторинг и управление рисками. Оценка рисков проекта с использованием программы электронных таблиц MSExcel.
36. Управление стоимостью проекта как процесс. Оценка стоимости проекта. Разработка смет проекта.
37. Определение управления человеческими ресурсами проекта.
38. Организационно-управленческие аспекты формирования проектной команды.
39. Участники проекта и члены команды. Роли и функции участников членов команды.
40. Формирование и функционирование проектной команды.
41. Преобразование группы в команду. Принципы организации командной формы работы.
42. Участники проекта и члены команды: взаимодействие внутри и вне команды. Численный состав команды проекта.
43. «Эффект» команды. Развитие, обеспечение деятельности, трансформация команды.
44. Требования к менеджеру проекта. Лидер и лидерство в команде проекта.
45. Внутриорганизационная среда и проектная команда.
46. Управление конфликтами как психологическая составляющая менеджмента.
47. Понятие конфликта. Причины возникновения конфликтов в проекте.
48. Оптимальность делового взаимодействия. Инвариантная часть конфликтов.
49. Жизненный цикл конфликта в проекте.
50. Негативные и позитивные последствия конфликтов в проекте.
51. Типы конфликтов в проекте. Психологическое посредничество.
52. Методы управления конфликтами в проекте.
53. Типы конфликтов в зависимости от причины их возникновения и примеры управления ими.
54. Особенности восприятия и поведения в ситуации конфликта в условиях российской действительности.

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 «Управление проектами в индустрии гостеприимства» в 5 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 зачете 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 компетенций УК-2, УК-6, ОПК-4.

Результаты освоения учебной дисциплины, подлежащие проверке

Таблица 7.

Категория компетенций	Результаты обучения (компетенции)	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции	Основные показатели оценки результатов обучения	Вид оценочного материала, обеспечивающего формирование компетенций
Универсальные	УК -2- Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы	УК 2.4.-Определяет круг задач в рамках проектной деятельности и выбирает	Знать: - ключевые понятия, цели и задачи использования	типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1);

	их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений;	оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	методов управления проектами в индустрии гостеприимства	типовые оценочные материалы для рубежного контроля (разделы 5.2.1 и 5.2.2); типовые оценочные материалы к зачету (раздел 5.3.).
	УК -6- Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;	УК 6.3.- Демонстрирует навыки эффективного использования ресурсов при решении поставленных задач в рамках проектной деятельности	<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять круг задач в рамках проектной деятельности предприятий сферы гостеприимства <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками выбора оптимальных способов решения задач в рамках проектной деятельности с учётом действующих правовых норм в индустрии гостеприимства; - навыками эффективного использования ресурсов при решении поставленных задач в рамках проектной деятельности. 	<p>примерные темы рефератов (раздел 5.1.2.).</p> <p>типовые оценочные материалы для рубежного контроля (раздел 5.2.1 и 5.2.2);</p> <p>типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1);</p> <p>типовые оценочные материалы для рубежного контроля (образцы тестов) (раздел 5.2.1);</p>
Общепрофессиональные	ОПК -4- Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	<p>ОПК-4.1.- Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей конкурентов;</p> <p>ОПК 4.2.- Осуществляет продажи услуг организаций сферы</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы исследования рынка услуг сферы гостеприимства, основы продвижения и продажи услуг организаций сферы гостеприимства <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать рынок услуг организаций 	<p>типовые оценочные материалы для устного опроса (раздел 5.1.1);</p> <p>типовые оценочные материалы для рубежного контроля (образцы тестов) (раздел 5.2.1);</p>

		гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий; ОПК 4.3.- Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет	индустрии гостеприимства, потребителей конкурентов Владеть: - навыками продвижения услуг и организации продаж на предприятиях индустрии гостеприимства	
--	--	---	--	--

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 определять круг задач при управлении проектами в индустрии гостеприимства, умения продвижения и продажи услуг с учётом ситуации на рынке и направлено на формирование компетенции УК-2, УК-6, ОПК-4.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Основная литература

1. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021 — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN978-5-534-04473-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472713>.
2. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 — 413 с. — (Высшее образование). — ISBN978-5-534-11619-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/445759>
3. Николенко, П. Г. Администрирование отеля: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва: Издательство Юрайт, 2020 — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN978-5-534-13127-7. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449248>
4. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие / Кабушкин Н.И. — Москва: КноРус, 2017 — 414 с. — (для бакалавров). — ISBN978-5- 406-05959-3. — URL: <https://book.ru/book/927908> — Текст: электронный.
5. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва: Издательство Юрайт, 2021 — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN978-5-534-08190-9. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/469176>
6. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва: Издательство Юрайт, 2019 — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN978-5-534-10614-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/430919>
7. Трофимов, В. В. Информационные технологии : учебник для академического бакалавриата / В. В. Трофимов ; под редакцией В. В. Трофимова. — Москва: Издательство Юрайт, 2018

— 624 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN978-5-9916-4427-3. Текст: электронный // ЭБС <https://urait.ru/bcode/382129>

Дополнительная литература

1. Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг: учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020 — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN978-5-534-12253-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447103>
2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2020 — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN978-5-534-07316-4. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451487>
3. Гостиничный менеджмент (для бакалавров). - 2-е изд. / под ред. А.А. Федулина. - М.: КНОРУС . 2016 - 203,[1] с. - (Учебные издания для бакалавров). - ISBN 978-5-394- 02514-3.
4. Проектирование гостиничной деятельности: учебное пособие / коллектив авторов; под ред. Л.А. Ульянченко. - гриф УМО. - М.: КНОРУС, 2017 — 224 с. — (Бакалавриат). ISBN 978-5-406-04935-8
5. Организация гостиничного дела: учебное пособие / коллектив авторов; под ред. Л.И. Черниковой. - гриф УМО. - М.: КНОРУС, 2017 - 192 с. - (Бакалавриат). ISBN978-5-406-043493
6. Шаронов, М.А. Сервисная деятельность: учебник /М.А. Шаронов, Г.В. Герасимова, Г.И. Илюхина. - Москва: КноРус, 2020 - 282 с. - ISBN978-5-406-00937-6. - URL: <https://book.ru/book/934196>

7.2. Интернет-ресурсы

При изучении дисциплины «Управление проектами в индустрии гостеприимства» студентам полезно пользоваться следующими Интернет – ресурсами:

1. Библиотека КБГУ: <http://lib.kbsu.ru/>
2. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>
3. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>
4. Университетская информационная система России (УИС России): <http://uisrussia.msu.ru/>

7.3. Методические указания по проведению учебных занятий.

Учебная работа по дисциплине «Управление проектами в индустрии гостеприимства» состоит из контактной работы (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы. Соотношение лекционных и практических занятий к общему количеству часов соответствует учебному плану направления подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело, программа бакалавриата «Санаторно – курортная деятельность».

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 «Управление проектами в индустрии гостеприимства»

Цель курса «Управление проектами в индустрии гостеприимства» - заключается в формировании системы теоретических и практических знаний в области проектной деятельности и управления проектами в сфере гостеприимства.

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.

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 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 зачету 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 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 5 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 выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр. Экзамен проводится в письменной / устной форме.

При проведении письменного экзамена на работу отводиться 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 «Управление конфликтами в сфере гостеприимства» 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 не визуального 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, объекты 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.

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.