

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Кемеровский государственный университет» (КемГУ)

Беловский институт (филиал) федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Кемеровский государственный университет» (БИФ КемГУ)
Управление развития дополнительного образования (УРДО)



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по цифровой трансформации
Р.М. Котов

« 01 » 03 2023 г.

ПРОГРАММА ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

(профессиональная переподготовка)

«Управление в сфере гостиничного дела»

Начальник УРДО

О.М. Левкина

Директор БИФ КемГУ

В.А. Саркисян

Белово 2023

Содержание

1. Общая характеристика программы	3
1.1. Цель реализации программы.....	3
1.2. Характеристика профессиональной деятельности и требования к результатам освоения программы	3
1.3. Планируемые результаты	4
1.4. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы.....	5
1.5. Трудоемкость обучения.....	6
1.6. Форма обучения	6
1.7. Режим занятий.....	6
2. Содержание программы	6
2.1. Учебный план.....	6
2.2. Календарный учебный график	8
2.3. Рабочие программы учебных дисциплин	9
3. Условия реализации программы	12
3.1. Материально-технические условия реализации программы.....	12
3.2. Перечень методов, средств обучения и образовательных технологий	12
3.3. Список рекомендуемой литературы	13
3.4. Квалификация педагогических кадров	16
4. Оценка качества освоения программы	16
4.1. Текущий контроль и промежуточная аттестация.....	16
4.2. Итоговая аттестация.....	16
4.3. Перечень вопросов выносимых на итоговую аттестацию	17
5. Составители программы	21

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Современная индустрия гостиничного бизнеса является одной из крупнейших и наиболее динамично развивающихся отраслей мировой экономики. В процессе интенсивного развития индустрии гостеприимства и внедрения инноваций в России актуальными становятся вопросы обеспечения гостиничных предприятий квалифицированными кадрами, которые могли бы обеспечить долгосрочную конкурентоспособность предприятий сферы индустрии гостеприимства. Динамичное развитие гостиничного бизнеса в условиях жесткой конкуренции определяет новые требования к подготовке кадров и определяет актуальность данной программы дополнительного профессионального образования «Управление в сфере гостиничного дела» с присвоением квалификации «Управляющий гостиничного комплекса».

1.1. Цели реализации программы

Цель: Получение компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации в сфере гостиничного дела.

Задачи:

Создать условия для формирования у обучающихся мотивации к выполнению профессиональной деятельности в сфере сервиса, оказания услуг населению и профессиональному становлению и развитию.

Содействовать приобретению обучающимися знаний в области «Гостиничное дело».

Способствовать формированию у обучающихся умений и навыков, необходимых для осуществления практической деятельности в области сервиса и гостеприимства

1.2. Характеристика профессиональной деятельности и требований к результатам освоения программы

Программа профессиональной переподготовки разработана с учетом требований:

-Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Минобрнауки России от 08 июня 2017 г. № 515;

-Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» утвержденного приказом Минобрнауки России от 9 декабря 2016 г. № 1552 ;

-Профессионального стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07.05.2015 г. № 282н (6-й уровень квалификации) (зарегистрирован Министерством юстиции РФ 26 мая 2015 г., регистрационный № 37395);

- Приказа Минобрнауки России от 01.07.2013 N 499 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам" (Зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2013 N 29444);

- Приказа Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (Минздравсоцразвития России) от 12 марта 2012 г. N 220н г. Москва "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма».

Характеристика новой квалификации и связанных с ней видов профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

Квалификация	Виды профессиональной деятельности	Обобщенная трудовая функция	Трудовая функция (профстандарт 33.007)
Управляющий гостиничного комплекса	Управление гостиничным комплексом и иными средствами размещения	Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса	Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения
			Управление текущей

			деятельностью сотрудников службы питания
			Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда

Характеристика компетенций, подлежащих совершенствованию или перечень новых компетенций, формирующихся в результате освоения программы

Основные виды деятельности (ФГОС 43.02.14)	Наименование категории профессиональных компетенций	Код компетенции	Содержание компетенции
Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения	- Планирование - Организация - Контроль	ПК-1	Способен применять технологические новации в планировании и определении потребностей служб в сфере гостеприимства и общественного питания
Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания		ПК-2	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания с целью организации деятельности работников в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда		ПК-3	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и требуемое качество процессов оказания услуг в сфере гостиничного дела

1.3. Планируемые результаты обучения

Освоение программы профессиональной переподготовки направлено на овладение слушателями компетенциями, необходимыми для выполнения профессиональной деятельности в сфере гостиничного дела.

Код и содержание компетенции	Ожидаемые результаты освоения программы ДПО
ПК-1 Способен применять технологические новации в планировании и определении потребностей служб в сфере гостеприимства и общественного питания	знать: нормативные правовые акты в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг; стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы; методы планирования труда работников служб гостиницы. уметь: планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы;

	<p>осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы питания и гостеприимства, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;</p> <p>иметь практический опыт в: разработке операционных процедур и стандартов службы гостеприимства и общественного питания;</p>
<p>ПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания с целью организации деятельности работников в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.</p>	<p>Знать: задачи, функции и особенности работы служб; принципы взаимодействия с другими службами гостиницы;</p> <p>уметь: проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы; выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников сферы гостеприимства и общественного питания; контролировать работу работников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.</p> <p>иметь практический опыт в: организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных служб гостиницы;</p>
<p>ПК-3 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и требуемое качество процессов оказания услуг в сфере гостиничного дела</p>	<p>знать: требования к обслуживающему персоналу, правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии, противопожарной защиты и личной гигиены; порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда; методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса; систему отчетности в сфере гостиничного дела; критерии и показатели качества обслуживания.</p> <p>уметь: анализировать результаты деятельности служб и потребности в материальных ресурсах и персонале; контролировать соблюдение подчиненными требований охраны труда на производстве и в процессе обслуживания потребителей и соблюдение санитарно-эпидемиологических требований к организации питания.</p> <p>иметь практический опыт в: планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности исполнителей</p>

1.4 Требования к уровню подготовки слушателя, поступающего на обучение

Программа дополнительного профессионального образования (ДПО) (профессиональная переподготовка) «Управление в сфере гостиничного дела» предназначена для лиц, желающих освоить новый вид профессиональной деятельности, имеющих/получающих высшее образование и/или среднее профессиональное образование. Наличие указанного образования должно подтверждаться документом государственного

или установленного образца.

Лицам, успешно освоившим соответствующую дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдаются диплом о профессиональной переподготовке.

Диплом предоставляет право на ведение профессиональной деятельности **в сфере сервиса, оказания услуг населению (укрупненная группа специальностей «Сервис и туризм»)** и подтверждает присвоение квалификации **«Управляющий гостиничного комплекса»**.

1.5 Трудоемкость обучения

Трудоемкость обучения по данной программе – 252 часа, включая все виды аудиторной и самостоятельной работы слушателя, практики и время, отводимое на контроль качества освоения слушателем программы.

Распределение часов по видам учебной работы

Теоретическое обучение (лекции, практические, семинарские занятия и т.п.)	136 часов
Самостоятельная работа	96 часов
Междисциплинарный экзамен	20 часов
ИТОГО:	252 часа

1.6 Форма обучения

Обучение осуществляется по очно-заочной или заочной форме с использованием дистанционных технологий.

1.7. Режим занятий

Для всех видов аудиторных занятий устанавливается академический час продолжительностью 45 минут.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование дисциплин	Общая трудоемкость, час.	Аудиторные занятия, час.		Са-мост. работа	Фор-ма кон-троля
			лек-ции	прак-тич. и ла-бо-рат. заня-тия		
1.	Правовое регулирование туризма и гостиничного дела	8	2	-	6	Зачет
2.	Характеристика имущества гостиничного предприятия	16	4	4	8	Зачет
3.	Стандартизация гостиничных услуг	16	4	4	8	Зачет
4.	Основные функции служб гостиницы	16	8	-	8	Зачет
5.	Служба приема и размещения	16	4	4	8	Зачет
6.	Правила предоставления гостиничных услуг. Гостиничные услуги для лиц с ОВЗ	16	6	2	8	Зачет
7.	Особенности управления гостиницами разных типов	32	12	8	12	Зачет
8.	Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе	16	6	2	8	Зачет
9.	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	16	4	4	8	Зачет

№ п/п	Наименование дисциплин	Общая трудоемкость, час.	Аудиторные занятия, час.		Са- мост. работа	Фор- ма кон- троля
			лек- ции	прак- тич. и ла- бо- рат. заня- тия		
10.	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	16	4	4	8	Зачет
11.	Основы маркетинга гостиничных услуг	16	4	4	8	Зачет
12.	Информационные технологии в туризме и гостеприимстве	16	-	12	4	Зачет
13.	Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса. Управление конфликтами	32	10	20	2	Зачет
	Итого часов теоретической подготовки	232	68	68	96	
	Итоговая аттестация					
14.	Междисциплинарный экзамен	20				Экза мен
	Всего	252				

2.2. Календарный учебный график

№	Наименование дисциплин (в соответствии с учебным планом)	Грудоемкость час	Неделя													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11			
1	Правовое регулирование туризма и гостиничного дела	8	УП 3													
2	Характеристика имущества гостиничного предприятия	16	УП 3													
3	Стандартизация гостиничных услуг	16		УП 3												
4	Основные функции служб гостиницы	16		УП 3												
5	Служба приема и размещения	16			УП 3											
6	Правила предоставления гостиничных услуг. Гостиничные услуги для лиц с ОВЗ	16			УП 3											
7	Особенности управления гостиницами разных типов	32				УП 3										
8	Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе	16					УП 3									
9	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	16						УП 3								
10	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	16							УП 3							
11	Основы маркетинга гостиничных услуг	16							УП 3							
12	Информационные технологии в туризме и гостеприимстве	16								УП 3						
13	Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса Управление конфликтами.	32										УП		УП 3		
14	Итоговая аттестация	20														ИА

Условные обозначения

УП	Теоретическое обучение (лекции, практические занятия)	ИА	Итоговая аттестация	П	Педагогическая практика	З	Зачет
-----------	--	-----------	---------------------	----------	-------------------------	----------	-------

2.3 Рабочие программы дисциплин

№ п/п	Наименование дисциплин	Дидактическое содержание дисциплины	Формируемые компетенции
1	Правовое регулирование туризма и гостиничного дела	Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ. Нормативные документы, регламентирующие деятельность гостиниц. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания.	ПК-1
2	Характеристика имущества гостиничного предприятия	Характеристика имущества гостиничного предприятия. Экономическая сущность, классификация и стоимостная оценка основных фондов на предприятии. Износ, амортизация и воспроизводство основных фондов. Показатели технического состояния основных фондов. Учет основных фондов. Понятие, классификация и структура оборотных средств	ПК-2
3	Стандартизация гостиничных услуг	Основные понятия. Нормативно-правовая база стандартизации. Стандартизация в сфере гостиничного обслуживания. Корпоративные стандарты. Операционные стандарты. Стандарт качества обслуживания. Разработка стандартов. Внедрение стандартов	ПК-3
4	Основные функции служб гостиницы	Основные функции служб гостиницы. Характеристика основных гостиничных служб: состав, организационная структура, категории персонала. Роль службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в гостиничном хозяйстве. Структура и функции службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Организация работы поэтажного персонала: задачи, квалификационные требования, ответственность за качество выполняемых работ. ГОСТ 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. Должностные обязанности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Порядок распределения обязанностей и определение степени ответственности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда гостиницы	ПК-2
5	Служба приема и размещения	Структура и место службы приема и размещения в системе управления гостиничным предприятием. Цели, основные функции и особенности работы службы приема и размещения. ГОСТ 54603-2011. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. Состав персонала службы приема и размещения. Нормы обслуживания, методика определения численности работников для качественного об-	ПК-2

		<p>служивания гостей. Методика определения потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах. Правила оперативного планирования работы службы приема и размещения. Категории гостей. Особенности приема, регистрации и размещения VIP гостей. Перечень необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров. Порядок встречи, приёма, регистрации и размещения гостей. Назначение номера, поселение в номер клиента гостиницы. Процедура выдачи ключей. Организация хранения личных вещей в гостинице. Средства имущественной безопасности клиентов. Контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества.</p>	
6	<p>Правила предоставления гостиничных услуг. Гостиничные услуги для лиц с ОВЗ</p>	<p>Теоретические аспекты организации услуг для людей с ограниченными возможностями здоровья. Понятие и сущность услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Характеристика предлагаемых гостиницами условий лицам с ограниченными возможностями здоровья. ГОСТ Р 53998–2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями.</p>	<p>ПК-1 ПК-3</p>
7	<p>Особенности управления гостиницами разных типов</p>	<p>Цели и задачи управления гостиничным предприятием. Теоретические и методологические основы управления. Уровни управления гостиничным предприятием. Функции и связующие процессы управления гостиничным предприятием. Водопроводная, канализационная сеть. Телевизионная и интернет сеть. Система отопления и вентиляции. Пожарная, охранная сигнализация. Система оповещения. Автономная система</p>	<p>ПК-1 ПК-2 ПК-3</p>
8	<p>Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе</p>	<p>Сущность и характерные черты современного менеджмента. Особенности менеджмента в индустрии гостеприимства. Организация и её признаки и законы. Внешняя и внутренняя среда организации. Цикл менеджмента. Планирование как функция менеджмента. Организация как функция менеджмента. Мотивация как функция менеджмента. Контроль как функция управления. Система методов управления. Стили руководства. Технология принятия управленческих решений. Управление конфликтами и стрессами. Технологии отбора и найма персонала в современной гостинице</p>	<p>ПК-1 ПК-2 ПК-3</p>
9	<p>Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания</p>	<p>Структура службы питания в гостиничных предприятиях. Планирование деятельности службы питания. Виды и способы предоставления услуг питания в гостиничных комплексах. Формы и методы обслуживания. Варианты обслуживания</p>	<p>ПК-2 ПК-3</p>

		питанием и их международные обозначения. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях. Виды завтраков. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей. Виды банкетов. Применение посуды при сервировке и подаче различных блюд. Определенный порядок при сервировке стола. Столовые приборы. Подготовка торгового зала к обслуживанию. Расстановка столов на банкете. Разновидности сервировки. Правила безопасной работы с оборудованием для доставки готовых блюд. Правила и формы расчета с потребителями. Управление качеством обслуживания в общественном питании. Принципы управления качеством. Критерии качества и оценка услуг	
10	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	Основные функции служб гостиницы. Планирование деятельности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда. Организация и контроль качества обслуживания. Организация и технология обслуживания гостиничного фонда. Методика определения потребностей службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале	ПК-2 ПК-3
11	Основы маркетинга гостиничных услуг	Специфика сферы гостиничного бизнеса. Способы удовлетворения клиента качеством предоставляемых услуг. Продвижение товаров и услуг гостиничной индустрии и туризма. Информационное обеспечение маркетинга. Сегментация рынка гостиничных услуг. Поведение потребителей на рынке гостиничных услуг. Модели поведения потребителей на рынке гостиничной индустрии	ПК-1 ПК-2
12	Информационные технологии в туризме и гостеприимстве	Технология баз информации. Автоматизация текущего планирования. Автоматизация стратегических задач управления. Электронная документация и ее защита. Автоматизация операционных задач	ПК-1 ПК-2 ПК-3
13	Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса Управление конфликтами	Профессиональная этика: сущность, классификация функций. Происхождение профессиональной этики и многообразие этических учений. Профессиональная этика специалиста по гостиничному делу. Кодексы профессиональной и корпоративной этики: мировой и отечественный опыт. Актуальные проблемы профессиональной этики. Этикет работников сферы услуг Правила бесконфликтного общения. Стремление к превосходству. Проявление агрессивности. Проявление эгоизма. Стратегии разрешения конфликтов. Стратегии поведения в конфликте. Стратегии переговоров. Правила общения с агрессивным гостем. Мягкие способы защиты.	ПК-2 ПК-2

14	Итоговая аттестация	Демонстрация слушателем уровня подготовленности к выполнению профессиональных задач в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта в части, касающейся минимума содержания и качества подготовки.	ПК-1 ПК-2 ПК-3
----	---------------------	---	----------------------

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1 Материально-технические условия реализации программы

Лекции и практические занятия при очно-заочной форме обучения проводятся как в учебных аудиториях, так и в аудиториях, оснащенных мультимедийным оборудованием, и компьютерных классах.

<i>Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий</i>	<i>Вид занятий</i>	<i>Наименование оборудования, программно-го обеспечений</i>
Мультимедийная аудитория	Лекции, практические занятия	Компьютер с выходом в Интернет, мультимедийный проектор, экран, доска, интерактивная доска.
Рабочее место пользователя, компьютерный класс.	Самостоятельная работа	Компьютер с выходом в Интернет

При организации обучения занятия проводятся с использованием дистанционных технологий на сайте <http://ispa.belovo.ru> и с помощью платформы для видеоконференций Zoom.

3.2 Перечень методов, средств обучения и образовательных технологий

В данной ДПП предусмотрены такие формы организации образовательного процесса, как лекции, практические занятия, самостоятельная работа. В ходе изучения учебных дисциплин слушатели получают задания для выполнения самостоятельной работы в форме источников для конспектирования, вопросов контрольных работ, тем докладов.

Проведение большинства лекционных и практических занятий предусматривает использование мультимедийного и компьютерного сопровождения.

В учебном процессе предусмотрено применение активных методов обучения и интерактивных технологий.

В лекциях и практических занятиях с использованием компьютерных презентаций реализуется принцип наглядности. Подготовка данного занятия преподавателем состоит в том, чтобы изменить, переконструировать учебную информацию по теме в визуальную форму для представления слушателям через технические средства обучения. Проведение занятия сопровождается развернутым комментированием преподавателем подготовленных наглядных материалов. Представленная таким образом информация должна обеспечить систематизацию имеющихся знаний слушателей, создание проблемных ситуаций и возможности их разрешения; демонстрировать разные способы наглядности, что является важным в познавательной и профессиональной деятельности.

На лекциях и практических занятиях используется:

- метод мультимедийных проектов – мультимедийные проекты как средство интеграции мультимедийных технологий и элементов проектного метода обучения в процессе повышения квалификации педагогов, ориентированного на формирование их медиакультуры и информационной компетентности (цикл практических работ по освоению мультимедийных технологий в образовании, выполняемые по дидактически обоснованным регламенту и методическим указаниям в проблемном поле (тематике) преподаваемых учебных дисциплин и междисциплинарных курсов профессиональных модулей;

- анализ проблемных ситуаций (case-study) – метод обучения, способствующий умению принятия решений, его целью является научить слушателей анализировать информацию, выяв-

лять ключевые проблемы, генерировать альтернативные пути решения, оценивать их, выбирать оптимальное решение и формировать программы действий;

- групповая дискуссия используется для выработки разнообразных решений в условиях неопределенности или спорности обсуждаемого вопроса путем разрядки межличностной напряженности; определения мотивации участия и побуждения каждого присутствующего к детальному выражению мыслей; возрождения ассоциаций, ранее скрытых в подсознании человека; стимуляции участников; оказание помощи в высказывании того, что участники не могут сформулировать в обычной обстановке; корректировки самооценки участников и содействия росту их самосознания;

- дидактический тест – специально организованный набор заданий, позволяющий осуществить все наиболее важные функции процесса обучения: организующую, обучающую, развивающую. Тестовый контроль имеет значительные преимущества перед другими технологиями обучения. Во-первых, он обеспечивает проверку знаний большого количества слушателей одновременно, во-вторых, создает равные условия для всех тестируемых, в-третьих, занимает незначительное количество времени преподавателя и слушателей и, наконец, обеспечивает возможность контроля, как качества усвоения знаний, так и процесса формирования умений и навыков, использования их на практике.

3.3 Список рекомендуемой литературы

№ п/п	Наименование дисциплин	Перечень литературы
1.	Правовое регулирование туризма и гостиничного дела	<p>ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартиформ, 2010</p> <p>ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартиформ, 2013</p> <p>ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартиформ, 2009</p> <p>Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2012. 5. Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.</p>
2.	Характеристика имущества гостиничного предприятия	<p>Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. — М. : КНОРУС, 2012. — 168 с. - http://www.book.ru/view/907452</p> <p>Гостиничный менеджмент : учебное пособие/Н.А. Платонова [и др.]; под А.А. Федулина. — М.: КНОРУС, 2016. —432 с.</p>
3.	Стандартизация гостиничных услуг	<p>Еланцева О.П. Стандартизация и сертификация в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учеб. пособие / О.П. Еланцева. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: ФЛИНТА: НОУ ВПО «МПСУ», 2014. – 448 с. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=455095.</p> <p>Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): Учебное пособие / В.П. Анисимов, А.В. Яцук. – М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. –253 с. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=397143.</p> <p>Метрология, стандартизация, сертификация: Учебник / И.П. Кошева, А.А. Канке. – М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013.</p>

		– 416 с. – Режим доступа: http://znanium.com/bookread2.php?book=405064 .
4.	Основные функции служб гостиницы	Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — М. : Дашков и К, AS Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/75213.html
5.	Служба приема и размещения	Сенин, В.С. Гостиничный бизнес классификация гостиниц и других средств размещения : учеб.пособие для вузов / В.С.Сенин,А.В.Денисенко .- М. : Финансы и статистика. 2007 .- 144с. 11. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб, пособие для вузов / Л. И. Шматько [и др.] ; под ред. Л. П. Шматько .- 4-е изд., испр. и доп .- Ростов-н/Д ; М : Феникс : MapT, 2010 .- 352с.
6.	Правила предоставления гостиничных услуг. Гостиничные услуги для лиц с ОВЗ	ГОСТ Р 55699–2013 Доступные средства размещения для туристов с ограниченными физическими возможностями [Текст]: – введ. 08.11.2013 № 1346-ст. – М.: Стандартиформ, 2014 г ГОСТ Р 53998–2010 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями [Текст]: – введ. 30.11.2010 № 579-ст. – М.: Стандартиформ, 2011г Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 98 с.
7.	Особенности управления гостиницами разных типов	Инновации в гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебно-методический комплекс / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т; сост.: Т.Н. Сафронова, Т.А. Балябина, Т.Л. Камоза. – Красноярск: СФУ, 2016. – Режим доступа: http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/UMKD/i-393758829.exe . Инновации в гостиничной деятельности [Текст]: учебное пособие / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т; сост. Т.Н. Сафронова. – Красноярск: СФУ, 2017. – 140 с.9 Мальцева С.В. Инновационный менеджмент [Текст]: Учебник / Мальцева С.В. – отв. ред. – М.: Юрайт, 2016. – 527 с. Режим доступа: http://www.biblio-online.ru/book/C00D5F7E-1EA3-4D4F-8CA2-D2682F0FA389 .
8.	Менеджмент и управление персоналом в гостиничном сервисе	Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов- бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с.
9.	Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания	Васильева, И. В. Технология продукции общественного питания: учебник для СПО [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.biblio-online.ru Журнал для отельеров [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://hotelier.pro
10.	Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслужи-	Быстров С.А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Текст]: Учебник / С.А. Быстров. – М.: ИНФРА-М, 2017. – 536 с. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресто-

	живания и эксплуатации номерного фонда	ранных комплексов : учебник для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 751 с. — (Профессиональное образование). — URL: https://urait.ru/bcode/487545 Захарова, Н. А. Здания и инженерные системы гостиниц : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 294 с. — URL: http://www.iprbookshop.ru/93539.html
11.	Основы маркетинга гостиничных услуг	Семенова Л.В. Маркетинг гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: Учебное пособие для бакалавров / Л.В. Семенова, В.С. Корнеев, И.И. Драгилева. – 2020. Шпырня О.В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства [Электронный ресурс]: Учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» / О.В. Шпырня. – 2018. 13. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг: учеб. / М. Турковский; [пер. с пол. И.И. Иванюка]. – 2014.
12.	Информационные технологии в туризме и гостеприимстве	Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 297 с. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 336 с.
13.	Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса Управление конфликтами.	Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие. – М.: Дашков и Ко, 2009. – 248 с. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для проф. Образования. – М.: "Академия", 2008. – 208 с. Кулагина Н.В. Деловые коммуникации [Текст] / Н.В. Кулагина. – М.: Вузовский учебник; М.: ИНФРА-М, 2016. 8. Папкина О.В. Деловые коммуникации [Текст]: Учебник / О.В. Папкина. – М.: Вузовский учебник; М.: ИНФРА-М, 2019. – 160 с.
14.	Итоговая аттестация	Круль, Г. Я. Основы гостиничного дела : учеб, пособие / Г. Я. Круль. — К. : Центр учебной литературы, 2011. — 368 с. Кусков, А. С. Гостиничное дело : учеб, пособие для вузов / А. С. Кусков. — 2-е изд., испр. — М. : Дашков и К ⁰ , 2010. — 327 с. Мышьякова Н. М. Гостиничное дело : учебник / под ред. д-ра искусств, проф. Н. М. Мышьяковой, канд. культурол. наук, доц. С. Г. Шку- ропат. — СПб. : Изд-во СПбГУСЭ, 2013. — 314 с. Основы индустрии гостеприимства : учеб, пособие / Д. И. Елканова [и др.]. — М. : Дашков и К ⁰ , 2011. — 248 с.

3.4 Квалификация педагогических кадров

Реализация образовательной программы дополнительной профессиональной переподготовки «Управление в сфере гостиничного дела» с присвоением квалификации «Управляющий гостиничного комплекса» обеспечена научно-педагогическими кадрами, имеющими базовое образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины, и систематически занимающимися научной и научно-методической деятельностью.

4. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

4.1 Текущий контроль и промежуточная аттестация

Оценка успеваемости слушателей по учебным дисциплинам осуществляется в ходе текущего и промежуточного контроля.

Текущий контроль – это непрерывно осуществляемое наблюдение за уровнем усвоения знаний и формированием умений, навыков и компетенций. Формами текущего контроля являются опросы, собеседования, решение практически ситуационных задач в рамках лекционных и практически занятий.

Промежуточный контроль – это вид контроля, предусмотренный учебным планом, который проводится в форме зачетов по учебным дисциплинам.

Компетенции по дисциплине формируются последовательно в ходе проведения теоретических и практических занятий. Для контроля знаний обучающихся разработаны вопросы, выносимые на зачет. В рамках вопросов, как правило, по каждой учебной дисциплине разработаны тестовые задания, целью проведения которых является проверка знаний. Для контроля практического опыта применяются практические задачи.

По учебным дисциплинам установлены следующие универсальные критерии оценки знаний (умений и владения) слушателей:

в форме зачета:

- отметка **«зачтено»** ставится слушателю, если он обнаруживает полное знание учебно-программного материала, успешно выполняет предусмотренные программой задания, усвоил основную литературу по курсу и знаком с дополнительной литературой, рекомендованной в программе, без затруднений излагает материал в устной речи, владеет специальной терминологией;

- отметка **«не зачтено»** ставится, если студент обнаружил пробелы в знаниях основного программного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, затрудняется в устном изложении материала, не владеет специальной (по данной учебной дисциплине) и плохо владеет общенаучной терминологией.

Допускается по усмотрению преподавателей с учетом специфики дисциплины установление самостоятельных критериев и шкалы оценивания, которые в обязательном порядке отражаются в рабочих программах учебных дисциплин.

Для оценки качества подготовки слушателей созданы фонды оценочных средств по всем дисциплинам программы профессиональной переподготовки, включающие:

- тестовые задания (на проверку знаний);
- практические задачи (на проверку умений и владения)
- критерии и шкалу оценивания.

Условия, процедура подготовки и проведения зачета по отдельной дисциплине самостоятельно разрабатываются преподавателями.

4.2 Итоговая аттестация

Целью итоговой аттестации является оценка уровня сформированности профессиональных компетенций слушателей. Итоговая аттестация (далее – ИА) направлена на установление соответствия уровня профессиональной подготовки обучающихся требованиям. Итоговая аттестация слушателей по программе «Управление в сфере гостиничного дела» состоит из междисциплинарного экзамена по специальным дисциплинам.

Целью ИА является установление уровня подготовки обучающихся и установление уровня их готовности к выполнению профессиональных задач.

Критерии оценки ответов слушателей на экзамене:

1. Уровень усвоения материала, предусмотренного программой ДПО.
2. Умение анализировать материал, устанавливая причинно-следственные связи.
3. Ответы на вопросы: полнота, аргументированность, убежденность.
4. Качество ответа (его общая композиция, логичность, общая эрудиция).
5. Использование дополнительной литературы при подготовке ответов.

«Отлично» ставится слушателю, проявившему высокий уровень сформированности компетенций, владеющему всеми видами знаний – фактами, понятиями, закономерностями, теориями, методологическими и оценочными знаниями. В ответе слушателя проявляется: во-

первых, знание основных теоретических положений специальных дисциплин; во-вторых, самостоятельность суждений и личных оценок; в-третьих, умение аргументировать свои суждения. Как правило, оценка «отлично» выставляется слушателям, показавшим взаимосвязь основных понятий дисциплины с профессиональной деятельностью, проявившим творческие способности в понимании (посредством приведения примеров).

При анализе ситуаций проявляется умение подходить с позиций «общего», видеть в конкретных ситуациях ведущие характеристики; слушатель владеет логикой – прежде всего, анализирует (излагает) сущностные характеристики процессов развития, воспитания и обучения, а затем - вариативность и особенности их проявления, зависящие от уровня высшего образования, конкретных ситуаций и особенностей личности.

«Хорошо» - знания этих слушателей, как составляющая компетенций, характеризуется такими качествами, как «полнота», «глубина», «системность», но они испытывают затруднения проявлять знание в обобщённой и конкретной форме, в свернутой и развернутой формах, не в полной мере владеют и «систематичностью» знаний, т.е. при изменении проблемы или формулировки вопроса они не могут выстроить известные им знания под новым углом зрения.

Для этой категории слушателей характерно: отсутствие самостоятельности суждений; на высоком уровне проявляется умение воспроизводить известные им по литературе знания и опыт; неумение обосновывать высказываемые им суждения. Демонстрируется умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер

«Удовлетворительно» - знания характеризуются сформированностью только одного качества «полнота», причём, слушатель ориентируется только на те знания, которые изложены в учебнике. В ответе преобладают знания, в основном, фактического (эмпирического) уровня, отдельных терминов и понятий. Несформированность ряда компетенций, «глубины» и «системности» не позволяет им осмыслить закономерности процессов развития, воспитания и обучения личности студента, педагогические теории излагаются вне связи её составляющих знаний.

Для этой категории слушателей при ответе характерен «ситуативный» характер мышления. Они испытывают затруднения при изложении проблемы «общего» и «конкретного». Ими не усвоены ведущие характеристики процессов развития, воспитания и обучения, ответ построен на основе описания конкретных ситуаций, они не видят возможностей проявления общих характеристик при анализе конкретных ситуаций. Имеются затруднения с выводами.

«Неудовлетворительно» - компетенции не сформированы, слушатели при ответе подходят к анализу процессов развития, воспитания и обучения с бытовых позиций. Можно считать, что изучение всех учебных дисциплин программы ДПО не привнесло ничего нового в профессиональное развитие личности слушателя как будущего преподавателя среднего профессионального образования, профессионального обучения и дополнительного профессионального образования.

4.3 Перечень вопросов, выносимых на итоговый экзамен

1. Понятие «функция управления».
2. Дайте характеристику основных видов структур иерархического и органического типа, управленческой деятельности в индустрии гостеприимства.
3. Дать определение понятия управление.
4. Интеграционные системы в управлении организациями в индустрии гостеприимства.
5. Какие существуют неправительственные общественные объединения в России, действующие в индустрии гостеприимства, каковы их задачи.
6. Какие функции управления выполняет служба управления персоналом, ее задачи?
7. Какое влияние оказывает мотивация персонала к труду на качество обслуживания в индустрии гостеприимства?
8. Какую роль выполняет миссия организации в индустрии гостеприимства?
9. На основании чего составляется перечень служебных обязанностей работников на предприятиях в индустрии гостеприимства?
10. Формы управления в индустрии гостеприимства.

11. 18. Что понимается под структурой управления организацией в индустрии гостеприимства, какие ее разновидности вам известны.
12. Функции, цели и задачи хозяйственной службы гостиничного предприятия
13. Структура управления хозяйственной службой гостиничного предприятия
3. Взаимодействие хозяйственной службы с другими службами гостиницы
4. Организация деятельности хозяйственной службы гостиничного предприятия
5. Характеристика помещений гостиничного предприятия
6. Должностные обязанности руководителя хозяйственной службы гостиничного предприятия
14. Должностные обязанности работников различных квалификационных уровней в хозяйственной службе гостиничного предприятия
15. Характеристика услуг хозяйственной службы гостиничного предприятия
16. Виды уборочных работ в гостиничном предприятии
17. Организация уборочных работ хозяйственной службой гостиничного предприятия
18. Технология текущей уборки номеров
19. Технология уборки номеров по выезду гостя
20. Технология генеральной уборки номеров
21. Технология уборки мест общего пользования и вспомогательных помещений
22. Стандарт комплектации тележки горничной
23. Нормативы проведения уборочных работ
24. Характеристика уборочных машин и механизмов. Характеристика уборочных материалов и инвентаря
25. Подготовка номеров к заселению
26. Санитарно-гигиенические требования к качеству уборочных работ
27. Алгоритм составления графика работы хозяйственной службы
28. Организация труда персонала хозяйственной службы
29. Требования к персоналу хозяйственной службы
30. Классификация белья гостиничного предприятия и инвентарный контроль за его использованием. Бельевое хозяйство в гостинице, принципы его организации
31. Организация работы прачечной гостиничного предприятия.
32. Закупка, хранение и инвентарный контроль чистящих, моющих и дезинфицирующих средств, применяемых в гостиничном предприятии
33. Инвентарный контроль над техническими средствами, применяемыми в гостинице
34. Основные функции ресторанного хозяйства как составляющей инфраструктуры туризма.
35. Особенности предоставления услуг питания для организованных и индивидуальных туристов.
36. Виды предприятий ресторанного хозяйства в зависимости от режима работы и организационных форм.
37. Основные тенденции развития предприятий ресторанного хозяйства.
38. Создание международных ресторанных цепей: особенности видов и форм собственности предприятий ресторанного хозяйства.
39. Определение ресторанного хозяйства и его основные направления дальнейшего развития.
40. Определение предприятия общественного питания, его функции, отраслевые, организационно-экономические и социальные особенности (краткая характеристика).
41. Организационно-экономические особенности производственно-торговой деятельности предприятия общественного питания.
42. Особенности социального характера деятельности предприятий общественного питания.
43. Отраслевые особенности деятельности предприятий общественного питания.
44. Определение типа предприятий ресторанного хозяйства и их классификация. Классификация предприятий общественного питания в зависимости от характера производства.
45. Классификация предприятий общественного питания в зависимости от ассортимента.

46. Характеристика классов предприятий общественного питания.
47. Классификация предприятий общественного питания в зависимости от времени, места функционирования и обслуживаемого контингента.
48. Характеристика типов предприятий ресторанного хозяйства.
49. Характеристика типов столовых как одного из основных видов предприятий общественного питания.
50. Определение ресторана, характеристика их типов и классов.
51. Определение кафе и их классификация.
52. Характеристика и виды специализированных предприятий общественного питания.
53. Определение бара, характеристика типов и особенности деления на классы. Характеристика основных услуг и нормативных документов предприятий ресторанного хозяйства.
54. Основные требования, предъявляемые к услугам общественного питания и характеристика дополнительных услуг.
55. Особенности деятельности предприятий быстрого обслуживания за рубежом.
56. Сущность оперативного планирования производства предприятия общественного питания.
57. Характеристика меню и его видов.
58. Нормативная документация заведений общественного питания Понятие и сущность маркетинга. Нужда, потребность, спрос. Виды маркетинга.
59. История становления и развития теории и практики маркетинга.
60. Коммерческий и некоммерческий маркетинг.
61. Функции маркетинга.
62. Концепции управления маркетингом.
63. Микро- и макросреда маркетинга. Маркетинговая система предприятия.
64. Задачи, функции и организация службы маркетинга на предприятии.
65. Маркетинговый план предприятия: этапы разработки, основное содержание разделов.
66. Виды маркетинговой информации, основные методы сбора маркетинговой информации. Маркетинговая информационная система.
67. Виды, цели и средства маркетинговых исследований.
68. Товар в системе маркетинга. Товарная политика.
69. Жизненный цикл товара, его характеристики.
70. Ассортимент товаров и ассортиментная политика.
71. Понятие рынка, его виды. Конъюнктура рынка.
72. Сегментирование рынка, критерии сегментирования. Выбор целевого рынка.
73. Позиционирование товара на рынке. Способы дифференцирования и позиционирования.
74. Поиск «ниши» рынка. Преимущества и проблемы целевого маркетинга.
75. Моделирование поведения потребителей. Характеристика покупателей, варианты принятия покупателем решений о покупке.
76. Покупательское поведение. Факторы, оказывающие влияние на поведение покупателей.
77. Понятие ценообразования: ориентации на затраты, на спрос, на конкурентов.
78. Специфика стратегий ценообразования на новые продукты. Психология ценообразования. Характеристика средств размещения гор
79. Перспективы развития гостиничной индустрии
80. Основные типы гостиничных предприятий и их характеристика
81. Коллективные средства размещения
82. Индивидуальные средства размещения
83. Виды классификации предприятий размещения, известные в мире
84. Специализированные средства размещения
85. Общие требования к классификации средств размещения в РФ
86. Виды гостиничных услуг. Обязательные гостиничные услуги.
87. Услуга питания. Основные требования, формы и методы обслуживания
88. Основные виды дополнительных услуг

89. Классификация номерного фонда
90. Основные требования, предъявляемые к гостиничному номеру
91. Техническое оснащение номера
92. Оборудование номера
93. Организационная структура гостиничного предприятия
94. Факторы, влияющие на организационную структуру
95. Основные службы гостиницы
96. Функциональные должностные обязанности работников гостиницы
97. Требования, предъявляемые к работникам службы приема, регистрации
98. Функциональные обязанности работников службы приема
99. Процесс регистрации гостя в гостинице
100. Документационное обеспечение службы приема и регистрации
101. Основные помещения гостиницы
102. Вестибюльная часть гостиницы, основные требования
103. Оборудование и техническое оснащение зоны регистрации
104. Стандарты поведения работников службы приема, регистрации и размещения
105. Функции портье, швейцара, стюарда
106. Регистрация иностранных граждан Раскрыть содержание и историю происхождения термина «этика».
107. Рассказать, что представляет собой предмет «деловая этика».
108. Дать характеристику и назвать основополагающие принципы управленческой этики.
109. Раскрыть понятие модели поведения.
110. Рассказать о существующих моделях поведения.
111. Раскрыть содержание идеи самопрезентации.
112. Рассказать о критериях выбора модели поведения.
113. Объяснить понятие деловой сферы общения.
114. Рассказать о видах общения по характеру и содержанию.
115. Раскрыть цель использования невербальных средств общения.
116. Охарактеризовать понятие «деловое общение», виды делового общения. Раскрыть содержание понятия «деловая беседа» и назовите ее задачи.
117. Рассказать какие функции выполняет деловая беседа? Объяснить, как можно активизировать собеседников в процессе деловой беседы?
118. Назвать основные вопросы, которые активизируют участников беседы.
119. Раскрыть понятие позиционного спора и его роль в переговорах.
120. Объяснить, какие переговоры называются принципиальными? В чем их особенности?
121. Рассказать о требованиях, предъявляемых к тактике общения?
122. Назвать основные стили делового совещания.
123. Охарактеризовать возможные формы поведения руководителя при проведении делового совещания.
124. Раскрыть основные формулы окончания делового совещания.
125. Рассказать, чем отличается краткий протокол от полного.
126. Дать характеристику средствам воздействия на слушателя.
127. Назвать основные правила, с помощью которых можно привлечь внимание аудитории.
128. Охарактеризовать факторы, существенно влияющие на коммуникативное общение.
129. Объяснить, что означают такие принципы речевого воздействия, как доступность и ассоциативность.
130. Пояснить, на чем основывается эффект визуального имиджа, используемый в деловой риторике.
131. Значение риторических приемов аргументации и квантового выброса информации.
132. Объяснить, как выявляется тезис доказательства при споре. Ошибки в тезисах при споре.
133. Специфика спора при слушателях. Типы слушателей.

134. Понятие «межличностный конфликт». Методы разрешения межличностных конфликтных состояний.
135. Охарактеризуйте различные стили проведения в конфликтной ситуации.

5. СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Кузнецова Е.В. - преподаватель кафедры гуманитарных наук Беловского института (филиала) ФГБОУ ВО Кемеровского государственного университета.