

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Агабекян Раиса Левоновна

Должность: ректор

Дата подписания: 31.05.2024 16:39:59

Уникальный программный ключ:

4237c7ccb9b9e1118bba1141cda92610019c4bbaa1258774747507b9b5b3ce

**Негосударственное аккредитованное некоммерческое частное образовательное
учреждение высшего образования**

**«Академия маркетинга и социально-информационных технологий –ИМСИТ» (г.
Краснодар)**

Академический колледж

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,

доцент Севрюгина Н. И.

08 апреля 2024 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

ОП.01 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

для обучающихся по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника - Специалист по туризму и гостеприимству

Краснодар, 2024

Рассмотрено
на заседании предметно цикловой комиссии
Протокол № 9 от 05 апреля 2024 г.
Председатель ПЦК Меньщиков Д.С.
Зав. ОПГС Академического колледжа
Забуга Е.Н.

Принято
педагогическим советом
Академического колледжа
Протокол № 9 от 05 апреля
2024г.

Рабочая программа разработана на основе основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования программы подготовки специалистов среднего звена, специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, Федерального закона Российской Федерации от 29 декабря 2012 г. № 73-ФЗ Об образовании в Российской Федерации (редакция от 25.12.2018 г.) и требований ФГОС среднего профессионального образования (приказ от 12.12.2022г. № 1100 Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Зарегистрировано в Минюсте России 24 января 2023 г. № 72111) технического профиля профессионального образования.

Содержание программы реализуется в процессе освоения студентами основной профессиональной образовательной программы по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство технического профиля (на базе основного общего образования) в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Рецензенты:

Заместитель директора по учебно-методической работе ЧУ ПОО КТУИС г. Краснодар, Бондаренко Н. А.

Генеральный директор «Телевизионное агентство «Медиа Тема», Бережная Е. С.

Директор ООО «КМ», г. Краснодар, Горбань М. А.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент в туризме и гостеприимстве	4
1.1. Область применения программы	4
1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы	4
1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины.....	4
2. Структура и содержание учебной дисциплины	6
2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы	6
2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины	6
2.3. Оценочные средства. Контрольные вопросы и задания.....	7
2.4. Фонд оценочных средств	8
3. Условия реализации программы учебной дисциплины	16
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению	16
3.2. Информационное обеспечение реализации программы.....	16
3.3. Перечень информационных технологий.....	16
3.4. Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.....	17
4. Контроль и оценка результатов освоения Учебной дисциплины.....	19
5. Оценка освоения достижений личностных результатов воспитательной работы.....	21

1. Паспорт рабочей программы учебной дисциплины ОП.01 Менеджмент в туризме и гостеприимстве

1.1. Область применения программы

Учебная дисциплина ОП.01 Менеджмент в туризме и гостеприимстве является обязательной частью общепрофессионального цикла примерной основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2 Место учебной дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная дисциплина ОП.01 Менеджмент в туризме и гостеприимстве входит в цикл общепрофессиональных дисциплин учебного плана специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, устанавливающих базовые знания и навыки, необходимые в будущей профессиональной деятельности выпускника.

1.3. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен освоить компетенции

Перечень формируемых общих и профессиональных компетенций:

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и Знания

Уметь:	<ul style="list-style-type: none">• распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи;• составить план действия; определить необходимые ресурсы;• выстраивать траектории профессионального и личностного развития;• организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами;• планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы;• оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами;
---------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> • оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать; • проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы
Знать:	<p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> • возможные траектории профессионального развития и самообразования; • психология коллектива; • методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале; • структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале; • структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; функциональные обязанности сотрудников службы; • правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками); • кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; • методику проведения тренингов для персонала; • критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

2. Структура и содержание учебной дисциплины

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Максимальная учебная нагрузка (всего)	58
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	48
в том числе:	
лекции	32
практики	16
Самостоятельная работа	4
Промежуточная аттестация в форме экзамена	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов
1	2	3
Раздел 1. Основы управления организацией		
Тема 1. Понятие и функции управления	Содержание теоретических занятий: - Сущность менеджмента как науки и профессиональной деятельности - Сущность и взаимосвязь функций менеджмента. Управленческий цикл - Принципы, цели, задачи и технологии управления в современной организации	
Тема 2. Личностные и профессиональные качества менеджера	Содержание теоретических занятий: - Условия управленческой деятельности и требования к менеджеру - Сущность самоменеджмента - Стратегии и технологии профессионального саморазвития	
Тема 3. Виды менеджмента в организации	Содержание теоретических занятий: - Стратегический, тактический и оперативный менеджмент - Классификации менеджмента по критериям уровня и объекта управления, отраслевой принадлежности - Общие и конкретные функции управления	
Раздел 2. Специфика управления в туристской индустрии		
Тема 4. Внешняя и внутренняя среда организации индустрии туризма	Содержание теоретических занятий: - Рынок туристских услуг: содержание, субъекты, закономерности развития, принцип конкурентоспособности - Специфика рынка	

	туристских услуг в России - Факторы внутренней среды организации	
Тема 5. Функции управления и организационная структура в туристских организациях	Содержание теоретических занятий: - Туристская организация как объект и как система управления - Общие и конкретные функции управления в организациях туристской индустрии - Организационная структура и ее взаимосвязь с задачами организации	
Раздел 3. Виды управления в организациях индустрии туризма		
Тема 6. Основы финансового, кадрового и коммуникационного менеджмента в организациях индустрии туризма	Содержание теоретических занятий: - Финансовый менеджмент в туристской организации - Кадровый менеджмент в туристской организации - Коммуникационный менеджмент в туристской организации	
Тема 7. Управление качеством в деятельности менеджера по туризму	Содержание теоретических занятий: - Сущность и принципы управления качеством - Стандарты качества туристского продукта - Технологии формирования и реализации туристского продукта, оценка качества	
ИТОГО		

2.3 Оценочные средства. Контрольные вопросы и задания

1. Классификация средств размещения.
2. Международные гостиничные цепи что это.
3. Раскрыть понятие гостиничный продукт
4. Виды услуг в гостиничной деятельности, их особенности характеристика
5. Виды услуг в гостиничной деятельности характеристика
6. Стандарты качества в гостиничном менеджменте
7. виды менеджмента на предприятиях гостиничного сервиса
8. Цели и задачи управления гостиничным предприятием
9. Функции гостиничного менеджмента
10. Формы и виды разделения труда в организации
11. Горизонтальное разделение труда в гостиничных предприятиях
12. Вертикальное разделение труда в гостиничных предприятиях
13. Виды и функции уровней управления
14. Виды организационных структур управления их характеристика
15. Понятие и назначение мотивации
16. Методы управления: понятие, классификация
17. Организационная структура и принципы её построения
18. Методы управления краткая характеристика
19. Стили руководства: понятие, классификация, виды.

20. Управленческие решения: понятие, виды
21. Понятие, виды коммуникаций.
22. Коммуникационные каналы и их характеристики.
23. Коммуникационный процесс.
24. Виды управленческой информации
25. Техника телефонных переговоров.
26. Правила ведения деловых бесед
27. Понятия: персонал, управление персоналом.
28. Цели и функции управления персоналом.
29. Категории персонала гостиницы.
30. Основные требования к персоналу гостиницы
31. Корпоративная культура: понятие, цель
32. Квалификационные требования
33. Набор персонала: понятие, виды,
34. Адаптация персонала: понятие, виды.
35. Основные мероприятия по адаптации новых сотрудников.
36. Раскрыть понятие испытательный срок
37. Цели и методы оценки работы персонала
38. Центры оценки квалификаций: назначение, роль.
39. Аттестация: цели, принципы, функции
40. Обучение сотрудников: цели, виды используемые в гостиничном бизнесе
41. Обучение сотрудников: формы и методы обучения, используемые в гостиничном бизнесе
42. Линейная структура управления краткая характеристика
43. Функциональная структура управления краткая характеристика
44. Линейно-функциональная структура управления краткая характеристика
45. Матричная организационная структура управления краткая характеристика
46. Дивизионная структура управления краткая характеристика
47. В чем заключаются формальные обязанности сотрудника
48. Корпоративная культура и ее задачи
49. Функции аттестации
50. Стандартизация услуг: понятие, цели и задачи

2.4 Фонд оценочных средств

1. Целью контроля является
 - а) проверка выполнения плана
 - б) сбор статистических сведений
 - в) усиление зависимости подчиненных
 - г) обеспечение руководства информацией для корректировки плана
2. Рынок покупателя определяет ситуацию, когда на рынке отмечается
 - а) большое число потребителей

- б) превышение предложения над спросом
- в) превышение спроса над предложением
- г) все ответы верны

3. Сущность контроля как функции менеджмента является...

- а) учет, количественная и престижная оценка результатов работы
- б) определение целей и показателей эффективности деятельности
- в) учет, качественная и финансовая оценка результатов работы
- г) постоянный процесс, обеспечивающий достижение целей организации путем

обнаружения

проблем

4. Основные функции управления

- а) планирование, контроль
- б) планирование, организация, мотивация, контроль
- в) организация, мотивация
- г) организация, мотивация, контроль

5. На выбор потребителя влияют:

- а) пожелания и интересы потребителя
- б) цена товара и уровень дохода
- в) пожелания и интересы потребителя; цена товара и уровень дохода
- г) пожелания и интересы производителя

6. Из ниже перечисленных функций управления к общим относятся

- а) контроль
- б) информирование
- в) принятие решений
- г) предоставление услуги

7. В системе управления контроль выполняет функции

- а) административную
- б) диагностическую
- в) корректирующую
- г) финансовую

8. Выбор, сделанный только на основе ощущения того, что он правильный – это:

- а) решение, основанное на суждении
- б) интуитивное решение
- в) рациональное решение
- г) профессиональное решение

9. К общим функциям менеджмента, характеризующим содержание управленческого

труда, относятся

11

- а) планирование, контроль
- б) планирование, организация производства, реализация товаров
- в) подготовка производства, оперативное управление, координация
- г) распорядительство, организация, достижение цели

10. К источникам информации о среде организации относятся:

- а) личный опыт
- б) статистические данные и бухгалтерская отчетность

- в) нижестоящие менеджеры и работники фирмы
- г) общий стаж

11. Основные функции управления

- а) планирование, контроль
- б) планирование, организация, мотивация, контроль
- в) организация, мотивация
- г) организация, мотивация, контроль

12. К основным видам контроля по стадиям осуществления относятся...

- а) предварительный
- б) целенаправленный
- в) финансовый
- г) фактический

13. Как называется вид деятельности, когда человек старается повторить ту деятельность, при которой была удовлетворена потребность?

- а) результативность
- б) закон удовлетворения потребности
- в) закон повторения
- г) закон удовлетворения

14. Реальное влияние при управлении по целям имеют руководители

- а) среднего уровня
- б) низшего уровня
- в) высшего, среднего и низшего уровня
- г) высшего уровня

15. Какие вы знаете основные факторы эффективности решения менеджера?

- а) степень принятия решения людьми
- б) качество решения связанное
- в) количество решений
- г) содержание пунктов 1, 3

16. Из ниже перечисленных функций управления к общим относятся...

- а) контроль
- б) информирование
- в) принятие решений
- г) предоставление услуги

17. С помощью чего удовлетворяются потребности?

- а) ценность
- б) достоинство
- в) результат
- г) мотив

18. Поведение, ориентированное на контроль – это

- а) то, что хочет увидеть руководство при проверке деятельности подчиненных
- б) ориентирование на заниженные цели
- в) использование того, что контролеры не знают досконально деятельность

подчиненных им

- сотрудников
- г) ориентирование на завышенные цели

19. Какими по своей природе являются вторичные потребности?

12

- а) генетическими
- б) врожденными
- в) физиологическими
- г) психологическими

20. Как называется ощущение недостатка в чем-либо, имеющее определенную направленность?

- а) потребность
- б) недостаточность
- в) побуждение
- г) неудовлетворенность

21. Определите главные роли менеджера:

- а) обеспечение и проектирование
- б) разработка стратегии и представительская роль
- в) информационная роль и руководство
- г) ответственность, контроль и руководство

22. С помощью чего удовлетворяются потребности?

- а) ценность
- б) достоинство
- в) результат
- г) мотив

1. Основным содержанием долгосрочных планов является определение:

- а) целей и стратегии +
- б) бюджета
- в) механизмов регулирования

2. Сторона, принимающая предложение:

- а) офферент
- б) акцептант +
- в) преферент

3. Основных архетипов управляющих, насчитывается:

- а) 11
- б) 10
- в) 4 +

4. Применительно к сфере услуг в комплекс маркетинга добавляются еще три составляющие, которые формируют стандарт обслуживания организации индустрии туризма и гостеприимства:

- а) процесс осуществления продажи
- б) персонал
- в) оба варианта верны +
- г) нет верного ответа

5. Уменьшение размеров с нарушением функций:

- а) дисфункция
- б) регресс
- в) атрофия +

6. Главная стратегическая цель туристского агентства — достижение максимального предпринимательского эффекта любыми путями, так ли это:

- а) да
- б) нет +
- в) иногда

7. Самостоятельный хозяйствующий субъект, созданный в установленном законом порядке, называется:

- а) объектом
- б) звеном
- в) предприятием +

8. ... — сотрудник туристской организации, выполняющий комплекс функций, обладающий высоким личным статусом, оказывающий сильное влияние на мнение и поведение окружающих его сотрудников:

- а) Лидер +
- б) Партнер
- в) Спонсор

9. Методичная оценка функциональных зон организации для выявления стратегически сильных и слабых сторон называется:

- а) ревизией
- б) контролем
- в) управленческим обследованием +

10. Среда организации делится на: 1) общую; 2) оперативную; 3) внутреннюю; 4) внешнюю:

- а) 1,2,3,4
- б) 1,2,3 +
- в) только 1,2

11. Запрограммированные и незапрограммированные решения являются разновидностями решения:

- а) организационного +
- б) процессуального
- в) комплексного

12. Потребитель может обратиться в судебную инстанцию, в чьей компетенции находится рассмотрение спорных вопросов по договору, так ли это:

- а) да +
- б) нет
- в) иногда

13. Юридические лица, преследующие в качестве основной цели своей деятельности извлечение прибыли, называются:

- а) коммерческими организациями +
- б) благотворительными организациями
- в) некоммерческими организациями

14. Потребитель имеет право подать жалобу продавцу в письменной форме (заказным письмом) в течение десяти дней с момента своего возвращения в пункт отправления, так ли это:

- а) да +
- б) нет
- в) иногда

15. Процессуальные теории мотивации основаны на идентификации:

- а) человеческого поведения, восприятия и познания +
- б) инстинктов
- в) эмоций

16. Туристским услугам присущи характеристики, которые отличают услугу от товара:

- а) только неосязаемость и неразрывность производства
- б) неосязаемость, неразрывность производства и потребления, изменчивость и неспособность к хранению +
- в) только изменчивость и неспособность к хранению

17. Вторым этапом стратегического планирования является:

- а) SWOT-анализ
- б) целевой анализ
- в) выборочный анализ +

18. Однотипность предоставления услуг в соответствии с разработанными стандартами:

- а) основание
- б) качество +
- в) заключение

19. Врум ввел новое понятие меры ценностей:

- а) дихотомия
- б) вознаграждение
- в) валентность +

20. Социально-... методы менеджмента в туризме – это методы, которые используются для воздействия на отношения персонала туристской организации:

- а) экономические
- б) психологические +
- в) финансовые

21. Стратегическое управление, заключающееся в детальном описании всей

предстоящей работы и разработке определенного числа схем повторяющегося поведения, называется:

- а) программным менеджментом +
- б) перспективным менеджментом
- в) управлением по целям

22. ... – отдых, получение туристом удовольствия и новых впечатлений, а также оздоровительные и лечебные, профессионально деловые, гостевые и др.:

- а) Принципы менеджмента в туризме
- б) Главные цели туризма +
- в) Функции менеджмента в туризме

23. Дифференциация человеческих потребностей на три группы: потребности существования, связи или отношения и роста — является отличительной чертой теории мотивации:

- а) Херцберга
- б) Маслоу
- в) Альдерфера +

24. Виды страхования в сфере туризма включают:

- а) только страхование туриста и его имущества
- б) страхование туриста и его имущества, страхование жизни и здоровья (медицинское страхование), страхование риска турфирм +
- в) только страхование туриста, страхование жизни и здоровья

25. Инцидент — это действия со стороны:

- а) одного оппонента, направленные на дестабилизацию ситуации
- б) оппонентов, направленные на дестабилизацию ситуации
- в) оппонентов, направленные на овладение объектом +

26. Координацию и контроль деятельности Ростуризма осуществляет:

- а) департамент
- б) Министр +
- в) директор

27. ... менеджмента в туризме – это основные правила, положения и нормы поведения, которыми руководствуются органы и отдельные руководители в процессе осуществления управленческого воздействия:

- а) Принципы +
- б) Планы
- в) Цели

28. Методы ... воздействия в туристской индустрии – это методы, которые используются для решения текущих задач и позволяют корректировать деятельность с учетом изменения ситуации, реализуются в форме приказа, распоряжения:

- а) прямого

- б) косвенного
- в) распорядительного +

29. Руководитель предприятия туристического сервиса – это координатор, задающий ритм работе, обеспечивающий гармонию в деятельности своей структуры, так ли это:

- а) да +
- б) нет
- в) иногда

30. Специалист туристского предприятия – это профессиональный сотрудник с большими возможностями и обязанностями, так ли это:

- а) да +
- б) нет
- в) иногда

3. Условия реализации программы учебной дисциплины

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Кабинет, оснащенный оборудованием: комплект учебной мебели, классная доска, экран, проектор, мультимедийные учебно-наглядные пособия по дисциплине, настенные обучающие стенды: таблицы, плакаты с формулами. Макеты геометрических тел. Чертежные принадлежности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы, выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные издания

1. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517198>

2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10542-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517930>

3. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 442 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10546-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517932>

2. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517928>

3.3 Перечень информационных технологий

1. Электронно-библиотечная система «Лань». (Режим доступа): URL: <https://e.lanbook.com/>

2. Электронно-библиотечная система «Знаниум». (Режим доступа): URL: <https://znanium.com/>

3. Научная электронная библиотека «eLibrary». (Режим доступа): URL:

3.4 Условия реализации программы для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Содержание среднего профессионального образования и условия организации обучения обучающихся с особыми образовательными потребностями определяются адаптированной образовательной программой.

Обучение по образовательным программам среднего профессионального образования обучающихся с ограниченными возможностями здоровья на факультете среднего профессионального образования академии осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Специальные условия воспитания и развития таких обучающихся, включают в себя:

- использование специальных образовательных программ и методов обучения и воспитания,
- использование специальных учебников, учебных пособий и дидактических материалов по дисциплинам специальности,
- оснащение здания системами противопожарной сигнализации и оповещения с дублирующими световыми устройствами, информационными табло с тактильной (пространственно-рельефной) информацией и др.
- специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, например, использование мультимедийных средств, наличие оргтехники, слайд-проекторов, электронной доски с технологией лазерного сканирования;
- обеспечение возможности дистанционного обучения (электронные УМК для дистанционного обучения, учебники на электронных носителях и др.)
- предоставление услуг ассистента (помощника), оказывающего обучающимся необходимую техническую помощь,
- наличие компьютерной техники и специального программного обеспечения, адаптированных для инвалидов и лиц с ОВЗ;
- обеспечение доступа в здания образовательных организаций и другие условия, без которых невозможно или затруднено освоение образовательных программ обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.
- комплектование библиотек специальными адаптивно-техническими средствами для инвалидов и лиц с ОВЗ (говорящими книгами на флеш-картах и специальными аппаратами для их воспроизведения).

В целях доступности получения среднего профессионального образования обучающимися с особыми образовательными потребностями академией ИМСИТ обеспечивается:

- 1) для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по зрению:
 - адаптация официального сайта академии в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению с приведением их к стандарту доступности веб-контента и веб-сервисов;
 - размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или

слабовидящими, местах и в адаптированной форме (с учетом их особых потребностей) справочной информации о расписании лекций, учебных занятий (должна быть выполнена крупным (высота прописных букв не менее 7,5 см) рельефно-контрастным шрифтом (на белом или жёлтом фоне) и продублирована шрифтом Брайля);

- обеспечение выпуска альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

- обеспечение доступа обучающегося, являющегося слепым и использующего собаку-поводыря, к зданию образовательной организации, располагающего местом для размещения собаки-поводыря в часы обучения самого обучающегося;

2) для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья по слуху:

- дублирование звуковой справочной информации о расписании учебных занятий визуальной (установка мониторов с возможностью трансляции субтитров (мониторы, их размеры и количество необходимо определять с учетом размеров помещения);

- обеспечение надлежащими звуковыми средствами воспроизведения информации;

3) для обучающихся, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата, материально-технические условия должны обеспечивать возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные и другие помещения образовательной организации, а также их пребывание в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов и других приспособлений).

При получении среднего профессионального образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья академией предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература, а также услуги сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков

4. Контроль и оценка результатов освоения Учебной дисциплины

Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляется преподавателем в процессе опроса, проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, самостоятельной работы.

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<p>Знать:</p> <p>алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;</p> <p>методы работы в профессиональной и смежных сферах;</p> <p>структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none">• возможные траектории профессионального развития и самообразования;• психология коллектива;• методы планирования труда работников службы (приема и размещения, питания, обслуживания и эксплуатации номерного фонда); методик определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале;• структуру служб гостиницы; методику определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале;• структура и место различных служб в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы; <p>функциональные обязанности сотрудников службы;</p> <ul style="list-style-type: none">• правила поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в процессе функционирования гостиницы (конфликтные ситуации между сотрудниками гостиницы, между сотрудниками гостиницы и гостями, между сотрудниками гостиницы и деловыми партнерами гостиницы, поставщиками и подрядчиками);	<p>- оценка качества знаний при выполнении студентами практических работ;</p> <p>- анализ выполнения домашних заданий;</p> <p>- наблюдение и анализ деятельности студентов в процессе выполнения аудиторных и внеаудиторных заданий;</p> <p>- оценка качества знаний при сдаче зачета.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • кадровый состав различных служб гостиницы, его функциональные обязанности; требования к обслуживающему персоналу; • методику проведения тренингов для персонала; • критерии и показатели качества обслуживания в различных службах гостиницы; основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей. 	
<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • распознавать проблему в профессиональном контексте и анализировать ее; определять этапы решения задачи; • составить план действия; определить необходимые ресурсы; • выстраивать траектории профессионального и личностного развития; • организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами; • планировать потребность в материальных ресурсах и персонале служб гостиницы; определять численность и функциональные обязанности сотрудников гостиницы; • оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; определять численность работников, занятых обслуживанием проживающих гостей, в соответствии установленными нормативами; • оценивать и планировать потребность служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале; планировать и прогнозировать; • проводить тренинги и производственный инструктаж работников различных служб гостиницы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы; организовывать процесс работы службы 	<ul style="list-style-type: none"> - оценка качества знаний при выполнении студентами практических работ; - анализ выполнения домашних заданий; - наблюдение и анализ деятельности студентов в процессе выполнения аудиторных заданий; - оценка качества знаний при сдаче зачета.

5. Оценка освоения достижений личностных результатов воспитательной работы

Личностные результаты реализации программы воспитания (<i>дескрипторы</i>)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	ЛР 1
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	ЛР 2
Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих.	ЛР 3
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	ЛР 4
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	ЛР 5
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	ЛР 6
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	ЛР 7
Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	ЛР 8
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	ЛР 9
Заботящийся о защите окружающей среды, собственной и чужой безопасности, в том числе цифровой.	ЛР 10