



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**

**РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН (МОДУЛЕЙ)  
ЧАСТЬ 2**

**ОСНОВНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ  
ПРОГРАММА  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ - ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Направление подготовки  
«43.03.03 Гостиничное дело»**

**Направленность  
«Гостиничная деятельность»**

**Уровень профессионального образования  
Высшее образование – бакалавриат**

**Год начала подготовки по основной профессиональной образовательной  
программе**

**2022**



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### ОСНОВЫ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

Направленность  
*«Гостиничная деятельность»*

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
*ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА*

Форма обучения  
*Очная, заочная*

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Основы гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Основы гостеприимства» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент

В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета

Протокол № 10 от 01 июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»

Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент

К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирувания в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

# СОДЕРЖАНИЕ

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)4

- 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)4
- 1.2 Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы *бакалавриата /магистратуры/специалитета*4
- 1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата/магистратуры/специалитета*5

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)6

- 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося6
- 2.2 Учебно-тематический план дисциплины (модуля)7

## РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)10

- 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)10
- 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)12

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)31

- 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)31
- 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы31
- 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания33
- 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы34
- 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций34

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)38

- 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)38
- 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)38
- 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)39
- 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)40
- 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)41
- 5.6 Образовательные технологии41

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об историческом развитии гостиничного дела, о социально-экономических технологиях, применяемых в гостиничном деле, о различных аспектах управления в гостиничном и ресторанном бизнесе, знание профессиональных технологий гостиничного дела с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по управленческой и технологической деятельности.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с:

- историей становления и развития гостиничного и ресторанного дела; современным состоянием и перспективами развития рынка гостиничных и ресторанных услуг;
- понятием гостиничной услуги, ее специфики и составным элементом, структуре, видам услуг в гостинично-ресторанном комплексе, системами классификации и типологии гостиниц и иных средств размещения в России и за рубежом, общие требования к средствам размещения (рекомендации Всемирной туристской организации - ВТО);
- правовым основам осуществления деятельности в сфере гостиничного бизнеса, а именно: основные понятие и термины, гостиничная терминология в профессиональной деятельности; государственное регулирование гостиничной и ресторанной деятельности, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного и ресторанного сервиса, правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, международные гостиничные правила; номерной фонд, Европейский стандарт классификации номеров, классификации номеров в гостиницах России; организация, функционирование, взаимосвязи служб гостинично-ресторанных комплексов; основы архитектурно-планировочных решений и предметно-пространственной среды;
- функционально-организационная структура гостинично-ресторанного комплекса; профессиональные стандарты обслуживания; основные квалификационные требования к персоналу гостиницы, персонал гостинично-ресторанного предприятия, квалификационные требования, корпоративные стандарты гостинично-ресторанных комплексов, корпоративная социальная ответственность гостиничного и ресторанного бизнеса.

Задачи дисциплины:

1. понимание логики и динамики становления и развития международной и отечественной индустрии гостеприимства и общественного питания,
2. овладение современными методами анализа и исследования в индустрии гостеприимства.
3. подготовка студентов к работе на предприятиях индустрии гостеприимства;
4. формирование умений самостоятельно решать задачи, требующие инновационного подхода;
5. формирование прикладных навыков, позволяющих разрабатывать и продвигать услуги гостиничного предприятия;
6. развитие у студентов способностей находить нестандартные организационные решения.

### **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина «Основы гостеприимства» реализуется в обязательной части, профессиональных дисциплин гостиничного дела учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной форм обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Основы гостеприимства» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Правоведение» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания.
- Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса.
- Технологии гостиничной деятельности.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

### **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1, ПК-3, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

<b>Категория компетенций</b>	<b>Код компетенции</b>	<b>Формулировка компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>
Управление	ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства</p>

Проектная деятельность	ПК-3	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сферы в избранной профессиональной сфере	<p>ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий.</p> <p>ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>
------------------------	------	--	--

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 1 семестре, составляет 6 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен экзамен.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	108	108			
Учебные занятия лекционного типа	12	12			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Практические занятия	48	48			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Лабораторные занятия	-	-			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-			
Иная контактная работа	48	48			

<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>	<b>36</b>			
<b>Форма промежуточной аттестации</b>		<b>Экз.</b>			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>216</b>			

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1/1	1/2		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	48	16	32		
Учебные занятия лекционного типа	8	8	0		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0		0		
Практические занятия	16	0	16		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Лабораторные занятия	-	-	-		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-	-		
Иная контактная работа	24	8	16		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>159</b>	<b>56</b>	<b>103</b>		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>		<b>9</b>		
<b>Форма промежуточной аттестации</b>			<b>ЭКЗ</b>		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>72</b>	<b>144</b>		

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них: в форме практической/Семинарские/практические занятия</i>	<i>из них: в форме практической</i>	Лабораторные занятия	<i>из них: в форме практической</i>	Иная контактная	<i>из них: в форме практической</i>	
<b>Модуль 1. Семестр 1</b>											
Раздел 1. История	30	12	18	2	0	8	0	-	-	8	0



Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической	Лабораторные занятия	из них: в форме практической	Иная контактная	из них: в форме практической
индустрии гостеприимства											
Раздел 2. Системы классификации средств размещения	30	12	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 3. Гостиница как объект коммерческой недвижимости	30	12	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 4. Гостиница как технологическая система	30	12	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 5. Индустрия гостеприимства: структура, сервис	30	12	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 6. Современные тенденции в гостиничной индустрии	30	12	18	2	0	8	0	-	-	8	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>216</b>	<b>72</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>48</b>	<b>0</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>216</b>	<b>72</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>48</b>	<b>0</b>

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической	Иная контактная	из них: в форме практической
<b>Модуль 1. Курс 1</b>											
Раздел 1. История индустрии гостеприимства	34	26	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 2. Системы классификации средств размещения	34	26	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 3. Гостиница как объект коммерческой недвижимости	36	28	8		0	4	0	-	-	4	0
Раздел 4. Гостиница как технологическая система	36	26	10	2	0	4	0	-	-	4	0
Раздел 5. Индустрия гостеприимства: структура, сервис	35	27	8		0	4	0	-	-	4	0
Раздел 6. Современные тенденции в гостиничной индустрии	32	26	6		0	2	0	-	-	4	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>216</b>	<b>159</b>	<b>48</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>24</b>	<b>0</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине</b>	<b>216</b>	<b>159</b>	<b>48</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>24</b>	<b>0</b>

Раздел, тема (модулю)	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической	Иная контактная	из них: в форме практической

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1, семестр 1</b>							
Раздел 1. История индустрии гостеприимства	12	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Системы классификации средств размещения	12	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Гостиница как объект коммерческой недвижимости	12	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	2	Кейс-задание
Раздел 4. Гостиница как технологическая система	12	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	2	Компьютерное тестирование

Раздел 5. Индустрия гостеприимства: структура, сервис	12	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Кейс-задание	2	Решение ситуационных задач
Раздел 6. Современные тенденции в гостиничной индустрии	12	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Кейс-задание	2	Контрольная работа
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>72</b>	<b>24</b>		<b>36</b>		<b>12</b>	

### *Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1., Курс 1</b>							
Раздел 1. История индустрии гостеприимства	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Системы классификации средств размещения	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Гостиница как объект коммерческой недвижимости	28	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Кейс-задание
Раздел 4. Гостиница как технологическая система	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Компьютерное тестирование

Раздел 5. Индустрия гостеприимства: структура, сервис	27	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	Кейс-задание	2	Решение ситуационных задач
Раздел 6. Современные тенденции в гостиничной индустрии	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Кейс-задание	2	Контрольная работа
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>159</b>	<b>72</b>		<b>75</b>		<b>12</b>	

### 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

#### РАЗДЕЛ 1. ИСТОРИЯ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

**Цель:** овладение студентами знаний в области истории и развития гостиничного дела в мире и в России, изучение связей в истории развития гостиничного дела и закономерностей его развития, формирование у студентов готовности к трудовой и творческой деятельности в области гостиничного дела, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в многогранной гостиничной деятельности.

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Предмет, методы и задачи изучения дисциплины. Сущность индустрии гостеприимства. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности. Роль специалистов в индустрии гостеприимства. Общая характеристика индустрии гостеприимства. Историческое развитие индустрии гостеприимства. Национальные особенности гостеприимства. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства за рубежом. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства в России. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса. Структура индустрии гостеприимства. Гостиничные предприятия. Предприятия питания. Гостиничные сети и цепи. Франчайзинг в гостиничном деле.

#### **Тема 1. Гостеприимство как социально-культурный феномен**

##### **Вопросы для самоподготовки**

1. Соотношение понятий «Туризм» и «Гостеприимство»
2. Значение человеческого фактора в индустрии гостеприимства
3. Особые знания и навыки, необходимые для работы в сфере гостеприимства
4. Транспортные предприятия
5. Предприятия индустрии спорта и развлечений
6. Типы гостиничных предприятий в России

#### **Тема 2. Зарождение и этапы развития гостеприимства**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Гостиничное дело в Античный период
2. Гостиничное дело в Средние века
3. Гостиничное дело на Востоке и в Азии
4. Гостиничное дело в Европе
5. Гостиничное дело в Америке
6. Гостиничное дело в России

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 1:**

1. Этапы развития гостиничного дела и их характеристика
2. Гостиничное дело в Античный период
3. Гостиничное дело в Средние века
4. Гостиничное дело на Востоке и в Азии
5. Гостиничное дело в Европе
6. Гостиничное дело в Америке
7. Гостиничное дело в России
8. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
9. Роль индустрии гостеприимства в мировой и отечественной экономике.
10. История развития мировой гостиничной индустрии: гостиничная индустрия Европы, США, России.
11. Гостиничные цепи, независимые франчайзинговые гостиницы.
12. Современные тенденции развития индустрии гостеприимства.
13. Гостиничная индустрия Москвы.
14. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии.
15. Факторы, сдерживающие развитие гостиничной индустрии в Европе в Средние века.
16. Развитие европейского гостиничного бизнеса в эпоху становления и расцвета капиталистических отношений.
17. «Золотой век» европейской гостиничной индустрии
18. Лидеры гостиничного рынка современной Европы
19. Американская гостиничная индустрия как лидер мирового гостиничного бизнеса.
20. Отличия американской модели развития гостиничного рынка от европейских аналогов.
21. Концепция американского гостиничного продукта
22. Состояние гостиничного бизнеса в средневековой Руси.
23. Основные виды средств размещения в Древней Руси.
24. Подготовка кадров для русских гостиниц в XIX веке.
25. Основные процессы, характерные для гостиничного бизнеса в послереволюционной России.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1) Сколько гостиниц насчитывалось в Милане в четырнадцатом веке?

- a)140
- б)150
- в)180
- г)130

2) Сколько стадий выделяют в истории развития гостеприимства?

- a)3
- б)2
- в)7

г)4

3) Выберите годы массового развития гостиничной индустрии в западных странах?

- а)1950-60гг
- б)1920-30гг
- в)1970-80гг
- г)1990-е гг.

4) Как назывались первые гостиницы на Руси?

- а) хостелы
- б) гостиницы
- в) постоялые дворы
- г) комнаты для ночлега

5) в каком году постановлением СНК СССР была предусмотрена показатели для гостиниц повышенного типа обслуживания?

- а)1936г
- б)1934г
- в)1947г
- г)1945г

6) В каком году были разработаны первые типовые проекты гостиниц на 50, 75, 100 и 150 мест?

- а)1931г
- б)1935г
- в)1933г
- г)1938г

7) Сколько было построено в РСФСР за годы десятой пятилетки гостиничных предприятий?

- а)170
- б)155
- в)158
- г)167

8) Что является четвертым этапом в развитии гостиничного бизнеса?

- а) предыстория
- б) его массовое развитие
- в) начало массового появления предприятий
- г) зарождение специализированных предприятий по производству гостиничных услуг

9) Что является третьим этапом в развитии гостиничного бизнеса?

- а) начало массового появления предприятий
- б) предыстория
- в) зарождение специализированных предприятий по производству гостиничных услуг
- г) его массовое развитие

10) Сколько гостиниц насчитывалось в России в 1910 году?

- а)4500
- б)5000
- в)4685
- г)7000

## **РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМЫ КЛАССИФИКАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ**

**Цель:** студент должен ознакомиться с особенностями гостиничного бизнеса, изучить основные требования, предъявляемые на современном этапе к средствам размещения в туризме; особенности конъюнктуры рынка туристских услуг на международном уровне; особенности организации современного гостиничного хозяйства в России и за рубежом; ознакомиться с основными классификациями гостиниц и обозначить основные тенденции развития гостиничного бизнеса в России.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие гостиничной концепции. Характеристика основных гостиничных концепций. Классификация и виды средств размещения. Признаки классификации гостиниц. Классификация гостиниц по уровню обслуживания в России (основные положения). Внешняя и внутренняя среда предприятия. Международная классификация гостиниц и номеров. Классификация гостиниц и гостиничных номеров по российскому законодательству. Специализированные средства размещения. Альтернативные средства размещения.

### **Тема 1. Международные и отечественные классификации гостиниц и номеров**

#### **Вопросы для самоподготовки**

1. Классификация средств размещения ВТО и РФ.
2. Таймшер.
3. Кондоминиум отеля.
7. Особенности малых гостиниц.
8. Особенности бизнес-отелей.
9. Отличительные особенности курортных гостиниц и SPA – отелей.
10. Особенности транзитных гостиниц. Роль личности в развитии гостиниц – Харвей.

### **Тема 2. Специализированные и альтернативные средства размещения**

#### **Вопросы для самоподготовки**

1. Среда гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на работу отеля.
2. Факторы внешнего окружения, влияющие на работу гостиницы.
3. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на процесс оказания гостиничных услуг.
4. Основные цели классификации
5. Специализированные оздоровительные заведения.
6. Конгресс-отели.
7. Общественные средства транспорта, оборудованные для проживания.
8. Индивидуальные средства размещения туристов.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания: реферат**



## **Перечень тем рефератов к темам раздела 2:**

1. Международная классификация средств размещения.
2. Основные требования к средствам размещения.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
4. Гостеприимство как одно из фундаментальных понятий человеческой цивилизации.
5. Первые типы средств размещения и особенности управления ими.
6. Пионеры гостиничной индустрии: Статлер, Ритц, Мариотт, Хилтон.
7. Основные секторы индустрии гостеприимства.
8. Роль гостиничной индустрии в мировом хозяйстве.
9. Тенденции и особенности развития международного рынка гостиничных услуг.
10. Состояние и перспективы развития гостиниц и иных средств размещения в России.
11. Типология средств размещения.
12. Нормативные документы, действующие в индустрии гостеприимства.
13. Виды систем и критерии классификации гостиниц и иных средств размещения.
14. Классификация средств размещения ЮНВТО.
15. Национальные системы классификации гостиниц.
16. Типология гостиниц.
17. Классификации (категоризация) гостиниц по уровню комфорта.
18. Подходы к проведению категоризации гостиниц, сложившиеся в международной практике.
19. Единая система стандартизированной информации (SIS-Standardized Information System).
20. Российская система классификации гостиниц.
21. Дополнительные услуги в средствах размещения
22. Классификация гостиничных номеров
23. Альтернативные средства размещения
24. Специализированные средства размещения
25. Методика оценки средств размещения по категориям
26. Понятие гостиничной концепции. Характеристика основных гостиничных концепций.
27. Классификация гостиниц по уровню обслуживания в России (основные положения).
28. Классификация отелей в Германии.
29. Особенности классификации гостиниц в Швейцарии.
30. Особенности классификации гостиниц в Греции.
31. Особенности европейской (французской) классификации.
32. Классификация гостиниц в Великобритании. Особенности классификации гостиниц системы AA
33. Категоризация отелей в США.
34. Категоризация отелей во Франции.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2:** форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Международные гостиничные правила были приняты Международной гостиничной ассоциацией в:

- а. 1975 г.; г. 1977 г.
- б. 1981 г.; д. 1991г.
- в. 1980 г.;

2. Индивидуальные средства размещения:

- а. мотели
- б. пансионаты
- в. конгресс-центры
- г. круизные суда

д. квартира.

3. Самой распространенной классификацией является:

а. звездная.

б. АА.

в. система разрядов.

г. система букв.

д. Алмазов.

4. Классификация услуг гостиниц системы букв распространена в:

а. Греции.

б. Великобритании.

в. США.

г. Италии и Израиле.

д. Франции, России.

5. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

а. Греции.

б. Великобритании.

в. США.

г. Италии и Израиле.

д. Франции, России,

6. Отметьте страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются негосударственными органами:

а. Россия;

б. США.

в. Франция

г. Швейцария.

д. Великобритания.

7. Отметьте страны, в которых категоризация проводится обязательно:

а. Греция.

б. Россия

в. Франция.

г. Швейцария.

д. Италия.

8. Согласно российской классификации гостиниц, номер «апартамент» это:

а. номер в средстве размещения площадью не менее 35 м<sup>2</sup>, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

б. однокомнатный номер площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.

в. номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м<sup>2</sup> состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

г. номер в составе средства размещения площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.

д. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

9. Согласно российской классификации гостиниц, номер «второй категории» это:

а. номер в средстве размещения площадью не менее 35 м<sup>2</sup>, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

б. однокомнатный номер площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, рассчитанный на проживание одного – двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета.

в. номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м<sup>2</sup> состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой/спальни), имеющий кухонное оборудование.

г. номер в составе средств размещения площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом.

д. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного – двух человек.

10. Таймшерные курорты различаются по целям пребывания и местоположению на:

а. пляжные.

б. городские.

в. горные.

г. тематические парки отдыха.

д. ответы А и В.

### **РАЗДЕЛ 3. ГОСТИНИЦА КАК ОБЪЕКТ КОММЕРЧЕСКОЙ НЕДВИЖИМОСТИ**

**Цель:** студент должен иметь представление о базовых конфигурациях гостиничных зданий и распределении площадей; понимать значение дизайна гостиничного интерьера; фирменного стиля гостиницы и требования к нему; владеть информацией о современном состоянии гостиничного дизайна.

#### **Перечень основных элементов содержания**

Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей. Основные факторы, предопределяющие выбор площадей для размещения гостиничного комплекса. Дизайн гостиничного интерьера. Современное состояние гостиничного дизайна в России. Создание фирменного стиля гостиницы и основные требования к нему. Этапы разработки фирменного стиля. Новые направления дизайна гостиничных интерьеров.

#### **Тема 1. Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей. Дизайн гостиничного интерьера**

##### **Вопросы для самоподготовки**

1. Влияние интерьера на уровень корпоративной культуры, создание комфорта и обеспечивает оптимальные условия для обслуживания.
2. Характеристика стилей дизайна и примеры стилей, используемые в отелях.
3. Характеристика примеров лучших отелей Европы, Америки.
4. Характеристика современного состояния гостиничного дизайна в России.

#### **Тема 2. Современное состояние гостиничного дизайна. Фирменный стиль гостиницы и требования к нему**

### **Вопросы для самоподготовки**

1. Особенности гостиничного интерьера в зарубежных странах.
2. Примеры лучших отелей России, входящих в число лучших отелей мира.
3. Проблемы гостиничного интерьера в России и за рубежом.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. Градостроительные факторы размещения гостиничных комплексов
2. Архитектурно-ландшафтные факторы размещения гостиничных комплексов
3. Экологические факторы размещения гостиничных комплексов
4. Инженерно-экономические факторы размещения гостиничных комплексов
5. Современные технологии строительства отелей
6. Современное состояние гостиничного дизайна в России
7. Стили дизайна в строительстве отелей
8. Особенности гостиничного интерьера в Великобритании
9. Особенности гостиничного интерьера в Странах Ближнего Востока
10. Особенности гостиничного интерьера в курортных городах
11. Особенности гостиничного интерьера во Франции
12. Особенности гостиничного интерьера в Италии
13. Особенности гостиничного интерьера в Индии
14. Американский стиль оформления интерьера отелей
15. Колониальный стиль оформления интерьера отеля
16. Балтийский стиль оформления интерьера отеля
17. Создание фирменного стиля отеля и основные требования к нему
18. Новые направления дизайна гостиничных интерьеров
19. Интерьер мини-отелей.
20. Системы управления оборудованием гостиничных номеров
21. Системы управления зданием отеля
22. Энергосбережение и эффективность работы гостиницы.
23. Безбарьерная среда в сфере гостеприимства
24. Концепция современного ресторанного бизнеса России.
25. Классификация ресторанов. Понятие и функции ресторана, бара, кафе.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – кейс-задание.**

### **Задание 3.1.**

Используя дизайнерские и креативные решения разработать и представить на защиту в виде презентации концепцию фирменного стиля гостиницы:

- разработка логотипа и эмблемы гостиницы;
- размещение фирменной символики на текстиле, индивидуальной продукции, коврах, посуде и т.д.;
- подбор фирменных цветов;
- разработка полиграфической продукции;
- подбор формы для персонала.

Этапы разработки фирменного стиля:

1. Составление технического задания, т. е. определение информационной нагрузки, которую должен нести фирменный стиль. Подробно изучается сфера деятельности компании вплоть до исследования сегмента рынка (при необходимости); образ, который должен создаваться в сознании потенциального потребителя. Разрабатываются варианты товарного знака, логотипа, а также пакет фирменного стиля (так называемый бренд-book), который включает множество компонентов.
2. Дизайнерская разработка фонтотипа (названия) (графического исполнения); визуальных составляющих фирменного стиля, цветового решения фирменного стиля, типографики фирменного стиля (гаммы шрифтов), носителей (элементов) стиля (в том числе дизайна фасада здания, интерьера и др.).
3. Проведение патентных исследований.
4. Правовая защита. Эти этапы включают экспертизу заявляемого обозначения, проверку на тождество и сходство с уже зарегистрированными обозначениями и разработку рекомендаций по усилению охраноспособности разрабатываемого обозначения.

Концепция разработки фирменного стиля отеля должна основываться на нескольких функциональных аспектах:

1. Во-первых, создание графического фирменного блока. В этом случае она сводится к созданию и последующей доработке фирменного знака, то есть всевозможных сочетаний логотипа, набора фирменных шрифтов и самой необходимой текстовой информации.
2. Во-вторых, элемент маркетингового комплекса, включающий имиджевую рекламу.
3. В-третьих, элемент менеджмента – корпоративная культура.
4. В-четвёртых, дизайн-задача – оформление гостиничных интерьеров, дизайн внутренних и внешних помещений.

### **Задание 3.2.**

Сделайте дизайн-проект на одну из тем (по выбору студента).

Подготовьте презентацию своего проекта:

- а) номера гостиницы;
- б) холла мини-отеля;
- в) ванной комнаты с использованием аксессуаров;
- г) апартаментов;
- д) ресепшн;
- е) лобби-бара.

## **РАЗДЕЛ 4. ГОСТИНИЦА КАК ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ СИСТЕМА**

**Цель:** студент должен иметь представление о видах организационных структур управления гостиничных предприятий и основных служб гостиниц; знать значение организационной структуры гостиницы; цели, функции и структуру управления гостиничным предприятием, принципы функционирования и взаимодействие гостиничных служб; современный подход к формированию организационных структур управления гостиничным предприятием; уметь анализировать организационные структуры гостиничных предприятий различных типов и классов обслуживания и функциональную организацию и взаимодействие основных служб гостиниц.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Типы организационных структур в индустрии гостеприимства; их преимущества и недостатки. Специфика управленческой структуры гостиничного комплекса. Формы управления. Основные службы гостиницы. Служба бронирования и совершенствование технологии ее работы. Организационные принципы службы управления номерным фондом.

Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства. Коммерческая служба в системе эксплуатации гостиничных объектов. Вспомогательная оперативная служба гостиничного комплекса. Служба питания. Характер ресторанного сервиса.

### **Тема 1. Структура управления гостиницей: элементы и уровни**

#### **Вопросы для самоподготовки**

1. Организационная структура управления гостиницей.
1. Характеристика основных элементов организационной структуры управления гостиницей.
2. Горизонтальные и вертикальные связи в организационной структуре управления гостиницей.
3. Преимущества и недостатки линейной структуры управления гостиницей.
4. Недостатки функциональной структуры управления гостиницей.
5. Модели организации гостиничного бизнеса.
6. Основные модели организации гостиничного дела.

### **Тема 2. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства**

#### **Вопросы для самоподготовки**

1. Требования предъявляются к персоналу контактных служб отелей.
2. Главный закон развития сервисной деятельности ресторанного бизнеса.
3. В чем заключается роль инженерно-технической службы гостиничного предприятия?
4. Организационно-правовые действия, определяющие надежность инженерно-технической службы.
5. Экологическая направленность инженерно-технической службы.
6. Основные проблемы в развитии системы бронирования гостиничных номеров.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 4:**

1. Нормативно-правовое регулирование гостиничной деятельности в России
2. Организационно-правовые формы гостиниц
3. Организационная структура управления гостиницей
4. Гостиничная индустрия России: проблемы и перспективы
5. Службы гостиницы, их функции и персонал
6. Технологический цикл обслуживания гостей.
7. Формы и правила обслуживания
8. Технологический процесс службы приема и размещения
9. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы
10. Организация службы приема и размещения в гостиницах различной категории
11. Технология работы поэтажного персонала
12. Организационная структура как функция управления гостиницей.
13. Типы организационных структур, применяемых при управлении гостиницами.
14. Гостевой цикл обслуживания потребителя гостиничных услуг и построение организационной структуры.
15. Функции руководителей высшего звена управления.

16. Функции, роль и место службы бронирования в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
17. Функции, роль и место службы приема и размещения в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
18. Функции, роль и место службы обслуживания в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
19. Функции, роль и место службы питания в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
20. Функции, роль и место коммерческой службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
21. Функции, роль и место инженерно-технической службы в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
22. Функции, роль и место службы безопасности в структуре гостиницы, взаимосвязь с другими службами, организация рабочих мест, их оснащение.
23. Структура и функции службы продаж, приема и размещения.
24. Виды организации стойки портье.
25. Функции службы консьержей.
26. Структура информационной папки.
27. Технология взаимодействия службы приема и размещения со службой эксплуатации номерного фонда.
28. Структура и функции службы эксплуатации номерного фонда.
29. Перечень обязанностей руководителя службы эксплуатации номерного фонда.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:
  - а) портье, швейцары
  - б) горничные
  - в) бюро обслуживания
  - г) Эксплуатационная служба
2. Возглавляет работу гостиничного комплекса:
  - а) исполнительный директор
  - б) коммерческая служба
  - в) генеральный директор (генеральный менеджер)
  - г) администратор
3. К контактными службам гостиницы относятся:
  - а) служба бронирования;
  - б) инженерно-техническая служба;
  - в) служба безопасности;
  - г) служба эксплуатации номерного фонда.
4. Какая служба создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов.
  - а) административная;
  - б) служба питания
  - в) служба безопасности
  - г) служба приёма и размещения

5. Самое крупное по численности персонала подразделение отеля

- а) отдел гостиничного хозяйства
- б) служба безопасности
- в) служба бронирования
- г) отдел по подбору кадров

6. Преимущества линейной организационной системы управления

- а) четко выраженная ответственность;
- б) появление тенденций чрезмерной централизации;
- в) относительно застывшая организационная форма, с трудом реагирующая на изменения.
- г) чрезмерная заинтересованность в реализации целей и задач "своих" подразделений;

7. Недостатки функциональной структуры управления:

- а) относительно застывшая организационная форма, с трудом реагирующая на изменения.
- б) уменьшение потребности в специалистах широкого профиля.
- в) высокая компетентность специалистов, отвечающих за осуществление конкретных функций;
- г) исключение дублирования и параллелизма в выполнении управленческих функций;

7. Преимущества линейно-функциональной структуры управления

- а) возможность привлечения консультантов и экспертов.
- б) чрезмерно развитая система связей по вертикали, то есть тенденция к чрезмерной централизации.
- в) недостаточно четкая ответственность, так как готовящий решение, как правило, в его реализации не участвует;
- г) отсутствие тесных взаимосвязей и взаимодействия на горизонтальном уровне между производственными отделениями;

8. Недостатки линейно-функциональной структуры:

- а) чрезмерно развитая система связей по вертикали, то есть тенденция к чрезмерной централизации.
- б) возможность привлечения консультантов и экспертов.
- в) освобождение главного линейного менеджера от детального анализа проблем;
- г) лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;

9. Недостатки функциональной структуры:

- а) длительность процедур принятия решений;
- б) уменьшение потребности в специалистах широкого профиля.
- в) высокая компетентность специалистов, отвечающих за осуществление конкретных функций;
- г) стандартизация, формализация и программирование явлений и процессов.

## **РАЗДЕЛ 5. ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА: СТРУКТУРА, СЕРВИС**

**Цель:** студент должен иметь представление о предоставлении основных и дополнительных услуг в сфере гостеприимства. Ознакомиться с деятельностью службы управления номерным фондом; службы организации питания; деятельности основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя. Ознакомиться с системой безопасности гостиницы. Иметь представление о функционировании дополнительных услуг в гостинице.



## Перечень изучаемых элементов содержания

Состав и особенности функционирования службы управления номерным фондом. Функции подразделений службы управления номерным фондом: служба бронирования; служба приема и размещения; хозяйственная служба. Служба организации питания. Деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостей. Система безопасности гостиницы. Дополнительные услуги в структуре гостиницы. Организация обслуживания бытового обслуживания и обслуживания транспортными услугами в гостинице. Анимационные технологии в гостиничном сервисе. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах. Велнес-технологии как новое предложение в системе гостеприимства. Формы экскурсионного сервиса в структуре дополнительных услуг гостиниц.

### Тема 1. Службы предоставления основных услуг

#### Вопросы для самоподготовки

1. Хозяйственная служба (Подсектор или Служба эксплуатации номерного фонда, Хозяйственный отдел).
2. Служба организации питания.
3. Система безопасности гостиницы.
4. Классификация угроз безопасности отеля
5. Структура службы безопасности отеля
6. Нормативно-правовые акты. Регламентирующие деятельность службы безопасности отеля

### Тема 2. Службы предоставления дополнительных услуг

#### Вопросы для самоподготовки

1. Транспортные услуги
2. Анимационные технологии в гостиничном сервисе.
3. Характерные черты современной гостиничной анимации.
4. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах.
5. Велнес-технологии как новое предложение в системе гостеприимства.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

### Форма практического задания: кейс-задание

#### Задание 5.1:

В общении между собой и в деловой документации профессионалы сферы гостеприимства применяют различные специфические обозначения и сокращения, в том числе и на английском языке. Незнание их может привести к недоразумениям и недопониманию деловой корреспонденции и другим досадным моментам. Заполните таблицу.

Международные сокращения	Расшифровка
BB	
HB	
FB	
ALL INCL	
SGL	
DBL	
TRPL	
SYIT	
EXTRA BED	

INF	
CHL	
ADT	
BELLMAN	
Doorman	
Porter	
Walk- in quest	
Quest relation manager	
Maids	
Housekeeping department	
Reservation department	
Front office	
Front desk	
Reception	
Food & Beverage	
Controller	
Log book	
Lobby	
Lobby bar	
Bucket folio	
Room service	
Pool bar	

### Задание 5.2

В процессе обслуживания гостя персонал контактных служб (службы приема и размещения, службы питания и напитков) должен соблюдать определенные речевые правила, употребляя положительные слова и выражения и избегая употребления отрицательных. Предложите замену некорректных высказываний. Заполните таблицу.

#### Пример:

##### Не говорите

*Не раньше, чем...*

*Недели через две...*

*Простите за ...*

##### Говорите

*Как только...*

*1 июня, 10 августа (то есть точная дата)*

*Благодарю Вас за...*

Не говорите	Говорите
У нас этого нет	
Это невозможно	
Это запрещено	
Вам нельзя	
Вам следует	
Вы обязаны	
Вы не поняли	
Я не в состоянии	
Я не могу	
Не согласен	
Вы ошибаетесь!	
Я не знаю, я не в курсе	
Объясните, в чем дело	

Нет проблем	
Простите, что побеспокоил	
Будете ждать или перезвоните?	
Что Вы хотите?	
Что Вы говорите?	
Кто говорит?	
Не вешайте трубку	
Виноваты мои коллеги	
Это не моя ошибка	

### Задание 5.3

Проанализируйте уровень профессионализма, ошибки и недочеты в действиях персонала гостиницы в фильме «Госпожа горничная». амер. режиссёра Уэйна Уонга «Госпожа горничная» (англ. «Maid in Manhattan»). Составьте отчет в виде таблицы из 3-х колонок. Обсудите фильм на семинарском занятии. Сравните ваши таблицы.

Имя героя	Служба	Нарушение и ошибки

### Задание 5.4

1. Разработайте план анимационного мероприятия для детей младшего школьного возраста.
2. Разработайте анимационную программу для туристской гостиницы во время школьных зимних каникул на 10 дней.

### Задание 5.5

Проведите сравнительное исследование ассортимента спортивно-оздоровительных услуг в гостиницах конкретного региона/города (по выбору студента).

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – решение ситуационных задач.

Прочитайте следующие нормативные документы: «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», «Международная гостиничная конвенция», «Международные гостиничные правила». Проработайте текст лекции к данному разделу.

1. После отъезда постояльца горничная обнаружила в прикроватной тумбочке номера 2000 у.е. и ключи. Каковы действия горничной, администрации отеля?
2. В номере на видном месте обнаружен выключенный кипятильник? Каковы могут быть действия горничной?
3. В отсутствие гостя в его номер проникли посторонние лица и совершили кражу вещей. Кто присутствует при составлении акта о пропавших из номера вещей?
4. При уборке номера, после выезда проживающего, на столике горничная обнаружила мужские наручные часы. Как вы считаете, что надо указать при составлении акта?
5. Как часто во время уборки номера горничная обязана проверить телевизор, холодильник, радио, освещение?
6. Утром, уходя из номера, проживающий оставил открытым свой чемодан и часть вещей из него выложил на стол и кровать. Можно ли при уборке номера убрать его вещи в чемодан?
7. При уборке номера горничная положила разложенные личные вещи проживающего на место: брюки и сорочку повесила в шкаф; тапочки, туфли поставила в прихожую под

вешалку; ночную пижаму положила после уборки кровати под подушку, но не стала убирать журналы, лежащие на столе, и записную книжку. Правильно ли поступила горничная?

8. В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?
9. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги. Должен ли владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечении какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.
10. Владелец гостиницы принял решение не принимать кредитные карточки в оплату за предоставленные услуги. Прав ли владелец гостиницы, если контрактом предусмотрено, что оплата за услуги, забронированные турагентом, производится клиентом.
11. В гостинице произошел пожар. По этой причине владелец гостиницы не смог выполнить свои обязательства. Освобождается ли в этом случае от ответственности владелец гостиницы?
12. Известно, что часто плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом check out – 12 часов текущих суток по местному времени. Каким образом будет взиматься плата, если гость захотел покинуть отель с опозданием на 8 часов?
13. Группа туристов заехала в 20 часов, а выехала по истечении трех суток в 18 часов местного времени. Каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода?
14. Имеет ли право клиент требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если после поселения, перед тем как лечь спать, он обнаружил постельное белье с дефектом?
15. Горничная во время уборки на столике обнаружила стаканы с алкогольной жидкостью. Каковы могут быть действия горничной?
16. Имеет ли право клиент требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после поселения в его номере перестал работать телевизор?
17. Какие из услуг гостиницы предоставляются потребителю обязательно бесплатно?

## **РАЗДЕЛ 6. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ**

**Цель:** студент должен ознакомиться с особенностями гостиничного сервиса в условиях глобализации. Получить представление о функционировании международных гостиничных цепей и групп. Получить представление о неординарных отелях как аттракторе современного туризма.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Гостиничный сервис в условиях глобализации. Международные гостиничные цепи и группы. Гостиничные консорциумы. Неординарные отели как аттрактор современного туризма. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг. Методы статистики, социологии и маркетинга в региональном мониторинге, новые технологии исследования. Прогнозирование как цель регионального мониторинга гостиничных услуг.

### **Тема 1. Гостиничный сервис в условиях глобализации**

#### **Вопросы для самоподготовки**

1. Функционирование и разновидности неординарных отелей
2. Мультибрендовая стратегия

## Тема 2. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг

### Вопросы для самоподготовки

1. Статистические показатели и технологии мониторинга гостиничного сервиса
2. Карта регионального мониторинга

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

#### Форма практического задания: кейс-задание

#### Перечень заданий к разделу 6:

##### Задание 6.1.

*«Мультибрендовая стратегия» в деятельности гостиничной компании.*

Проанализируйте «бренд-портфолио» гостиничной цепи (по выбору студента). Разбейтесь на команды, подготовьте мультимедиа презентации. Охарактеризуйте каждый бренд по следующим критериям: количество отелей, концепция бренда, история бренда, особенности сервиса, управление отелями бренда, и стратегии продвижения на рынке гостиничных услуг.

Гостиничная цепь
«бренд-портфолио»
1. Бренд А:
2. Бренд Б:
3. Бренд В:

##### Задание 6.2

Ниже представлена Карта регионального мониторинга гостиничных услуг по разделам. С согласия преподавателя выберите один из разделов и представьте информацию по всем обозначенным показателям в доступных для Вас территориальных пределах.

Карта регионального мониторинга.

1.Общая статистика по гостиницам
Общее число гостиниц, их общая площадь, площадь номеров и подсобных помещений
Число гостиниц по типам с указанием их общей площади – по типам гостиниц
Число гостиниц по форме собственности
Число гостиниц по срокам работы
Число гостиниц по месту расположения
Показатели единовременной вместимости гостиниц (кровати во всех номерах)
Число номеров и их жилая площадь
Число мест
Показатели заполняемости – место-дни
Число предприятий питания при гостиницах в целом и по отдельным их видам (Рестораны, бары, кафе и т.д.)
Число зарегистрированных гостиниц в Едином федеральном реестре
Число гостиниц входящих в зарубежные сети
Число гостиниц, входящих в отечественные сети
2.Общая статистика по дополнительным услугам

Наличие автостоянки
Услуги безопасности
Средства связи
Центр развлечения и спорта
Конференц-зал или бизнес-центр
Киоск сувениров
Киоск печати
Театральная касса
Бюро экскурсий
Химчистка и прачечная
Ремонт обуви
Парикмахерская
Справочная
Аптека
Транспортные услуги
3.Статистика по ценам
Средние цены в «высокий» сезон – целом за место-день
Средние цены за место-день по типам номеров и гостиниц в высокий сезон
Средние цены в межсезонье – в целом за место-день
Средние цены за место-день по типам номеров и гостиниц в межсезонье
4.Статистика по персоналу
Общее число работников в гостиничном сервисе
Они же – по полу
Они же – по образованию
Они же – по должности
Они же – по возрасту
Они же – по опыту работы
Они же – по зарплате
Общее число работников по типам гостиниц
5.Типология и статистика гостей – клиентов гостиниц
По демографии (пол, возраст, образование, служебное и семейное положение, доходы и т.д.)
По основному месту жительства ( регион, крупный город, средний город – от 300 тыс. нас., малый город – до 300 тыс. населения, поселок или село и т.д.)
По цели посещения данного места (туризм, отдых, лечение, деловая поездка, личные цели, паломничество и т.д.)
По сроку пребывания в гостинице ( 1 сутки, от 1 до 3 суток, более 3 суток и т.д.)
6.Статистика по доходам и расходам
Среднегодовая балансовая стоимость фондов в целом
Доходы всех гостиниц в целом
Доходы гостиниц по их типам
Расходы гостиниц по эксплуатации в целом
Расходы гостиниц по эксплуатации по их типам
Средние убытки гостиниц в целом
Средние убытки гостиниц по их типам
7.Показатели эффективности деятельности гостиниц
Показатель использования места-дней – в целом и по типам гостиниц
Показатель средней продолжительности пребывания в днях – в целом и по типам гостиниц

8.Наличие городских рекламных изданий и теле- и радиоканалов
Количество и названия специальных рекламных печатных изданий
Количество и названия электронных сайтов для рекламы гостиниц и туризма
9.Названия гостиниц и их ресторанов, происхождение имени:
История,
Литература,
Городская топонимика,
Российская топонимика
Знаменитые люди
Города и страны
Мифология
Названия цепей гостиниц
Фамилии и имена владельцев и их родственников

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

1. Раскройте сущность мониторинга и его связь с управлением.
2. В чем особенности и предмет регионального гостиничных услуг?
3. Какова конечная цель и практические задачи мониторинга в сфере гостиничного сервиса?
4. Какие статистические показатели и технологии используются в мониторинге гостиничного сервиса?
5. Какая из двух предложенных региональных карт требует больших трудовых затрат и большего объема информации для ее заполнения?
6. Какие три задачи необходимо решить при прогнозировании развития комплекса гостиничных услуг?
7. В чем отличие программ развития туризма и гостиничного сервиса в Москве и Санкт-Петербурге?
8. Насколько научно обоснованы, по Вашему мнению, существующие стратегические планы строительства и развития гостиниц в городах и регионах России?
9. Каковы основные тенденции развития мирового туристского рынка в начале XXI в.?
10. В чем причина появления и развития мультибрендового формата в гостиничном бизнесе?
11. Охарактеризуйте основные меры, предпринимаемые в гостинице для защиты физической безопасности клиентов и персонала.
12. Какими мерами достигается соблюдение и защита коммерческой тайны в гостинице?
13. Назовите основные подходы для предотвращения гостиничных краж.
14. Какими нормативно-правовыми документами деятельность службы безопасности в гостинице?
15. Перечислите, что относится к административным и техническим мерам обеспечения безопасности.
16. Охарактеризуйте деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя.
17. В чем заключается специфика работы службы организации питания (Food and Beverage Department)?
18. В чем заключается специфика работы службы управления номерным фондом (Room division)? Какие подразделения в нее входят?
19. Охарактеризуйте состав и особенности функционирования основных служб гостиницы.
20. Как соотносятся между собой понятия «физкультурно-спортивный сервис» и «спортивно-оздоровительный сервис»?

21. Выделите сущностные признаки, зафиксированные «спортивно-оздоровительный сервис».
22. Чем обусловлено появление в сфере спортивно-оздоровительного сервиса нового предложения – веллнес-технологий?
23. Какие новые формы предоставления экскурсионных услуг в отелях вы можете назвать?
24. В чем особенности гостиничной анимации?
25. Какие услуги в гостинице относятся к дополнительным? Какие дополнительные услуги могут быть платными и бесплатными?

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

## **РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **экзамен**, который проводится в **устной** форме.

### **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

<b>Код компетенции</b>	<b>Содержание компетенции (части компетенции)</b>	<b>Результаты обучения</b>	<b>Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы</b>
ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знать: системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале	Этап формирования умений
		Владеть: навыками формирование системы бизнес-процессов,	Этап формирования навыков и получения опыта



		регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства	
ПК-3	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в сфере профессиональной сфере	Знать: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; различные формы корпоративного социального участия и виды социальной работы; законодательные формы поддержки и мотивации корпоративного участия.	Этап формирования знаний
		Уметь: применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности, использовать основные стратегические, экономические, политические механизмы, инструменты среды, благоприятной для внедрения концепция КСО корпоративного гражданства на практике.	Этап формирования умений
		Владеть: навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, навыками применения полученных знаний в процессе анализа деятельности корпорации, принимая внимание уровень экономического развития законодательную среду, культурные традиции практику ведения бизнеса.	Этап формирования навыков и получения опыта

**4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

<b>Код компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенций</b>	<b>Показатель оценивания компетенции</b>	<b>Критерии и шкалы оценивания</b>
ПК-1, ПК-3	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок:                      ( 9-10] баллов;                      2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения:                      [8-9) баллов;                      3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала:                      (6-8) баллов;                      4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки:                      [0-6] баллов.</p>

ПК-1, ПК-3	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
ПК-1, ПК-3	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Теоретический блок вопросов:**

1. Сущность индустрии гостеприимства. Основные понятия и определение индустрии гостеприимства как сферы деятельности.
2. Роль специалистов в индустрии гостеприимства.
3. Общая характеристика индустрии гостеприимства.
4. Историческое развитие индустрии гостеприимства.
5. Национальные особенности гостеприимства.
6. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства за рубежом.
7. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства в России.

8. Деятельность выдающихся организаторов гостиничного бизнеса.
9. Структура индустрии гостеприимства
10. Гостиничные предприятия.
11. Предприятия питания.
12. Гостиничные сети и цепи.
13. Франчайзинг в гостиничном деле.
14. Соотношение понятий «Туризм» и «Гостеприимство»
15. Значение человеческого фактора в индустрии гостеприимства
16. Особые знания и навыки, необходимые для работы в сфере гостеприимства
17. Предприятия индустрии спорта и развлечений
18. Типы гостиничных предприятий в России
19. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии.
20. Современные тенденции развития индустрии гостеприимств
21. Понятие гостиничной концепции. Характеристика основных гостиничных концепций.
22. Классификация и виды средств размещения.
23. Признаки классификации гостиниц.
24. Классификация гостиниц по уровню обслуживания в России (основные положения).
25. Внешняя и внутренняя среда предприятия.
26. Международная классификация гостиниц и номеров.
27. Классификация гостиниц и гостиничных номеров по российскому законодательству.
28. Специализированные средства размещения.
29. Альтернативные средства размещения.
30. Классификация средств размещения ВТО и РФ.
31. Таймшер.
32. Кондоминиум отеля.
33. Особенности малых гостиниц.
34. Особенности бизнес-отелей.
35. Отличительные особенности курортных гостиниц и SPA – отелей.
36. Особенности транзитных гостиниц. Роль личности в развитии гостиниц – Харвей
37. Среда гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на работу отеля.
38. Факторы внешнего окружения, влияющие на работу гостиницы.
39. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на процесс оказания гостиничных услуг.
40. Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей.
41. Основные факторы, предопределяющие выбор площадей для размещения гостиничного комплекса.
42. Дизайн гостиничного интерьера.
43. Современное состояние гостиничного дизайна в России.
44. Создание фирменного стиля гостиницы и основные требования к нему. Этапы разработки фирменного стиля.
45. Новые направления дизайна гостиничных интерьеров.
46. Типы организационных структур в индустрии гостеприимства; их преимущества и недостатки.
47. Специфика управленческой структуры гостиничного комплекса. Формы управления.
48. Основные службы гостиницы.
49. Служба бронирования и совершенствование технологии ее работы.
50. Организационные принципы службы управления номерным фондом.
51. Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием.
52. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства.

53. Коммерческая служба в системе эксплуатации гостиничных объектов.
54. Вспомогательная оперативная служба гостиничного комплекса.
55. Служба питания. Характер ресторанного сервиса.
56. Организационно-правовые действия, определяющие надежность инженерно-технической службы.
57. Экологическая направленность инженерно-технической службы.
58. Состав и особенности функционирования службы управления номерным фондом.
59. Функции подразделений службы управления номерным фондом: служба бронирования; служба приема и размещения; хозяйственная служба.
60. Служба организации питания.
61. Деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостей.
62. Система безопасности гостиницы.
63. Дополнительные услуги в структуре гостиницы.
64. Организация обслуживания бытового обслуживания и обслуживания транспортными услугами в гостинице.
65. Анимационные технологии в гостиничном сервисе.
66. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах.
67. Велнес-технологии как новое предложение в системе гостеприимства.
68. Формы экскурсионного сервиса в структуре дополнительных услуг гостиниц.
69. Гостиничный сервис в условиях глобализации.
70. Международные гостиничные цепи и группы. Гостиничные консорциумы.
71. Неординарные отели как аттрактор современного туризма.
72. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг. Прогнозирование как цель регионального мониторинга гостиничных услуг.

#### **Аналитическое задание:**

1. Какова общая схема обрядов гостеприимства? Охарактеризуйте стадии обряда перехода. Приведите примеры.
2. Какие причины влияют на формирование гостеприимства у различных народов мира?
3. В каких элементах культуры могут проследиваться национальные особенности гостеприимства?
4. Как вы понимаете фразу, что приход гостя перестраивал обычный распорядок жизни семьи?
5. Почему совместная трапеза являлась центральным звеном ритуала традиционного гостеприимства?
6. Что было характерно для первых предприятий гостеприимства в английских колониях в Северной Америке в XVII-XVIII вв.? В чем их особенности?
7. Какие новые типы предприятий появились в США XX вв.?
8. Каковы основные тенденции развития гостиничного бизнеса после II Мировой войны?
9. Что вы можете выделить общего и особенного в биографиях выдающихся организаторов гостиничного и ресторанного дела?
10. В чем заключается вклад Элсворта Статлера в развитие индустрии гостеприимства?
11. В чем заключался вклад Конрада Хилтона в развитие гостиничного дела?
12. Как бы вы охарактеризовали вклад Цезаря Ритца в развитие индустрии гостеприимства?
13. В чем заключалось новаторство Ч.К.Уилсона как отельера?
14. Какое значение имеет классификация гостиниц для деятельности гостиниц?
15. Расскажите о современных подходах к сертификации гостиниц.
16. Какие виды гостиниц и гостиничных номеров вы знаете?
17. В чем отличие российской системы классификации гостиниц от зарубежных классификаций?

18. Какие средства размещения относятся к специализированным? Приведите примеры.
19. В чем заключается специфика обслуживания туристов в ротеле?
20. В чем особенность организации обслуживания туристов в санаторно-курортных комплексах?
21. Какие средства размещения можно отнести к альтернативным средствам размещения? В чем их специфика?
22. Каким образом интерьер оказывает влияние на уровень корпоративной культуры, создание комфорта и обеспечивает оптимальные условия для обслуживания?
23. Дайте характеристику стилям дизайна и приведите примеры стилей, используемые в отелях.
24. Охарактеризуйте современное состояние гостиничного дизайна в России. Назовите примеры лучших отелей России. Какие из них входят в число лучших отелей мира?
25. Каковы особенности гостиничного интерьера в зарубежных странах? Назовите примеры лучших отелей Европы, Америки. Какие из них входят в число лучших отелей мира?
26. В чем проблемы гостиничного интерьера в России и за рубежом?
27. Охарактеризуйте связи в линейной организационной структуре.
28. Охарактеризуйте связи в функциональной организационной структуре.
29. Охарактеризуйте связи в организационной структуре мини-отеля.
30. Какие факторы определяют уровень осознания и сущности категории «качество»? Приведите примеры.
31. Приведите определение категории «качество», содержащееся в ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. В чем заключается его отличие от других определений данного понятия?
32. Какие существуют формы управления предприятиями гостеприимства? Приведите примеры и охарактеризуйте их.
33. Какие новые формы предоставления экскурсионных услуг в отелях вы можете назвать?
34. В чем заключается главный закон развития сервисной деятельности ресторанного бизнеса?
35. Какую информацию должна содержать заявка на бронирование гостиничного номера?
36. Выделите и охарактеризуйте основные виды бронирования гостиничных номеров.

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

#### 5.1.1. Основная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495422>
2. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/485437>

#### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 477 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488091>

### 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="http://ebiblioteka.ru/">http://ebiblioteka.ru/</a>

5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>
----	--------------------------------------	--	---

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Основы гостеприимства*» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.



Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### **5.4.2. Программное обеспечение**

1. Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

### **5.4.3. Информационные справочные системы**

<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
Образовательная	Электронно-библиотечная система для	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>

платформа Юрайт	ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	
База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="http://ebiblioteka.ru/">http://ebiblioteka.ru/</a>
Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

## 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «*Основы гостеприимства*» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

## 5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «*Основы гостеприимства*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «*Основы гостеприимства*» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «*Основы гостеприимства*» предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «*Основы гостеприимства*» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «*Основы гостеприимства*» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

**РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений**

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

## **ПРОЕКТИРОВАНИЕ ЛОГИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

**Направление подготовки**  
**43.03.03 «Гостиничное дело»**

**Направленность**  
**«Гостиничная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, заочная**

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Проектирование логистической деятельности гостиницы» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Проектирование логистической деятельности гостиницы» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцент Крюкова Е.М.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2021 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирувания в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы <i>бакалавриата /магистратуры/специалитета</i> .....	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы <i>бакалавриата/магистратуры/специалитета</i> .....	5
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	8
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося .....	8
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	8
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	11
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	13
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	16
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	16
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	45
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	45
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	47
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	48
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	48
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	55
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	55
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	55
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	55
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	57
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	57
5.6 Образовательные технологии .....	58
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины**

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний об особенностях логистики гостиничного предприятия и последующим применением в практической деятельности умений и навыков логистического подхода в гостинице.

Учебная дисциплина (модуль) направлена на получение:

**Знаний:** форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; элементов программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет; форм и методов оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства.

**Умений:** формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале; формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; разрабатывать меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства; анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства.

**Навыков:** осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; выбора систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализирует основные показатели деятельности предприятия.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. Сформировать теоретические основы управления ресурсами в отеле с применением логистического подхода.
2. Выявить логистические технологии, применяемые в гостинице.
3. Получить навык оптимизации ценовой и сбытовой деятельности гостиничного предприятия с помощью логистики.
4. Определить направления повышения показателей эффективности деятельности гостиничного предприятия с помощью элементов логистики.

### **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина «Проектирование логистической деятельности гостиницы» реализуется в части, профессиональных дисциплин гостиничного дела учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Проектирование логистической деятельности гостиницы» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Клиентский сервис» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия.
- Инновации в индустрии гостеприимства.
- Преддипломная практика.
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.



### 1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-6, ПК-7 в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление	ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства</p>
Управление	ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	<p>ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности</p>

			департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
Проектная деятельность	ПК-4	ПК-4. Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	ПК- 4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности
			ПК- 4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности
Управление	ПК-6	ПК-6. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений	ПК-6.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства , их структурных подразделений.
			ПК-6.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства
			ПК-6.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.
Технологии	ПК-7	ПК-7. Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	ПК-7.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.
			ПК-7.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.

			ПК-7.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства
--	--	--	--

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 6 и 7 семестрах, составляет 10 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрены 2 экзамена.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		6	7		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	180	90	90		
Учебные занятия лекционного типа	20	10	10		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Практические занятия	80	40	40		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Лабораторные занятия	-	-	-		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-	-		
Иная контактная работа	80	40	40		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	108	54	54		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	72	36	36		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>360</b>	<b>180</b>	<b>180</b>		

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3/3	3/4	4/1	4/2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	80	16	40	8	16
Учебные занятия лекционного типа	12	8	0	4	0
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0				
Практические занятия	28	0	20	0	8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	20	0	8
Лабораторные занятия	-				
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-				
Иная контактная работа	40	8	20	4	8

<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	8	20	4	8
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	262	56	131	28	47
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18		9		9
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	360	72	180	36	72

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Семинарские/практические занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1. Семестр 6</b>											
Раздел 1. Концептуальные основы логистики	28	10	18	2	0	8	0	-	--	8	0
Раздел 2. Логистические операции и системы	28	10	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 3. Закупочная логистика гостиничного предприятия	28	10	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 4. Сбытовая логистика гостиничного предприятия	30	12	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 5. Транспортная логистика гостиничного предприятия	30	12	18	2	0	8	0	-	-	8	0
<b>Контроль промежуточной</b>	36										

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
аттестации (час)											
Общий объем, часов	180	54	90	10	0	40	0	-	-	40	0
Форма промежуточной аттестации	<b>Экзамен</b>										
<b>Модуль 2. Семестр 7</b>											
Раздел 6. Складская логистика гостиничного предприятия	28	10	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 7. Информационная логистика гостиничного предприятия	28	10	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 8. Логистический сервис в гостинице	28	10	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 9. Основы организации работы предприятий питания	30	12	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 10. Логистика предприятий питания	30	12	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Контроль промежуточной аттестации (час)	36										
Общий объем, часов	180	54	90	10	0	40	0	-	-	40	0
Форма промежуточной аттестации	<b>Экзамен</b>										

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	360	108	180	20	0	80	0	-	-	80	0

#### Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
<b>Модуль 1. Курс 3</b>											
Раздел 1. Концептуальные основы логистики	34	26	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 2. Логистические операции и системы	34	26	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 3. Закупочная логистика гостиничного предприятия	34	26	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 4. Сбытовая логистика гостиничного предприятия	34	26	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 5. Транспортная логистика гостиничного предприятия	35	27	8	2	0	2	0	-	-	4	0

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов											
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками									
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки	
Раздел 6. Складская логистика гостиничного предприятия	36	28	8				4	0	-	-	4	0
Раздел 7. Информационная логистика гостиничного предприятия	36	28	8				4	0	-	-	4	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>											
<b>Общий объем, часов</b>	<b>252</b>	<b>187</b>	<b>56</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>28</b>	<b>0</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>											
<b>Модуль 2. Курс 4</b>												
Раздел 8. Логистический сервис в гостинице	33	25	8	2	0	2	0	0	-	-	4	0
Раздел 9. Основы организации работы предприятий питания	33	25	8				4	0	-	--	4	0
Раздел 10. Логистика предприятий питания	33	25	8				4	0	--	-	4	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>											
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>75</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>0</b>
<b>Форма</b>	<b>Экзамен</b>											



Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
промежуточной аттестации Общий объем часов по дисциплине (модулю)	360	262	80	12	0	28	0	-	-	40	0

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1, семестр 6</b>							
Раздел 1. Концептуальные основы логистики	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Логистические операции и системы	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Закупочная логистика гостиничного предприятия	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование

Раздел 4. Сбытовая логистика гостиничного предприятия	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
Раздел 5. Транспортная логистика гостиничного предприятия	10	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>54</b>	<b>24</b>		<b>15</b>		<b>15</b>	
Раздел 6. Складская логистика гостиничного предприятия	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
Раздел 7. Информационна я логистика гостиничного предприятия	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
Раздел 8. Логистический сервис в гостинице	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
Раздел 9. Основы организации работы предприятий питания	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
Раздел 10. Логистика предприятий питания	10	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>54</b>	<b>24</b>		<b>15</b>		<b>15</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>108</b>	<b>48</b>		<b>30</b>		<b>30</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся
--------------	-------	---

		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1., курс 3</b>							
Раздел 1. Концептуальные основы логистики	26	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Логистические операции и системы	26	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Закупочная логистика гостиничного предприятия	26	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 4. Сбытовая логистика гостиничного предприятия	26	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 5. Транспортная логистика гостиничного предприятия	27	17	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 6. Складская логистика гостиничного предприятия	28	18	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 7. Информационная логистика гостиничного предприятия	28	18	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>187</b>	<b>117</b>		<b>35</b>		<b>35</b>	
<b>Модуль 2., курс 4</b>							

Раздел 8. Логистический сервис в гостинице	25	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 9. Основы организации работы предприятий питания	25	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 10. Логистика предприятий питания	25	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>75</b>	<b>45</b>		<b>15</b>		<b>15</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>262</b>	<b>162</b>		<b>50</b>		<b>50</b>	

### 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

#### МОДУЛЬ 1.

##### РАЗДЕЛ 1. Концептуальные основы логистики

**Цель:** овладение студентами знаний в области истории и сущности логистики, изучение основных понятий в логистике, включая логистические операции и системы

##### Перечень изучаемых элементов содержания

Объект изучения логистики. Сущность логистики. Основные исторические этапы в логистике. Различные подходы к определению понятия «логистика». Концепция логистики. Правила логистики. Логистические функции. Потоки в логистике. Принципы в логистике. Влияние логистики на создание конкурентных преимуществ компании

##### Вопросы для самоподготовки:

1. Чем занимается логистика?
2. Каковы основные исторические этапы в логистике?
3. Приведите несколько определений логистики, исходя из анализа литературы.
4. Каковы задачи логистики?
5. Каков экономический эффект от применения логистики?
6. Назовите основные моменты концепции логистики.
7. Каково место и понятие материального потока в логистике?
8. Как классифицируются материальные потоки, и какие виды материальных потоков вы знаете?

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

## Форма практического задания: реферат

### Перечень тем рефератов к разделу 1:

1. Объект изучения логистики.
2. Сущность логистики.
3. Основные исторические этапы в логистике.
4. Различные подходы к определению понятия «логистика».
5. Концепция логистики.
6. Правила логистики.
7. Логистические функции.
8. Потоки в логистике.
9. Принципы в логистике.
10. Влияние логистики на создание конкурентных преимуществ компании.
11. Понятие и виды логистических операций.
12. Логистическая система: понятие, виды, свойства, структура и основные требования к формированию.

### РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля –

компьютерное тестирование.

1. 1. Объектом изучения учебной дисциплины логистика являются:

- а) материальные потоки;
- б) информационные потоки;
- в) материальные и информационные потоки;
- г) финансовые потоки;
- д) материальные, а также связанные с ними информационные и финансовые потоки;
- е) нет правильных ответов.

2. Термин «логистика» произошел от греческого «logistike», что значит...

- а) размышлять, вычислять;
- б) перевозить, складировать;
- в) строить цепочку рассуждений;
- г) точность, умелость;
- д) обеспечивать войска продовольствием;
- е) нет правильных ответов.

3. Третий исторический этап развития логистики с 1980 по 1990-е годы характеризуется стремительным развитием современных маркетинговой и ... логистической концепции в индустриальных странах запада. (вставьте пропущенное слово).

- а) глобальной;
- б) интегральной;
- в) качественной;
- г) многоцелевой;
- д) все ответы верны;
- е) нет правильных ответов.

4. Что из ниже перечисленного *не* является одним из вариантов определения логистики:

- а) совокупность различных видов деятельности с целью получения необходимого количества груза в нужном месте в нужное время с минимальными затратами;
- б) интеграция перевозочного и производственного процесса;
- в) процесс планирования затрат по перемещению и хранению грузов от производства до потребления;

- г) форма управления физическим распределением продукта;
- д) эффективное движение готовой продукции от места производства до места потребления;
- е) нет правильных ответов.

5. К задачам логистики относят:

- а) прогноз спроса и на его основе планирование запасов;
- б) определение необходимой мощности производства и транспорта;
- в) разработка научных принципов распределения готовой продукции;
- г) верны варианты а) и б);
- д) верны варианты а), б) и в);
- е) все варианты неверны.

6. Проведенные в Великобритании исследования показали, что в стоимости продукта, попавшего к конечному потребителю, более ... составляют расходы, связанные с хранением, транспортировкой, упаковкой и другими операциями, обеспечивающими продвижение материального потока (вставьте пропущенное значение).

- а) 20%;
- б) 70%;
- в) 40%;
- г) 60%
- д) 50%;
- е) 30%.

## **РАЗДЕЛ 2. Логистические операции и системы**

*Цель:* формирование у студентов логистического подхода в сфере гостеприимства, формирование у студентов готовности к постоянному поиску путей по снижению затрат.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие и виды логистических операций. Логистическая система: понятие, виды, свойства, структура и основные требования к формированию. Особенности логистики гостиничного предприятия.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Каковы основные виды логистических операций?
2. Приведите примеры логистической операции исходя из ее определения.
3. Каковы основные виды логистических систем?
4. В чем особенности формирования логистических систем?
5. Назовите традиционные и специфические методы логистики?
6. В чем заключается системный подход в логистике?
7. Что собой представляют основополагающие принципы логистики?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к разделу 2:**

1. Особенности логистики гостиничного предприятия.

2. Концептуально-методологические основы логистики
3. Логистическая инфраструктура
4. Логистика в жизненном цикле продукта
5. Глобальная логистика
6. Интегрированная цепь в логистике
7. Прогнозирование в логистике
8. Причины применения логистики в гостинице
9. Пути оптимизации работы отеля с помощью логистического подхода
10. Логистические операции в гостинице
11. Концепция логистики и ее особенности в отеле
12. Логистика и ревенью менеджмент в отеле
13. Логистика и программы лояльности в гостинице.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Что из приведенного ниже **не** относится к шести правилам логистики:
  - а) груз – нужный груз;
  - б) персонал – необходимый персонал;
  - в) количество – в нужном количестве;
  - г) время – в нужное время;
  - д) место – в нужное место;
  - е) затраты – с минимальными затратами.
2. К основным положениям концепции логистики **не** относят:
  - а) реализация принципа системного подхода;
  - б) учет логистических издержек на протяжении всей логистической цепи;
  - в) гуманизация технологических процессов и создание современных условий труда;
  - г) децентрализация деятельности предприятия;
  - д) развитие услуг сервиса на современном этапе;
  - е) способность логистических систем к адаптации в условиях неопределенности окружающей среды.
3. Участниками процесса управления материальными потоками в экономике являются:
  - а) предприятия-изготовители;
  - б) коммерческо-посреднические организации;
  - в) транспортные предприятия;
  - г) предприятия оптовой торговли;
  - д) все ответы верны;
  - е) верны варианты а) и б).
4. Под материальным потоком понимаются ..., рассматриваемые (-ое, ая) в процессе приложения к ним различных логистических операций, а также информационных и сопутствующих им финансовых потоков. (вставьте пропущенное слово или фразу).
  - а) грузы, детали, товарно-материальные ценности;
  - б) незавершенное производство;
  - в) сырье, материалы, комплектующие;
  - г) готовая продукция;
  - д) верны только ответы в) и г);
  - е) нет правильных ответов.

5. Существуют следующие признаки классификации материальных потоков:
- а) натурально-вещественный состав потока;
  - б) способ затаривания;
  - в) по отношению к логистической системе;
  - г) по виду упаковки;
  - д) верны варианты а), б) и в);
  - е) все ответы верны.
6. Логистические операции – это совокупность действий, направленных на ... материального и/или информационного потока. (вставьте пропущенное слово).
- а) преобразование;
  - б) создание;
  - в) улучшение;
  - г) перемещение;
  - д) все ответы верны;
  - е) нет правильных ответов.
7. К классификационным признакам логистических операций относятся:
- а) переход права собственности;
  - б) изменение потребительских свойств;
  - в) источник информации;
  - г) природа потока;
  - д) верны варианты а), б), в);
  - е) верны варианты а), б), г).
8. Что из ниже перечисленного относится к свойствам логистических систем:
- а) органические связи;
  - б) гибкость;
  - в) интегративные свойства;
  - г) верны ответы а) и б);
  - д) верны ответы а) и в);
  - е) верны ответы б) и в).
9. Формой связи в макрологистических системах является...
- а) внутрипроизводственные отношения;
  - б) выполнение шести правил логистики;
  - в) договор;
  - г) организационное построение предприятия;
  - д) верны ответы а) и г);
  - е) нет правильных ответов.
10. Макрологистическая система представляет собой определенную ... экономики региона, страны или группы стран. (вставьте пропущенное слово).
- а) направленность;
  - б) взаимосвязь;
  - в) технологическую сопряженность;
  - г) инфраструктуру;
  - д) систему перевозок;
  - е) нет правильных ответов.
11. Эшелонированные логистические системы характеризуются следующей характеристикой.



- а) материальный поток проходит непосредственно от производителя к потребителю, минуя посредников;
- б) на пути материального потока есть хотя бы один посредник;
- в) материальный поток проходит как напрямую к потребителю, так и через посредников;
- г) материальный поток движется только от посредника к посреднику;
- д) нет правильных ответов;
- е) эшелонированных логистических систем не существует.
12. К специфическим методам логистики **не** относится
- а) системный подход;
- б) кибернетический подход;
- в) прогностический подход;
- г) метод исследования операций;
- д) моделирование;
- е) нет правильных ответов.
13. Экспертные системы в логистике – это ..., помогающие специалистам принять решения, связанные с управлением материальными потоками. (вставьте пропущенную группу слов).
- а) группа экспертов;
- б) специальные компьютерные программы;
- в) группа экспертов или специальные компьютерные программы;
- г) логистические менеджеры;
- д) все ответы верны;
- е) нет правильных ответов.
14. К принципам системного подхода в логистике относится:
- а) принцип последовательного продвижения по этапам создания системы;
- б) принцип согласования информационных, ресурсных и других характеристик проектируемых систем;
- в) принцип отсутствия конфликтов между целями отдельных подсистем и целями всей системы;
- г) принцип приоритетности интересов каждой из подсистем над интересами всей системы;
- д) все варианты верны;
- е) верны варианты а), б) и в).
15. К основополагающим принципам логистики **не** относят
- а) практичность;
- б) системность;
- в) конкретность;
- г) научность;
- д) конструктивность;
- е) нет правильных ответов.
16. Диспетчеризация потока, непрерывное отслеживание перемещения и изменения каждого объекта потока и оперативная корректировка его движения относится к следующему принципу логистики:
- а) практичность;
- б) системность;

- в) конкретность;
- г) научность;
- д) конструктивность;
- е) нет правильных ответов.

### **РАЗДЕЛ 3. Закупочная логистика гостиничного предприятия**

**Цель:** овладение студентами знаний в области функциональных областей логистики и в частности закупочной логистики, формирование у студентов знаний и умений в области снабжения и работы с поставщиками, формирование у студентов готовности к самообразованию в области снижения затрат на закупочную деятельность отеля.

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Функциональные области логистики. Цель закупочной логистики. Понятие и задачи службы снабжения. Основные понятия в снабжении: политика, функции, принципы, требования к системе снабжения. Критерии выбора поставщика. Планирование закупок продукции. Особенности закупочной деятельности гостиничного предприятия.

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. В чем заключается научность логистики?
2. Что такое конкретность логистики?
3. В чем состоит конструктивность логистики?
4. В чем проявляется системность логистики?
5. Назовите пять основных и три дополнительных областей логистики.
6. Дайте определение представленным функциональным областям логистики.
7. Приведите понятие и уровни службы снабжения.
8. Какова роль службы снабжения в закупочной логистике?
9. Каковы основные и неосновные критерии выбора поставщика?
10. Как осуществляется работа с информацией при выборе поставщиков?

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

Перечень тем рефератов к разделу 3:

1. Функциональные области логистики.
2. Цель закупочной логистики.
3. Понятие и задачи службы снабжения.
4. Основные понятия в снабжении: политика, функции, принципы, требования к системе снабжения.
5. Критерии выбора поставщика.
6. Планирование закупок продукции.
7. Особенности закупочной деятельности гостиничного предприятия.
8. Логистика снабжения, ее место в логистической системе
9. Механизм функционирования логистики снабжения
10. Сущность и задачи закупочной логистики. Задача «сделать или купить»
11. Экономическая эффективность применения материально-технического обеспечения.

12. Основные пути снижения издержек в процессе закупки товаров производственного и потребительского назначения.
13. Дать определение материально-технических ресурсов (МТР). Задача выбора поставщика.
14. Определить пути повышения эффективности системы закупок материально-технических ресурсов
15. Особенности подбора сотрудников в службу снабжения отеля
16. Критерии оценки эффективности работы службы снабжения
17. Какие существуют методы оценки эффективности материальных ресурсов. Охарактеризовать их.
18. Дать определение закупочной логистики, ее сущность и задачи. Дать определение материально-технического обеспечения (МТО) предприятия.
19. Указать направления совершенствования управлением МТО предприятия.
20. Дать понятие материального запаса, назвать причины их создания.
21. Указать направления совершенствования планирования материально-технического обеспечения предприятия.
22. Основные пути совершенствования работы службы снабжения отеля.
23. Планирование закупок в отеле.
24. Применение информационных систем в закупочной деятельности отеля.
25. Основные направления контроля над закупочной деятельностью в отеле.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Закупочная логистика – это управление ...
  - а) материальным потоком на стадии производственного звена;
  - б) материальным потоком в процессе обеспечения предприятия материальными ресурсами;
  - в) материальным потоком на транспортных узлах;
  - г) информационными потоками на всем пути прохождения материального потока;
  - д) распределением материального потока между оптовыми покупателями;
  - е) нет правильных ответов.
2. В задачи службы снабжения **не** входит:
  - а) выдерживание обоснованных сроков закупки сырья и комплектующих изделий;
  - б) обеспечение точного соответствия между количеством поставок и потребностями в них;
  - в) обеспечение связей с посредниками в области доставки готовой продукции;
  - г) соблюдение требований производства по качеству сырья и комплектующих изделий;
  - д) все ответы верны;
  - е) нет правильных ответов.
3. На скольких уровнях рассматривается служба снабжения на предприятии
  - а) на одном (уровне предприятия);
  - б) на двух;
  - в) на трех;
  - г) на четырех;
  - д) зависит от службы снабжения;
  - е) нет правильных ответов.

4. К **основным** критериям выбора поставщика относят следующие...
- а) кредитоспособность и финансовое положение поставщика и качество обслуживания;
  - б) кредитоспособность и финансовое положение поставщика и стоимость приобретения товаров и услуг;
  - в) качество обслуживания и стоимость приобретения товаров и услуг;
  - г) удаленность поставщика от потребителя и стоимость приобретения товаров и услуг;
  - д) удаленность поставщика от потребителя и качество обслуживания;
  - е) удаленность поставщика от потребителя и кредитоспособность и финансовое положение поставщика.
5. Стоимость приобретения товаров и услуг **не** включает в себя
- а) надежность обслуживания;
  - б) цена продукции;
  - в) изменение имиджа организации;
  - г) перспективы роста и развития производства;
  - д) гарантированность обслуживания;
  - е) верны варианты а) и д).
6. При отборе источников информации при выборе поставщика следует руководствоваться следующим (-и) правилом (правилами)
- а) нельзя ограничиваться одним источником информации;
  - б) как минимум один из используемых источников должен быть независимым;
  - в) источник информации должен быть компетентным;
  - г) верны варианты а) и б);
  - д) верны варианты а) и в);
  - е) нет правильных вариантов.
7. Виды деятельности в логистике с точки зрения западного подхода – это...
- а) формирование логистической инфраструктуры; информационный обмен; транспортировка; управление запасами; складское хозяйство, грузопереработка и упаковка;
  - б) закупочная логистика, производственная логистика, сбытовая логистика, транспортная логистика, информационная логистика;
  - в) склады в логистике, запасы в логистике, логистический сервис;
  - г) глобальная логистика; финансовая логистика; таможенная логистика; риск, надежность и страхование в логистике;
  - д) логистическое проектирование, логистическое программирование, ресурсы в логистике, логистическое администрирование;
  - е) нет правильных ответов.
8. Отдельные функции, такие как ... осуществляется в рамках логистической инфраструктуры. (вставьте пропущенное слово или слова).
- а) обработка заказов клиентов;
  - б) управление запасами;
  - в) грузопереработка;
  - г) верны ответы а) и б);
  - д) верны варианты б) и в);
  - е) верны варианты а), б) и в).
9. Одной из проблем на пути внедрения поставок по системе «точно в срок» являются высокие требования потребителя к качеству продукции, что приводит к увеличению затрат поставщика. Способом решения этой проблемы является ...

- а) поиск близко расположенных поставщиков
- б) централизованная доставка силами и средствами поставщика
- в) организация безбумажного информационного обмена
- г) тесная взаимосвязь персонала, ответственного за качество у продавца и у потребителя

- д) обеспечение возможности частых поставок малыми партиями
- е) минимально возможное количество поставщиков

10. Одной из проблем на пути внедрения поставок по системе «точно в срок» является удаленность поставщиков, что может сделать частые поставки небольших партий экономически невыгодными. Способом решения этой проблемы является...

- а) концентрация отдаленных поставщиков
- б) составление и четкое соблюдение расписаний прибытия грузов
- в) использование постоянных проверенных перевозчиков
- г) организация безбумажного информационного обмена
- д) пролонгация договорных отношений с проверенными поставщиками
- е) минимально возможное количество поставщиков

11. Одной из проблем на пути внедрения поставок по системе «точно в срок» является сокращение степени диверсификации, что создает для поставщика проблему, обусловленную возрастанием коммерческого риска от ориентации на одного контрагента. Способом решения этой проблемы является...

- а) концентрация отдаленных поставщиков
- б) поддержка бизнеса поставщика за счет долгосрочного планирования и гарантированности закупок
- в) составление и четкое соблюдение расписания прибытия грузов
- г) использование постоянных проверенных перевозчиков
- д) организация безбумажного информационного обмена
- е) пролонгация договорных отношений с проверенными поставщиками

## **РАЗДЕЛ 4. Сбытовая логистика гостиничного предприятия**

**Цель:** овладение студентами знаний в области сбытовой логистики, в том числе работы с посредниками, формирование у студентов знаний и умений по оптимизации деятельности отеля на стадии сбыта, формирование у студентов готовности к постоянной гибкости и анализу рынка для снижения затрат отеля.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Специфика и принципы сбытовой логистики. Задачи сбытовой логистики на микро- и макроуровне. Канала распределения. Функции посредников. Концепция сбыта. Программа сбыта. Формы сбыта продукции и способы его стимулирования. Классификация торговых предприятий. Взаимосвязь логистики и маркетинга. Особенности сбытовой логистики гостиничного предприятия.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Каковы два основополагающих принципа в целостной стратегии распределительной логистики?
2. Каковы задачи сбытовой логистики на макроуровне?

3. Назовите основные задачи сбытовой логистики на микроуровне?
4. что такое канал распределения?
5. Каковы основные функции посредников?
6. Назовите основные виды посредников, и как они классифицируются?
7. Каковы точки соприкосновения 4 P маркетинга и 7 R логистики?
8. В чем принцип работы с посредниками, исходя из «тянущего» и «толкающего» принципов?
9. Каковы особенности сбытовой логистики в гостинице?
10. Каковы основные каналы сбыта гостиничного предприятия?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к разделу 4:**

1. Специфика и принципы сбытовой логистики.
2. Задачи сбытовой логистики на микро- и макроуровне.
3. Канала распределения.
4. Функции посредников.
5. Концепция сбыта.
6. Программа сбыта.
7. Формы сбыта продукции и способы его стимулирования.
8. Классификация торговых предприятий.
9. Взаимосвязь логистики и маркетинга.
10. Особенности сбытовой логистики гостиничного предприятия
11. Предмет, цель, объект изучения и понятийно-терминологический аппарат сбытовой логистики.
12. Распределительные каналы: понятие, основные характеристики и виды
13. Взаимосвязь и разграничение компетенций маркетинга и сбытовой логистики.
14. Комплексная методика создания логистической сбытовой цепи.
15. Дать определение сбытовой (распределительной) логистики, определить ее задачи.
16. Охарактеризовать направления совершенствования управления сбытовой деятельностью.
17. Определить понятие гостиничной услуги. Привести их примеры.
18. Охарактеризовать экономические методы управления сбытовой деятельностью при реализации гостиничных услуг.
19. Дать определение логистических каналов и логистических цепей. Привести их примеры в гостинице
20. Охарактеризовать методы оценки эффективности сбытовой деятельности на предприятиях и в организациях. Привести пример применения одного из методов в работе отеля.
21. Задача оптимизации расположения распределительного центра на обслуживаемой территории.
22. Специфика работы с корпоративным каналом сбыта в отеле.
23. Специфика работы с агентским каналом сбыта в отеле.
24. Специфика и пути оптимизации сбытовой деятельности при работе с ОТА.

25. Причины и направления применения логистики в сбытовой деятельности отеля.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Какое количество основополагающих принципов выделяют в сбытовой (распределительной) логистике?
  - а) один;
  - б) два;
  - в) три;
  - г) четыре;
  - д) пять;
  - е) нет правильных ответов.
2. Для успешного продвижения товара на рынок необходимо...
  - а) провести планирование объема номенклатуры товаров;
  - б) провести проверку планирования путем моделирования сбытовой деятельности фирмы;
  - в) принять план действий по сбыту;
  - г) верны варианты а) и б);
  - д) верны варианты б) и в);
  - е) верны варианты а), б) и в).
3. К задачам сбытовой логистики по управлению материальными потоками на участке поставщик-потребитель на макроуровне относятся
  - а) организация получения и обработки заказа;
  - б) выбор тары и упаковки;
  - в) организация доставки и контроль за транспортировкой;
  - г) выбор схемы распределения материального потока;
  - д) организация послереализационного обслуживания;
  - е) нет правильных ответов.
4. К задачам сбытовой логистики по управлению материальными потоками на участке поставщик-потребитель на микроуровне относятся
  - а) определение оптимального месторасположения распределительного центра на обслуживаемой территории;
  - б) обеспечение технико-технологической сопряженности участников логистического процесса;
  - в) определение оптимального количества распределительных центров (складов) на обслуживаемой территории;
  - г) выбор схемы распределения материального потока;
  - д) все варианты верны;
  - е) нет правильных ответов.
5. Канал распределения – это совокупность организаций или отдельных лиц, которые принимают на себя или помогают другому лицу...
  - а) передать право собственности на конкретный товар или услугу на пути от производителя к потребителю;
  - б) распределить товар или услугу на пути от производителя к потребителю;
  - в) передать конкретный товар или услугу от производителя к потребителю;

- г) произвести товар или услугу для его/ее последующей продажи;
  - д) закупить сырье, комплектующие и материалы для производства товара;
  - е) нет правильных ответов.
6. К функциям посредников **не** относится...
- а) сбор информации, необходимой для распределения продукции и услуг;
  - б) стимулирование сбыта путем распространения информации о товаре;
  - в) установление контактов с потенциальными покупателями;
  - г) организация транспортировки и складирования;
  - д) все ответы верны;
  - е) нет правильных ответов.
7. Структура канала – это...
- а) посредник, который выполняет работу по приближению товара и права собственности на него конечному потребителю;
  - б) количество уровней канала;
  - в) конкретный состав членов канала;
  - г) это совокупность организаций или отдельных лиц, которые принимают на себя или помогают другому лицу передать право собственности на конкретный товар или услугу на пути от производителя к потребителю;
  - д) верны варианты б) и в);
  - е) нет правильных ответов.
8. Взаимосвязь логистики и маркетинга – это взаимодействие 4-х Р маркетинга и ... Р логистики (вставьте пропущенное число)
- а) 5;
  - б) 6;
  - в) 7;
  - г) 8;
  - д) 4;
  - е) нет правильных ответов.
9. Взаимосвязь логистики и маркетинга по фактору «цена» является...
- а) упаковка товара;
  - б) ассортимент продукции;
  - в) выбор между «толкающей» и «тянущей» стратегией;
  - г) верны варианты а) и б);
  - г) верны варианты а) и в);
  - д) верны варианты б) и в);
  - е) нет правильных ответов.
10. Маркетинговая стратегия «вытягивания» товара через канал распределения обычно связана с ...
- а) широкомасштабной рекламной кампанией в СМИ, которую осуществляет фирма-производитель;
  - б) кооперацией производителя готовой продукции с оптовыми и розничными торговыми посредниками;
  - в) заменой одной комплексной логистической функции на другую (например, складирование на транспортировку);
  - г) выбором точек сбыта основного объема готовой продукции;
  - д) верны варианты б) и в);



е) верны варианты б) и г).

11. Взаимодействие логистики и маркетинга по параметру «место» представляет собой проблему ...

а) широкомасштабной рекламной кампанией в СМИ, которую осуществляет фирма-производитель;

б) кооперацией производителя готовой продукции с оптовыми и розничными торговыми посредниками;

в) заменой одной комплексной логистической функции на другую (например, складирование на транспортировку);

г) выбором точек сбыта основного объема готовой продукции;

д) верны варианты а) и б);

е) верны варианты б) и в).

## **РАЗДЕЛ 5. Транспортная логистика гостиничного предприятия**

**Цель:** овладение студентами знаний в области транспортной логистики, в частности способов оптимизации доставки продукции исходя из выбора транспорта и перевозчика, формирование у студентов знаний и умений по снижению затрат на транспорт в гостинице, формирование у студентов готовности к самообразованию в области оптимизации видов транспорта и доставки продукции.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие и специфика транспортной логистики. Перевозчик и экспедитор в транспортной логистике. Транспортное предприятие. Международная перевозка. Виды транспорта. Плюсы и минусы автомобильного, железнодорожного, водного (морского и речного) и воздушного транспорта. Технично-эксплуатационные показатели транспортировки. Виды маршрутов движения. Транспортная документация: накладная, путевой лист и пр. Особенности транспортной логистики гостиничного предприятия.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Дайте определение понятиям экспедитор, транспортное предприятие, перевозчик.
2. На какие группы изначально делится транспорт в логистике?
3. Каковы достоинства и недостатки автомобильного, железнодорожного, воздушного, водного и трубопроводного транспорта в логистике?
4. Каковы основные факторы, влияющие на выбор транспорта?
5. Как можно организовать транспортировку?
6. Взаимосвязь скорости и издержек при транспортировке.
7. Что необходимо учитывать в транспортировке при формировании логистической инфраструктуры?
8. Каковы особенности транспортной логистики в отеле?
9. Каковы пути совершенствования транспортной логистики в гостинице?
10. Какие виды транспорта преимущественно используются гостиничным предприятием и почему?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5**

### **Форма практического задания: реферат**

Перечень тем рефератов к разделу 5:

1. Понятие и специфика транспортной логистики.
2. Перевозчик и экспедитор в транспортной логистике.
3. Транспортное предприятие.
4. Международная перевозка. Виды транспорта.
5. Плюсы и минусы автомобильного, железнодорожного, водного (морского и речного) и воздушного транспорта.
6. Техничко-эксплуатационные показатели транспортировки.
7. Виды маршрутов движения.
8. Транспортная документация: накладная, путевой лист и пр.
9. Особенности транспортной логистики гостиничного предприятия.
10. Управление транспортировкой и транспортная инфраструктура
11. Сущность и задачи транспортной логистики. Экспертные системы в логистике.
12. Характеристики магистральных видов транспорта общего пользования.
13. Дать определение транспортного потока. Определение и основные принципы системного подхода.
14. Указать направления совершенствования управления транспортными потоками (по видам транспорта).
15. Транспортные тарифы и правила их применения.
16. Охарактеризовать пути повышения эффективности работы транспортных предприятий и организаций.
17. Выбор вида транспортного средства. Критерии качества логистического обслуживания.
18. Принципы и методы выбора видов транспорта потребителями транспортных услуг.
19. Направления повышения эффективности и конкурентоспособности различных видов транспорта.
20. Какие существуют виды транспорта? Существующие тарифы для различных видов транспорта.
21. Виды транспорта и способы доставки продукции в курортные отели.
22. Виды транспорта и способы доставки продукции в конгресс отели.
23. Пути оптимизации транспортной логистики в гостинице.
24. Особенности транспортной логистики транснациональных гостиничных цепей.
25. Собственный или арендованный транспорт для доставки продукции в отель.  
Критерии выбора.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Перевозчик – это...
  - а) юридическое лицо, осуществляющее профессиональную деятельность перевозчика грузов и имеющее лицензию на выполнение транспортных операций, выданную компетентными органами в стране регистрации;
  - б) оператор смешанной перевозки, который принимает на себя ответственность за выполнение договора смешанной перевозки в роли перевозчика;

в) физическое или юридическое лицо, реально выполняющее перевозки грузов собственным транспортом или любое лицо, принимающее на себя такую же ответственность;

г) физическое или юридическое лицо, осуществляющее деятельность по транспортировке грузов как внутри страны, так и за ее пределами по поручению других физических или юридических лиц от своего имени и выполняющее все необходимые вспомогательные операции;

д) верны варианты б) и г);

е) нет правильных ответов.

2. Экспедитор – это...

а) юридическое лицо, осуществляющее профессиональную деятельность перевозчика грузов и имеющее лицензию на выполнение транспортных операций, выданную компетентными органами в стране регистрации;

б) оператор смешанной перевозки, который принимает на себя ответственность за выполнение договора смешанной перевозки в роли перевозчика;

в) физическое или юридическое лицо, реально выполняющее перевозки грузов собственным транспортом или любое лицо, принимающее на себя такую же ответственность;

г) физическое или юридическое лицо, осуществляющее деятельность по транспортировке грузов как внутри страны, так и за ее пределами по поручению других физических или юридических лиц от своего имени и выполняющее все необходимые вспомогательные операции;

д) верны варианты б) и г);

е) нет правильных ответов.

3. К функциям экспедирования относят

а) выбор перевозчика;

б) отслеживание поставок;

в) аудит и визирование оплаты тарифов на перевозку;

г) оценка деятельности перевозчика;

д) все варианты верны;

е) нет правильных ответов.

4. К транспорту не общего пользования относят

а) автомобильный транспорт;

б) трубопроводный транспорт;

в) внутрипроизводственный транспорт;

г) воздушный транспорт;

д) верны варианты а) и г);

е) нет правильных ответов.

5. К недостаткам автомобильного транспорта относится...

а) жесткие требования к упаковке и креплению грузов;

б) высокие грузовые тарифы;

в) зависимость от метеоусловий;

г) срочность разгрузки;

д) ограничение в применении;

е) нет правильных ответов;

6. К достоинствам воздушного транспорта относят...

- а) высокая маневренность;
  - б) хорошую приспособленность к перевозкам различных партий грузов при любых погодных условиях;
  - в) менее жесткие требования к упаковке товара;
  - г) возможность достижения отдаленных пунктов;
  - д) низкие грузовые тарифы;
  - е) нет правильных ответов.
7. К недостаткам железнодорожного транспорта относится...
- а) жесткие требования к упаковке и креплению грузов;
  - б) высокие грузовые тарифы;
  - в) зависимость от метеоусловий;
  - г) срочность разгрузки;
  - д) ограничение в применении;
  - е) нет правильных ответов;
8. К достоинствам трубопроводного транспорта относят...
- а) высокая маневренность;
  - б) хорошую приспособленность к перевозкам различных партий грузов при любых погодных условиях;
  - в) менее жесткие требования к упаковке товара;
  - г) возможность достижения отдаленных пунктов;
  - д) низкие грузовые тарифы;
  - е) нет правильных ответов.
9. К основным факторам, влияющим на выбор вида транспорта, **не** относится...
- а) стоимость перевозки;
  - б) надежность соблюдения графика поставки;
  - в) время доставки;
  - г) страна регистрации экспедиторской компании;
  - д) способность перевозить разные грузы;
  - е) частота отправления груза.
10. Какое количество способов организации транспортировки существует?
- а) два;
  - б) три;
  - в) четыре;
  - г) пять;
  - д) более пяти;
  - е) нет правильных ответов.
11. Издержки транспортировки (транспортные расходы) складываются из затрат на перемещение грузов между географически разобщенными объектами и...
- а) расходов на управление запасами в пути и их содержание;
  - б) заработную плату водителя;
  - в) амортизационные отчисления на ремонт и замену транспорта;
  - г) затраты на отслеживание груза в пути;
  - д) верны варианты в) и г);
  - е) нет правильных вариантов.

## МОДУЛЬ 2 ВНУТРЕННЯЯ ЛОГИСТИКА

## **РАЗДЕЛ 6. Складская логистика гостиничного предприятия**

**Цель:** овладение студентами знаний в области складской логистики, изучение особенностей складской логистики гостиницы, формирование у студентов знаний и умений по оптимизации работы склада.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие и виды запасов. Системы и методы управления запасами. Основные показатели управления запасами. Понятие и функции склада. Задачи складирования. Штриховое кодирование продукции. Требования к организации работы склада. Классификация складов. Требования к планированию складских помещений. Специфика складской логистики в гостинице.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Что такое материальный запас?
2. Какие виды запасов в логистике существуют?
3. Каковы функции запасов?
4. Как осуществляется управление запасами?
5. Что такое склад в логистике и какие виды складов вы знаете?
6. Каковы функции складов?
7. Приведите примеры и последовательность складских операций?
8. Какова специфика работы складов в логистике при западном подходе?
9. Каковы особенности складской логистики в отеле?
10. Каковы пути оптимизации работы склада гостиничного предприятия?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к разделу 6:**

1. Понятие и виды запасов.
2. Системы и методы управления запасами.
3. Основные показатели управления запасами.
4. Понятие и функции склада.
5. Задачи складирования.
6. Штриховое кодирование продукции.
7. Требования к организации работы склада.
8. Классификация складов.
9. Требования к планированию складских помещений.
10. Специфика складской логистики в гостинице.
11. Сущность и роль товарно-материальных запасов в логистике.
12. Основные модели управления запасами
13. Методические основы проектирования моделей управления запасами
14. Роль и место складирования в логистической системе
15. Проблемы эффективного функционирования логистики складирования
16. Система складирования
17. Основные критерии оценки рентабельности складирования
18. Дать определение запасов. Классификация и виды запасов.

19. Пути оптимизации величины текущих запасов материальных ресурсов гостиничного предприятия.
20. Понятие материального запаса. Причины создания запасов продукции на складе отеля.
21. Охарактеризовать методы управления запасами продукции на складе отеля.
22. Охарактеризовать экономические факторы наличия запасов материальных ресурсов на базах и складах гостиницы.
23. Охарактеризовать факторы, влияющие на определение величины запасов материально-технических ресурсов в отеле.
24. Склады, их определение и виды. Уровень логистического обслуживания.
25. Определить формы организации складского хозяйства и направления её совершенствования.
26. Охарактеризовать пути снижения издержек при осуществлении операций по складированию продукции.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Материальный запас – это ... материального потока на пути движения от первичного источника к конечному потребителю (вставьте пропущенное слово).

- а) задержка;
- б) планирование;
- в) прогнозирование;
- г) формирование;
- д) складирование;
- е) нет правильных ответов.

2. К категориям запасов в зависимости от их сырьевого предназначения **не** относят:

- а) сезонные запасы;
- б) текущие запасы;
- в) незавершенное производство;
- г) неликвидные запасы;
- д) готовая продукция;
- е) верны варианты в) и д).

3. К функциям запасов относятся:

- а) прогнозирование материального потока;
- б) географическая специализация;
- в) преобразование материальных потоков;
- г) уравнивание спроса и предложения;
- д) верны варианты б) и г);
- е) верны варианты а) и в).

4. Толковая политика управления запасами строится на избирательном распределении ресурсов по ... признакам (вставьте пропущенное число).

- а) 2;
- б) 3;
- в) 4;
- г) 5;

д) 6;

е) 7.

5. По конструкции склады различаются на следующие виды

а) закрытые и открытые;

б) закрытые, полузакрытые и открытые;

в) открытые, полуоткрытые и закрытые;

г) закрытые, полузакрытые, полуоткрытые и открытые;

д) закрытые и полузакрытые;

е) открытые и полуоткрытые.

6. К складам на участке движения товаров народного потребления относят

а) оптовые склады в местах производства или потребления;

б) склады сырья;

в) внутрипроизводственные склады;

г) склады готовой продукции;

д) верны варианты б) и в);

е) верны варианты в) и г).

7. К функциям складов **не** относится

а) преобразование материальных потоков;

б) обеспечение логистического сервиса в системе обслуживания;

в) временное размещение материальных запасов;

г) географическая специализация;

д) хранение материальных запасов;

е) нет правильных ответов.

8. В комплексе складских операций 4-м этапом является...

а) приемка товаров;

б) отборка товаров из мест хранения;

в) внутрискладское перемещение грузов;

г) комплектование и упаковка товаров;

д) размещение на хранение;

е) погрузка.

9. Постоянные издержки склада составляют 200 000 долл. в год. Каждая прошедшая через склад тонна груза для своей обработки требует 20 долл. и приносит доход в 60 долл. Минимальный грузооборот, при котором издержки склада равны доходам (точка безубыточности склада), составляет ... т в год

а) 2000

б) 3000

в) 4000

г) 5000

д) 6000

е) 7000

10. Принцип пропорциональности складского процесса означает...

а) повторяемость всего цикла и отдельных операций в равные промежутки времени

б) подчинение всех операций технологического цикла единому расчетному ритму

в) устранение или сокращение всякого рода перерывов в

технологическом процессе

г) одновременное выполнение отдельных операций на всех стадиях складского процесса

д) соответствие всех звеньев складского процесса по производительности, пропускной способности или скорости

е) все варианты неверны

11. Принцип параллельности складского процесса означает...

а) повторяемость всего цикла и отдельных операций в равные промежутки времени

б) подчинение всех операций технологического цикла единому расчетному ритму

в) устранение или сокращение всякого рода перерывов в технологическом процессе

г) одновременное выполнение отдельных операций на всех стадиях складского процесса

д) соответствие всех звеньев складского процесса по производительности, пропускной способности или скорости

е) варианты а) и б)

## **РАЗДЕЛ 7. Информационная логистика гостиничного предприятия**

**Цель:** овладение студентами знаний в области информационной логистики, изучение основных информационных систем в гостиничном бизнесе, формирование у студентов знаний и умений по управлению информационными потоками в гостиничной деятельности.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие и виды информационных потоков. Понятие и виды информационных систем. Задачи информационных систем. Основные понятия информационного обеспечения логистики. Рекомендации при внедрении информационных систем. Применение информационных технологий в логистических операциях в России. Специфика информационной логистики гостиничного предприятия.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Что такое информационный поток?
2. Какие виды информационных потоков существуют?
3. Какова роль информации в логистике?
4. Что такое информационная система?
5. Что в себя включает функциональная и обеспечивающая подсистема?
6. Что собой представляют плановые, диспозитивные и исполнительские информационные системы?
7. Какова специфика и роль информации в логистике согласно западному подходу?
8. Какова специфика информационной логистики в отеле?
9. Каковы пути оптимизации информационной логистики гостиницы?
10. Какие подразделения гостиничного предприятия занимаются информационной логистикой?
11. Какие информационные системы используются в отеле?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7**



## **Форма практического задания: реферат**

### **Перечень тем рефератов к разделу 7:**

1. Понятие и виды информационных потоков.
2. Понятие и виды информационных систем.
3. Задачи информационных систем.
4. Основные понятия информационного обеспечения логистики.
5. Рекомендации при внедрении информационных систем.
6. Применение информационных технологий в логистических операциях в России.
7. Специфика информационной логистики гостиничного предприятия.
8. Роль и значение информации в логистике
9. Иерархия и состав информационных решений в логистике
10. Принципы формирования логистической информации
11. Понятие, особенности и варианты взаимодействия информационных потоков в логистике
12. Классификация логистических информационных потоков
13. Методы исследования логистических информационных потоков
14. Методы проектирования логистических информационных потоков
15. Функциональность логистических информационных систем
16. Информационные технологии в логистике
17. Информационно-коммуникационные технологии в логистике
18. Дать понятие информационных сетей и информационных систем.
19. Определить пути повышения эффективности информационных сетей и систем.
20. Причины применения информационных систем в отеле.
21. Основные модули информационных систем гостиничного предприятия.
22. Взаимосвязь информационных систем в отеле и персонала сотрудников.
23. Специфика информационных потоков транснациональных гостиничных цепей.
24. Особенности информационной логистики в гостинице.
25. Основные разделы ночного аудита в отеле как применение логистического подхода в работе с информационными потоками.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Информационный поток – это совокупность циркулирующих в логистической системе, между логистической системой и внешней средой сообщений, необходимых для управления и контроля...

- а) за деятельностью предприятия;
- б) логистических операций;
- в) отдела закупок;
- г) логистических систем;
- д) логистической инфраструктуры;
- е) нет правильных ответов.

2. В логистике выделяют следующие виды информационных потоков:

- а) горизонтальные и вертикальные;
- б) входные и выходные;
- в) внешние и внутренние;
- г) верны только варианты а) и б);
- д) верны только варианты б) и в);

- е) верны варианты а), б) и в);
3. Информационный поток **не** характеризуется следующими показателями:
- а) направление движения;
  - б) интенсивность;
  - в) вариативность;
  - г) источник возникновения;
  - д) скорость передачи и приема;
  - е) нет правильных ответов.
4. Наиболее часто информационные системы подразделяются на ... подсистемы (вставьте пропущенное число)
- а) 2;
  - б) 3;
  - в) 4;
  - г) все варианты верны (все зависит от информационного потока);
  - д) нет правильных ответов;
  - е) 23.
5. Выберите верный вариант ответа
- а) информационное обеспечение является элементом функциональной подсистемы;
  - б) техническое обеспечение является элементом обеспечивающей подсистемы;
  - в) информационное обеспечение является элементом функциональной подсистемы;
  - г) математическое обеспечение является элементом обеспечивающей подсистемы;
  - д) верны варианты а) и в);
  - е) верны варианты б) и г).
6. К информационным системам на макроуровне относятся
- а) плановые;
  - б) диспозитивные;
  - в) исполнительские;
  - г) верны варианты а) и б);
  - д) верны варианты а) и в);
  - е) нет правильных ответов.
7. Диспозитивные информационные системы создаются на ... (продолжите фразу)
- а) административном уровне управления и служат для принятия долгосрочных решений стратегического характера;
  - б) уровне управления складом или цехом и служат для обеспечения работы логистических систем;
  - в) уровне административного и оперативного управления;
  - г) уровне отдела закупок предприятия;
  - д) уровне отдела логистики предприятия;
  - е) нет правильных ответов.
8. К задачам информационных систем относят
- а) планирование производства;
  - б) прогнозирование спроса;
  - в) управление запасами;
  - г) верны варианты а) и б);
  - д) верны варианты а) и в);
  - е) верны варианты б) и в).

9. От информации в области логистики более других зависят следующие компоненты

- а) прогнозирование;
- б) управление заказами;
- в) системы управления производством;
- г) верны варианты а) и б);
- д) верны варианты а) и в);
- е) верны варианты б) и в).

10. Системы управления - ... - служат примерами моделей логистического менеджмента, появление которых стало возможным благодаря современным информационным технологиям (вставьте пропущенные слова)

- а) «точно-в-срок», «быстрое реагирование»;
- б) «точно-в-срок», «непрерывное пополнение запасов»;
- в) «точно-в-срок», «быстрое реагирование», «непрерывное пополнение запасов»;
- г) «быстрое реагирование», «непрерывное пополнение запасов»;
- д) все варианты верны;
- е) нет правильных ответов.

## **РАЗДЕЛ 8. Логистический сервис в гостинице**

**Цель:** овладение студентами знаний в области особенностей логистического сервиса, изучение специфики логистического сервиса гостиничного предприятия, формирование у студентов знаний и умений логистического обслуживания.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Логистический сервис: понятие и виды. Формирование системы логистического сервиса. Последовательность действий логистического сервиса. Критерии оценки качества логистического сервиса. Оценка уровня обслуживания. Поступление и обработка заказа потребителя.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Какова последовательность действий логистического сервиса?
2. Каковы критерии оценки качества логистического сервиса?
3. Как формируется система логистического сервиса?
4. Что такое гибкость поставки?
5. Что такое логистический сервис, и на какие этапы он делится?
6. Какие логистические услуги предоставляет гостиница?
7. Назовите функции службы логистики в отеле?
8. Каковы функции службы логистики гостиничного предприятия?
9. Какие требования предъявляются к сотрудникам службы логистики отеля?
10. Как оценить качество логистического сервиса отеля?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 8**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к разделу 8:**

1. Логистический сервис: понятие и виды.
2. Формирование системы логистического сервиса.

3. Последовательность действий логистического сервиса.
4. Критерии оценки качества логистического сервиса.
5. Оценка уровня обслуживания.
6. Поступление и обработка заказа потребителя.
7. Критерии качества логистического обслуживания. Совершенствование товаропроводящих торговых систем на базе концепции логистики.
8. Критерии оценки логистического сервиса гостиницы.
9. Влияние глобализации на логистический сервис.
10. Основные этапы создания системы логистического сервиса в отеле.
11. Особенности логистического сервиса гостиничных цепей.
12. Конкурентные преимущества логистического сервиса в отеле
13. Разработка стандартов логистических услуг для обслуживания в отеле.
14. Логистический сервис как часть системы обслуживания в отеле
15. Сегментация потребителей как часть логистического сервиса.
16. Надежность как часть логистического сервиса отеля.
17. Гибкость как часть логистического сервиса отеля.
18. Отсрочка платежа как часть логистического сервиса отеля.
19. Логистическая упаковка и ее роль в повышении качества логистического сервиса отеля.
20. Командная работа отеля как элемент повышения качества логистического сервиса отеля.
21. Роль обратной связи в повышении качества логистических услуг.
22. Логистический сервис в транспортной деятельности отеля.
23. Логистический сервис в складской деятельности отеля.
24. Логистический сервис в закупочной деятельности отеля.
25. Логистический сервис в сбытовой деятельности отеля.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. К логистическим услугам в процессе реализации товаров **не** относят
  - а) гарантийное обслуживание;
  - б) наличие товарных запасов на складе;
  - в) обеспечение надежности доставки;
  - г) подбор ассортимента, упаковка, формирование грузовых единиц;
  - д) предоставление информации о предоставлении грузов;
  - е) исполнение заказа.
2. Третьим этапом в последовательности действий логистического сервиса является...
  - а) сегментация потребительского рынка;
  - б) определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг;
  - в) ранжирование услуг, входящих в составленный перечень;
  - г) определение стандартов услуг в разрезе отдельных сегментов рынка;
  - д) оценка оказываемых услуг;
  - е) установление обратной связи с покупателями.
3. К критериям оценки качества логистических услуг относят
  - а) наличие запасов на складе поставщика;

- б) полное время от получения заказа до поставки партии товаров;
  - в) гибкость поставки;
  - г) надежность поставки;
  - д) возможность предоставления кредитов;
  - е) все варианты верны.
4. Отношение к жалобам при некомплектных поставках является составляющим следующего критерия оценки качества логистических услуг
- а) наличие запасов на складе поставщика;
  - б) полное время от получения заказа до поставки партии товаров;
  - в) гибкость поставки;
  - г) надежность поставки;
  - д) возможность предоставления кредитов;
  - е) нет правильных ответов.
5. Решения по упаковке, принимаемые с участием службы логистики: ...
- а) рисунок на упаковке
  - б) размер упаковки
  - в) прочностные характеристики материала упаковки
  - г) рекламный текст на упаковке
  - д) верны варианты а) и г)
  - е) верны варианты б) и в)
6. Служба логистики на предприятии взаимодействует ...
- а) со службой маркетинга
  - б) производственными подразделениями
  - в) с финансовой службой
  - г) все ответы верны
  - д) верны варианты а) и б)
  - е) верны варианты б) и в)
7. К прямым функциям службы логистики на предприятии относят...
- а) выбор транспорта
  - б) организацию складирования и хранения
  - в) выбор тары
  - г) управление запасами
  - д) верны варианты а), б), в), г)
  - е) верны варианты б) и г)
8. Посредника при организации сбыта целесообразно привлечь в том случае, когда...
- а) потребителям в регионе требуются срочные поставки небольших партий товара
  - б) поставки в регион осуществляются крупными партиями
  - в) рынок географически разбросан
  - г) потребители размещены территориально компактно, т. е. сосредоточены в одном регионе
  - д) варианты б), г)
  - е) варианты а) и в)
9. К логистическим посредникам относят ...
- а) рекламные агентства
  - б) грузовые терминалы

- в) постоянно действующие аукционы
- г) выставки, посвященные складам, транспорту и логистике
- д) фондовые биржи
- е) все варианты неверны

10. Последовательность этапов формирования системы логистического сервиса на фирме...

А: Ранжирование услуг, входящих в составленные перечни

Б: Определение стандартов для значимых услуг в разрезе отдельных сегментов рынка

В: Определение перечня наиболее значимых для покупателей услуг в разрезе каждого сегмента

Г: Установление обратной связи с покупателями для обеспечения соответствия услуг потребностям покупателей

Д: Оценка оказываемых услуг, определение уровня сервиса, необходимого для обеспечения конкурентоспособности компании

Е: Сегментация рынка потребительских услуг

а) Е, В, А, Б, Г, Д;

б) Е, А, В, Б, Г, Д;

в) Е, В, А, Б, Д, Г;

г) Е, В, А, Г, Б, Д;

д) Е, Б, В, А, Д, Г;

е) Е, Г, Д, Б, А, В.

## РАЗДЕЛ 9. ОСНОВЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ

**Цель:** изучить основы организации работы предприятий питания.

### Перечень изучаемых элементов содержания

Классификация предприятий питания по месту нахождения, степени централизации производства, характеру обслуживаемых контингентов, признаку специализации, формам обслуживания, уровню технического оснащения и объему предоставляемых услуг, мощности и вместимости. Типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов. Научная организация труда: задачи и современные направления. Типы и характеристика предприятий питания в гостинице.

### Вопросы для самоподготовки:

1. Классификация предприятий питания.
2. Типы и характеристика предприятий питания в гостинице.
3. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы.
4. Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания.
5. Организация складского и тарного хозяйства, транспортно-экспедиционных операций на предприятиях питания.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 9

## **Форма практического задания: реферат**

### **Перечень тем рефератов к темам раздела 9:**

1. Место службы питания в структуре гостиницы.
2. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице.
3. Основные требования к персоналу.
4. Соотношение услуги размещения и услуги питания.
5. Структура службы питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.
6. Миссии и цели службы питания в гостинице.
7. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.
8. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий.
9. Различные варианты оргструктуры службы питания.
10. Основные требования к персоналу.
11. Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. Характеристика основных стадий технологического процесса.
12. Классификация способов и приемов кулинарной обработки продукции, краткая характеристика.
13. Основы технологии производства продукции предприятий питания.
14. Виды нормативной документации, используемой в предприятиях питания, их характеристика. Содержание и особенности применения нормативных актов
15. Работа со Сборником рецептур блюд и кулинарных изделий
16. Разработка технико-технологических карт
17. Изучение классификации полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощей, характеристика основных полуфабрикатов
18. Изучение классификации супов, соусов, схемы и рецептуры основных супов и соусов холодных блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков, рецептуры

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 9 форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Подразделения, не входящие в структуру службы питания:
  - а) Банкетная служба
  - б) Кейтеринговая служба
  - в) Служба посыльных
  - г) Обслуживанием питанием в номерах
2. Услуги питания, предоставляемые в гостинице, должны отвечать требованиям:
  - а) Безопасность
  - б) Культура обслуживания
  - в) Экологичность
  - г) Непрерывность

## **РАЗДЕЛ 10. ЛОГИСТИКА ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ**

**Цель:** изучить основы организации работы предприятий питания.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы. Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания.

Организация складского и тарного хозяйства, транспортно-экспедиционных операций на предприятиях питания. Источники снабжения, организация договорных отношений, понятие товарных запасов и их оптимизация. Состав складских помещений предприятий питания. Особенности организации приемки и хранения товаров. Особенности организации работы цехов в предприятиях питания гостиницы. Требования к персоналу.

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Организация работы заготовочных цехов.
2. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.
3. Организация работы доготовочных цехов.
4. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.
5. Организация работы специализированных цехов.
6. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 10**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 10:**

1. Классификация предприятий питания.
2. Типы и характеристика предприятий питания в гостинице.
3. Зависимость состава предприятий от типа и класса гостиницы.
4. Организация продовольственного и материально-технического снабжения предприятий питания.
5. Организация складского и тарного хозяйства, транспортно-экспедиционных операций на предприятиях питания.
6. Организация работы заготовочных цехов.
7. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.
8. Организация работы доготовочных цехов.
9. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.
10. Организация работы специализированных цехов.
11. Оборудование отдельных цехов, нормы оснащения.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 10: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. В состав торговой группы не входят следующие помещения:
  - а) Раздаточная
  - б) Торговый зал
  - в) Моечная столовой посуды
  - г) Буфет
2. Система питания в гостинице, при которой в стоимость проживания включен два приема пищи и безалкогольные напитки?
  - а) ВВ
  - б) НВ
  - в) НВ+
  - г) FB+

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и



задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

## **РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) являются два экзамена, которые проводятся в устной форме.

### **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знать: системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале	Этап формирования умений
		Владеть: навыками формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знать: формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: организовать координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений

		Владеть: навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-4	Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	Знать: технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	Этап формирования знаний
		Уметь: осуществлять процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности	Этап формирования умений
		Владеть: Навыками проектировать объекты профессиональной деятельности	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-6	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений	Знать: экономические понятия, методы проведения анализа, расчёт показателей экономической деятельности гостиничного предприятия	Этап формирования знаний
		Уметь: Осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; Участвовать в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: Методами оценки экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; Методами разработки управленческих решений на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	Знать: состав и структуру доходов и расходов гостиничного предприятия, основы ценообразования гостиничного продукта	Этап формирования знаний
		Уметь: принимать участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их	Этап формирования умений

		структурных подразделений; проводить выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализировать основные показатели деятельности предприятия	
		Владеть: навыками разработки мер по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства, - навыками анализа системы ценообразования и тарифной политики организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-6, ПК-7	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов.  Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;

			4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.
ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-6, ПК-7	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: ( 9-10] баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-6, ПК-7	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Теоретический блок вопросов:**

**Модуль 1.**

1. Объект изучения логистики.
2. Сущность логистики.
3. Основные исторические этапы в логистике.
4. Различные подходы к определению понятия «логистика».
5. Концепция логистики.
6. Правила логистики.
7. Логистические функции.
8. Потоки в логистике.
9. Принципы в логистике.
10. Влияние логистики на создание конкурентных преимуществ компании.
11. Понятие и виды логистических операций.
12. Логистическая система: понятие, виды, свойства, структура и основные требования к формированию.
13. Особенности логистики гостиничного предприятия.
14. Концептуально-методологические основы логистики
15. Логистическая инфраструктура
16. Логистика в жизненном цикле продукта
17. Глобальная логистика
18. Интегрированная цепь в логистике
19. Прогнозирование в логистике
20. Причины применения логистики в гостинице
21. Пути оптимизации работы отеля с помощью логистического подхода
22. Логистические операции в гостинице
23. Концепция логистики и ее особенности в отеле
24. Логистика и ревенью менеджмент в отеле
25. Логистика и программы лояльности в гостинице.
26. Функциональные области логистики.
27. Цель закупочной логистики.
28. Понятие и задачи службы снабжения.
29. Основные понятия в снабжении: политика, функции, принципы, требования к системе снабжения.
30. Критерии выбора поставщика.
31. Планирование закупок продукции.
32. Особенности закупочной деятельности гостиничного предприятия.
33. Логистика снабжения, ее место в логистической системе
34. Механизм функционирования логистики снабжения
35. Сущность и задачи закупочной логистики. Задача «сделать или купить»
36. Экономическая эффективность применения материально-технического обеспечения.
37. Основные пути снижения издержек в процессе закупки товаров производственного и потребительского назначения.
38. Дать определение материально-технических ресурсов (МТР). Задача выбора поставщика.
39. Определить пути повышения эффективности системы закупок материально-технических ресурсов
40. Особенности подбора сотрудников в службу снабжения отеля

41. Критерии оценки эффективности работы службы снабжения
42. Какие существуют методы оценки эффективности материальных ресурсов. Охарактеризовать их.
43. Дать определение закупочной логистики, ее сущность и задачи. Дать определение материально-технического обеспечения (МТО) предприятия.
44. Указать направления совершенствования управлением МТО предприятия.
45. Дать понятие материального запаса, назвать причины их создания.
46. Указать направления совершенствования планирования материально-технического обеспечения предприятия.
47. Основные пути совершенствования работы службы снабжения отеля.
48. Планирование закупок в отеле.
49. Применение информационных систем в закупочной деятельности отеля.
50. Основные направления контроля над закупочной деятельностью в отеле.
51. Специфика и принципы сбытовой логистики.
52. Задачи сбытовой логистики на микро- и макроуровне.
53. Канала распределения.
54. Функции посредников.
55. Концепция сбыта.
56. Программа сбыта.
57. Формы сбыта продукции и способы его стимулирования.
58. Классификация торговых предприятий.
59. Взаимосвязь логистики и маркетинга.
60. Особенности сбытовой логистики гостиничного предприятия
61. Предмет, цель, объект изучения и понятийно-терминологический аппарат сбытовой логистики.
62. Распределительные каналы: понятие, основные характеристики и виды
63. Взаимосвязь и разграничение компетенций маркетинга и сбытовой логистики.
64. Комплексная методика создания логистической сбытовой цепи.
65. Дать определение сбытовой (распределительной) логистики, определить ее задачи.
66. Охарактеризовать направления совершенствования управления сбытовой деятельностью.
67. Определить понятие гостиничной услуги. Привести их примеры.
68. Охарактеризовать экономические методы управления сбытовой деятельностью при реализации гостиничных услуг.
69. Дать определение логистических каналов и логистических цепей. Привести их примеры в гостинице
70. Охарактеризовать методы оценки эффективности сбытовой деятельности на предприятиях и в организациях. Привести пример применения одного из методов в работе отеля.
71. Задача оптимизации расположения распределительного центра на обслуживаемой территории.
72. Специфика работы с корпоративным каналом сбыта в отеле.
73. Специфика работы с агентским каналом сбыта в отеле.
74. Специфика и пути оптимизации сбытовой деятельности при работе с ОТА.
75. Причины и направления применения логистики в сбытовой деятельности отеля.

76. Понятие и специфика транспортной логистики.
77. Перевозчик и экспедитор в транспортной логистике.
78. Транспортное предприятие.
79. Международная перевозка. Виды транспорта.
80. Плюсы и минусы автомобильного, железнодорожного, водного (морского и речного) и воздушного транспорта.
81. Техничко-эксплуатационные показатели транспортировки.
82. Виды маршрутов движения.
83. Транспортная документация: накладная, путевой лист и пр.
84. Особенности транспортной логистики гостиничного предприятия.
85. Управление транспортировкой и транспортная инфраструктура
86. Сущность и задачи транспортной логистики. Экспертные системы в логистике.
87. Характеристики магистральных видов транспорта общего пользования.
88. Дать определение транспортному потоку. Определение и основные принципы системного подхода.
89. Указать направления совершенствования управления транспортными потоками (по видам транспорта).
90. Транспортные тарифы и правила их применения.
91. Охарактеризовать пути повышения эффективности работы транспортных предприятий и организаций.
92. Выбор вида транспортного средства. Критерии качества логистического обслуживания.
93. Принципы и методы выбора видов транспорта потребителями транспортных услуг.
94. Направления повышения эффективности и конкурентоспособности различных видов транспорта.
95. Какие существуют виды транспорта? Существующие тарифы для различных видов транспорта.
96. Виды транспорта и способы доставки продукции в курортные отели.
97. Виды транспорта и способы доставки продукции в конгресс отели.
98. Пути оптимизации транспортной логистики в гостинице.
99. Особенности транспортной логистики транснациональных гостиничных цепей.

## **Модуль 2**

1. Собственный или арендованный транспорт для доставки продукции в отель. Критерии выбора.
2. Понятие и виды запасов.
3. Системы и методы управления запасами.
4. Основные показатели управления запасами.
5. Понятие и функции склада.
6. Задачи складирования.
7. Штриховое кодирование продукции.
8. Требования к организации работы склада.
9. Классификация складов.
10. Требования к планированию складских помещений.
11. Специфика складской логистики в гостинице.

12. Сущность и роль товарно-материальных запасов в логистике.
13. Основные модели управления запасами
14. Методические основы проектирования моделей управления запасами
15. Роль и место складирования в логистической системе
16. Проблемы эффективного функционирования логистики складирования
17. Система складирования
18. Основные критерии оценки рентабельности складирования
19. Дать определение запасов. Классификация и виды запасов.
20. Пути оптимизации величины текущих запасов материальных ресурсов гостиничного предприятия.
21. Понятие материального запаса. Причины создания запасов продукции на складе отеля.
22. Охарактеризовать методы управления запасами продукции на складе отеля.
23. Охарактеризовать экономические факторы наличия запасов материальных ресурсов на базах и складах гостиницы.
24. Охарактеризовать факторы, влияющие на определение величины запасов материально-технических ресурсов в отеле.
25. Склады, их определение и виды. Уровень логистического обслуживания.
26. Определить формы организации складского хозяйства и направления её совершенствования.
27. Охарактеризовать пути снижения издержек при осуществлении операций по складированию продукции.
28. Понятие и виды информационных потоков.
29. Понятие и виды информационных систем.
30. Задачи информационных систем.
31. Основные понятия информационного обеспечения логистики.
32. Рекомендации при внедрении информационных систем.
33. Применение информационных технологий в логистических операциях в России.
34. Специфика информационной логистики гостиничного предприятия.
35. Роль и значение информации в логистике
36. Иерархия и состав информационных решений в логистике
37. Принципы формирования логистической информации
38. Понятие, особенности и варианты взаимодействия информационных потоков в логистике
39. Классификация логистических информационных потоков
40. Методы исследования логистических информационных потоков
41. Методы проектирования логистических информационных потоков
42. Функциональность логистических информационных систем
43. Информационные технологии в логистике
44. Информационно-коммуникационные технологии в логистике
45. Дать понятие информационных сетей и информационных систем.
46. Определить пути повышения эффективности информационных сетей и систем.
47. Причины применения информационных систем в отеле.
48. Основные модули информационных систем гостиничного предприятия.
49. Взаимосвязь информационных систем в отеле и персонала сотрудников.



50. Специфика информационных потоков транснациональных гостиничных цепей.
51. Особенности информационной логистики в гостинице.
52. Основные разделы ночного аудита в отеле как применение логистического подхода в работе с информационными потоками.
53. Логистический сервис: понятие и виды.
54. Формирование системы логистического сервиса.
55. Последовательность действий логистического сервиса.
56. Критерии оценки качества логистического сервиса.
57. Оценка уровня обслуживания.
58. Поступление и обработка заказа потребителя.
59. Критерии качества логистического обслуживания. Совершенствование товаропроводящих торговых систем на базе концепции логистики.
60. Критерии оценки логистического сервиса гостиницы.
61. Влияние глобализации на логистический сервис.
62. Основные этапы создания системы логистического сервиса в отеле.
63. Особенности логистического сервиса гостиничных цепей.
64. Конкурентные преимущества логистического сервиса в отеле.
65. Разработка стандартов логистических услуг для обслуживания в отеле.
66. Логистический сервис как часть системы обслуживания в отеле.
67. Сегментация потребителей как часть логистического сервиса.
68. Надежность как часть логистического сервиса отеля.
69. Гибкость как часть логистического сервиса отеля.
70. Отсрочка платежа как часть логистического сервиса отеля.
71. Логистическая упаковка и ее роль в повышении качества логистического сервиса отеля.
72. Командная работа отеля как элемент повышения качества логистического сервиса отеля.
73. Роль обратной связи в повышении качества логистических услуг.
74. Логистический сервис в транспортной деятельности отеля.
75. Логистический сервис в складской деятельности отеля.
76. Логистический сервис в закупочной деятельности отеля.
77. Логистический сервис в сбытовой деятельности отеля.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы и т.д.*):

1. Привести пример информационного потока.
2. Расчетным путем определить эффективность информационных сетей и систем (на основе своего предприятия).
3. Рассчитать экономическую эффективность применения комплексного материально-технического обеспечения на примере собственного предприятия.
4. Рассчитать на примере собственного предприятия снижение затрат в процессе закупки товаров потребительского назначения при применении логистического подхода.
5. Рассчитать эффективность материальных ресурсов с использованием одного из методов их оценки.
6. Разработать метод управления логистической системой на примере своего предприятия.
7. Рассчитать себестоимость готового продукта на примере своего предприятия с использованием логистического подхода.

8. Рассчитать оптимальный производственный запас материальных ресурсов на примере своего предприятия.
9. Разработать систему распределения продукции (услуг) на примере своего предприятия.
10. Охарактеризовать экономические методы управления сбытовой деятельностью при реализации товаров потребительского назначения.
11. Оценить эффективность сбытовой деятельности, используя данные своего предприятия.
12. Рассчитать оптимальный запас продукции материально-технического назначения, используя данные своего предприятия.
13. На примере своего предприятия обосновать наличие запасов материальных ресурсов на складе готовой продукции.
14. Определить величину запаса материально-технических ресурсов на примере своего предприятия.
15. Используя данные своего предприятия, составить свойственную ему организацию складского хозяйства.
16. Рассчитать себестоимость хранения продукции, используя данные своего предприятия.
17. Используя данные своего предприятия, составить принципиальную схему управления складского хозяйства.
18. Оценить достоинства и недостатки известного Вам складского комплекса (или оптового рынка).
19. Оценить систему учета материальных ресурсов на складе готовой продукции Вашего предприятия.
20. Составить таблицу технико-экономических характеристик транспорта используемого на Вашем предприятии.
21. Используя данные своего предприятия, определить оптимальный вид транспорта для данных условий.
22. Привести пример логистической оптимизации материального потока в сфере обращения.
23. Оценить тарифы, используемые на различных видах транспорта Вашего города (района, области).
24. Рассчитать оптимальный (по временным затратам) путь движения от места Вашего жительства до места Вашей работы (используя только общественный транспорт).

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

## **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

#### **5.1.1. Основная литература**

1. Неруш, Ю. М. Логистика : учебник для вузов / Ю. М. Неруш, А. Ю. Неруш. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 454 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12457-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489248>
2. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492675>

#### **5.1.2. Дополнительная литература**

1. Неруш, Ю. М. Логистика: теория и практика проектирования : учебник и практикум для вузов / Ю. М. Неруш, С. А. Панов, А. Ю. Неруш. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 422 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13563-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488979>

### **5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

<b>№№</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная	Крупнейший российский	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>

	библиотека eLIBRARY.ru	информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="http://ebiblioteka.ru/">http://ebiblioteka.ru/</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины «*Проектирование логистической деятельности гостиницы*» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

– узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### **5.4.2. Программное обеспечение**

1. Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

### **5.4.3. Информационные справочные системы**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская	Электронная библиотека, обеспечивающая	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>

	библиотека онлайн»	доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины *Проектирование логистической деятельности гостиницы* в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) *«Проектирование логистической деятельности гостиницы»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Проектирование логистической деятельности гостиницы»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с

внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) *«Проектирование логистической деятельности гостиницы»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Проектирование логистической деятельности гостиницы»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) *«Проектирование логистической деятельности гостиницы»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

### РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022





Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**РАЗРАБОТКА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ УСЛУГ  
ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА**

**Направление подготовки**  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостиничная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, заочная*

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд.экон.наук, доцента Крюковой Е.М.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент

В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»

Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент

К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирования в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

# СОДЕРЖАНИЕ

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)4

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)4

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы *бакалавриата /магистратуры/специалитета*4

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата/магистратуры/специалитета*5

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося7

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)8

## РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)9

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)27

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)27

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы27

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания29

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы30

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций30

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)33

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)33

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)34

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)34

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)35

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)36

5.6 Образовательные технологии37

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель учебной дисциплины (модуля) сформировать у студентов систему компетенций, необходимых для процесса организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг; сформировать у студентов навыки применения теоретических знаний в практической деятельности в области оказания дополнительных услуг, контроля их качества.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. приобретение знаний в области специальных технологий и организации дополнительных услуг гостиничного предприятия;
2. приобретение знаний в области планирования оказания дополнительных услуг гостиничного предприятия
3. овладение новыми технологиями по продвижению и организации продаж дополнительных услуг гостиничного предприятия;
4. овладение методикой расчета стоимости дополнительных услуг гостиничного предприятия.
5. применение полученных знаний в сфере профессиональной деятельности (в сфере производственно-технологической, организационно-управленческой и сервисной деятельности).

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

- знать: цели и задачи, роль дополнительных служб и подразделений гостиницы; технологии организации и предоставления дополнительных гостиничных услуг; особенности обслуживания в процессе предоставления дополнительных гостиничных услуг; правила заполнения платежных документов в процессе оказания услуг.
- уметь: организовывать обслуживание клиентов в подразделениях по предоставлению сопутствующих и дополнительных услуг с учётом правил и норм международного сервиса, современных технологий, форм и методов; вести документацию, связанную с данным обслуживанием; осуществлять координацию деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения; организовывать труд обслуживающего персонала; использовать технические средства, оборудование для повышения эффективности предлагаемых услуг;
- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- Иметь навыки и (или) опыт деятельности (владеть): навыками организации предоставления дополнительных гостиничных услуг, контроль их качественного оказания; навыками использования основ экономических знаний в процессе оценки эффективности результатов деятельности подразделений при оказании дополнительных гостиничных услуг.

### **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса» реализуется в обязательной части, профессиональных дисциплин гостиничного дела учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Проектная деятельность» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов
- Технологии гостиничной деятельности.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

### **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата***

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-3, ПК-7, ПК-8, ПК-9 в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

<b>Категория компетенций</b>	<b>Код компетенции</b>	<b>Формулировка компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>
Проектная деятельность	ПК-3	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	<p>ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий.</p> <p>ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>

Технологии	ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-7.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.</p> <p>ПК-7.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p> <p>ПК-7.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства</p>
Технологии	ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-8.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-8.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет</p> <p>ПК-8.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства</p>
Проектная деятельность	ПК-9	Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-9.1. Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства</p> <p>ПК-9.2. Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства</p> <p>ПК-9.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства</p>

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой во 2 семестре, составляет 8 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен экзамен.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	<b>144</b>	<b>144</b>			
Учебные занятия лекционного типа	16	16			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Практические занятия	64	64			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Лабораторные занятия	-	-			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-			
Иная контактная работа	64	64			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>108</b>	<b>108</b>			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>	<b>36</b>			
<b>Форма промежуточной аттестации</b>		Экз.			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>288</b>			

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		2/3	2/4	
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	<b>64</b>	<b>16</b>	<b>48</b>	
Учебные занятия лекционного типа	8	8	0	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0			
Практические занятия	24	0	24	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0			
Лабораторные занятия	-	-	-	

<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-	-	
Иная контактная работа	32	8	24	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0			
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>215</b>	<b>56</b>	<b>159</b>	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>		<b>9</b>	
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>72</b>	<b>216</b>	

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них: в форме практической</i>	Семинарские/практические занятия	<i>из них: в форме практической</i>	Лабораторные занятия	<i>из них: в форме практической</i>	Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической</i>
<b>Модуль 1. Семестр 2</b>											
Раздел 1.	36	18	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 2.	36	18	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 3.	36	18	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 4.	36	18	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 5.	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 6.	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 7.	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 8.	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>										
<b>Общий объем, часов</b>											
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>288</b>	108	144	16	0	64	0	-	-	64	0

### Заочной формы обучения



Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической	Лабораторные занятия	из них: в форме практической	Иная контактная работа	из них: в форме практической
<b>Модуль 1. Курс 2</b>											
Раздел 1.	34	26	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 2.	34	26	8			4	0	-	-	4	0
Раздел 3.	34	26	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 4.	34	26	8			4	0	-	-	4	0
Раздел 5.	36	28	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 6	36	28	8			4	0	-	-	4	0
Раздел 7.	36	28	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 8.	35	27	8			4	0	-	-	4	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов по модулю</b>											
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине</b>	<b>288</b>	215	64	8	0	24	0	-	-	32	0

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся				
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час
<b>Модуль 1, семестр 2</b>						

Раздел 1.	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 2.	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 3.	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 4.	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 5.	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 6.	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 7.	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 8.	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по дисциплин (модулю), часов</b>	<b>108</b>	<b>48</b>		<b>44</b>		<b>16</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся
--------------	-------	---

		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1., Курс 2</b>							
Раздел 1.	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 2.	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 3.	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 4.	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 5.	28	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 6.	28	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 7.	28	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Компьютерное тестирование

Раздел 8.	27	11	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>215</b>	<b>95</b>		<b>104</b>		<b>16</b>	

### *3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)*

## **РАЗДЕЛ 1. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ КАК ЧАСТЬ УСЛУГ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

**Цель:** показать значение и роль организации программ проведения свободного времени в туристской деятельности, раскрыть понятие анимации в туристской деятельности; познакомить с функциями и видами анимации в туристской деятельности.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Функции туристской анимации. Типология анимации. Виды анимации как элементы анимационных программ. Классификация туристов для создания анимационных программ.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Методика и правила проведения игр, конкурсов и викторин для детей и взрослых.
2. Гольф-клубы как учреждения для элитного отдыха.
3. Зарубежный опыт организации досуговой деятельности на современном этапе и пути его внедрения в России.
4. Перспективы развития боулинг-центров.
5. Аквапарки как вид тематических парков.
6. Тематические парки мира как объекты досуговой индустрии.
7. Исторические формы организации досуга.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ КАК ЧАСТЬ УСЛУГ ГОСТИНИЧНЫЕ ПРЕДПРИЯТИЯ**

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 1:**

1. Праздники и зрелища в истории развития индустрии гостеприимства.
2. Досуг в России с древнейших времен до наших дней. Народные игры, развлечения, забавы.
3. Дополнительные услуги индустрия гостеприимства в России: современное состояние и перспективы развития.
4. Развитие дополнительных услуг гостиниц в Древней Греции и Риме.
5. Формы отдыха в эпоху средневековья.
6. Состояние и перспективы развития игорного бизнеса в коллективных средствах размещения в России.
7. Экстремальные развлечения отдыха в гостиничных комплексах.
8. Спортивные праздники в истории гостиниц.

9. Костюмированные тематические мероприятия.
10. Особенности семейных досуговых программ.
11. Деловые игры: предназначение и особенности организации.
12. История развития медицинских и косметологических процедур в гостиницах.
13. Современные интеллектуальные игры.
14. Организация досуга гостей гостиничного комплекса.
15. Услуги спа-салонов для гостиничных предприятий.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Основные функции вспомогательных служб:

- а) изучение потребностей клиентов
- б) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- в) тренажерные залы
- г) услуги прачечной
- д) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда

2. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- а) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- б) услуги бизнес-центра
- в) вопросы правового обеспечения
- г) визовая поддержка
- д) противопожарная безопасность

3. К сопутствующим услугам относятся:

- а) хранение багажа
- б) отправка и получение писем и телеграмм
- в) медицинская помощь
- г) организация продажи билетов
- д) экскурсионное обслуживание
- е) прокат автомобилей

4. Бесплатные услуги:

- а) побудка
- б) доставка цветов
- в) заказ мест в ресторанах города
- г) доставка корреспонденции
- д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- е) вызов такси

5. Гостиничная анимация представляет собой:

- а) разновидность туристской деятельности, вовлекающая туристов в разнообразные мероприятия, разработанные программы досуга;
- б) деятельность, направленную на восстановление жизненных сил туриста;
- в) комплексная рекреационная услуга, основанная на личных человеческих контактах тураниматора с туристом и их участии в развлечениях, предлагаемых анимационной программой;
- г) анимацию, способствующую удовлетворению специфических туристских потребностей.

## **РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ И УСЛУГ В СОСТАВЕ ГОСТИНИЦЫ**

**Цель:** показать значение и роль организации мероприятий, проводимыми структурными подразделениями ресторанов, кафе, лобби-баров, проведения свободного времени в гостиничной деятельности, дополнительные услуги предприятий питания в гостиничном комплексе. овладение студентами знаний в области истории и развития ресторанного сервиса в мире и в России, изучение связей в истории развития гостиничного дела и ресторанного бизнеса и закономерностей его развития, формирование у студентов готовности к трудовой и творческой деятельности в области общественного питания, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в многогранной гостиничной деятельности и её структурных подразделения общественного питания (кафе, бары, рестораны и т.д.), дать будущим специалистам необходимые для их практической работы знания об организации работы ресторана и процесса подготовки к обслуживанию.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Сущность и назначение предприятий общественного питания. Основные понятия и определение предприятий общественного питания как сферы деятельности. Роль специалистов в деятельности предприятий общественного питания. Общая характеристика индустрии. Историческое развитие и становление ресторанного сервиса в России и за рубежом. Особенности организации услуг предприятия общественного питания в гостиничном комплексе. Особенности оформления столов и залов. Виды услуг питания в гостиничных комплексах.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Виды дополнительных услуг ресторанов,
2. Виды дополнительных услуг лобби-баров,
3. Виды дополнительных услуг кафе на предприятии индустрии гостеприимства.
4. Организация мини-баров.
5. Организация доставки питания в номера.
6. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях и методы обслуживания.
7. Базовые ресторанные услуги гостиничного предприятия.
8. Завтрак с доставкой в номер.
9. Takeaway. Branch.
10. Банкетное обслуживание.
11. Специальные формы обслуживания.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2 ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ И УСЛУГ В СОСТАВЕ ГОСТИНИЦЫ**

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 2:**

1. Особенности и значение услуг ресторанов в гостиничном предприятии.
2. Ресторанные услуги и программы.
3. Дополнительные услуги, оказываемые ресторанами и другими структурными подразделениям гостиничного комплекса.
4. Обслуживание мини-баров.
5. Обслуживание в номерах.
6. Обслуживание питанием в номерах.

7. Техника обслуживания в номерах, комплектование сервировочной тележки.
8. Принятие заказа на обслуживание в номере.
9. История становления и развития предприятий питания в России и за рубежом.
10. Предпосылки становления ресторанного дела в России.
11. Традиции еды и питья.
12. Предприятия питания в России и за рубежом.
13. Международные ресторанные цепи.
14. Ресторан как уникальная форма предприятия питания.
15. Особенности ресторанного обслуживания.
16. Ресторанный этикет.
17. Необычные рестораны мира.
18. История традиций питания в России XX вв
19. История происхождения блюда или история, связанная с данным блюдом
20. Тенденции развития мировой и российской ресторанной индустрии. Прогнозы и перспективы развития.
21. История развития столовых приборов, посуды и белья
22. История развития таверн, псистерии, пивных садов, пивных комнат, тапас-баров, кафе, пабов, бистро
23. Особенности питания в различных странах мира, факторы, влияющие на культуру питания: природные, религиозные.
24. Французская кухня как родоначальница европейской.
25. История возникновения столовой посуды, приборов, белья. Материалы для их изготовления. Назначение и использование.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля –**

компьютерное тестирование.

1. В каком году англичане начали всерьез перенимать у французов их концепцию ресторанов
  - а) в 1898 году
  - б) в 1812 году
  - в) в 1856 году
  - г) в 1872 году
  
2. Какая кухня ресторанов Дельмонико задавала тон всей американской гастрономии
  - а) Шотландская кухня
  - б) Швейцарско-французская кухня
  - в) Русская кухня
  - г) Французско-итальянская кухня
  
3. Кто был величайшим кулинаром XIX века, автором классического труда Le Guide Culinaire (Справочник по кулинарии)
  - а) Антонен Карэм
  - б) Дельмонико
  - в) Агюст Эскофье
  - г) Роберт Гринхау
  
4. Кто стал «отцом» ресторанного бизнеса в Европе
  - а) Буланже
  - б) Цезарь Ритц
  - в) Эскавье
  - г) Доминико
  
5. Какая страна является основополагающей развития ресторанного бизнеса?

- а) Китай
- б) Франция
- в) Россия
- г) Австралия

6. Где появились первые таверны?

- а) Россия
- б) Рим
- в) Англия
- г) Египет

7. Как назывался первый в мире ресторан?

- а) «Таверна»
- б) «Дом»
- в) «Собрино де Ботин»
- г) «Собрино де Лар»

8. В каком году был открыт первый ресторан?

- а) 1725
- б) 1813
- в) 1076
- г) 1965

9. «restorade vos», ресторатор из Парижа Буланже впервые написал на вывеске своего заведения эту фразу, что она означает?

- а) «Еда-это жизнь»
- б) «Сытный человек-добрый человек»
- в) «утолю ваш голод»
- г) «Жизнь-еда»

10. С кого началась история ресторанного бизнеса в России?

- а) Александр I
- б) Петр I
- в) Иван Грозный
- г) Екатерина I

### **РАЗДЕЛ 3. СПОРТИВНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ В ГОСТИНИЦАХ**

**Цель:** показать значение и роль организации программ проведения свободного времени в туристской деятельности, раскрыть понятие анимации в туристской деятельности; познакомить с функциями и видами анимации в туристской деятельности.

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Специфика организации спортивно-оздоровительные услуг отелей. Виды лечебно-оздоровительных услуг. Фитнес-центр. Организация медицинского обслуживания клиентов отеля. Должностные обязанности персонала оздоровительного центра отеля

#### **Вопросы для самоподготовки:**

Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.).

Виды лечебно-оздоровительных услуг.

Оздоровительные залы с полным обслуживанием (бассейн, солярий, тренажерный гимнастический залы, массаж, русская, финская и турецкая бани и т.д.).



## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3 СПОРТИВНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ В ГОСТИНИЦАХ**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 3:**

1. Организационная структура оздоровительного центра в гостинице. Управление персоналом.
2. Функциональные обязанности персонала и стандарты обслуживания потребителя оздоровительных услуг.
3. Профессиональные требования к персоналу оздоровительных центров в гостинице. Профессиональная этика и этикет сотрудника оздоровительного центра.
4. Национальные, культурные и религиозные традиции и особенности обслуживания потребителей оздоровительных услуг.
5. Миссия и цели создания оздоровительных центров в гостинице.
6. Дизайн, оснащение и оборудование оздоровительных центров в гостинице.
7. Бассейны. Бани. Термы. Лечебные, профилактические, косметические услуги и процедуры в оздоровительных центрах.
8. Холистическая концепция организации оздоровительной деятельности в гостинице.
9. Организация и технологии Спасалонов в гостинице.
10. Организация и технологии Wellness-- салонов в гостинице.
11. Организация и технологии салонов – красоты в гостинице.
12. Организация и технологии фитнесцентров в гостинице.
13. Организация и технологии керлингцентров в гостинице.
14. Организация и технологии боулингцентров в гостинице.
15. Организация и технологии функционирования теннисных кортов, гольф-полей при гостинице.
16. Разработка перспективных целей и эффективных программ в оздоровительных центрах гостиницы.
17. Скрининг участников Spa-, Wellness-, фитнес – программ в гостинице.  
3. Индивидуальные Spa-, Wellness-, фитнес – программы. Персональные инструкторы оздоровительных центров.
18. Организация и технологии фитнес-центров в гостинице.
19. Организация и технологии керлинг-центров в гостинице.
20. Организация и технологии боулинг-центров в гостинице.
21. Организация и технологии функционирования теннисных кортов, гольф-полей при гостинице.
22. Оздоровительный центр в отеле.
23. Спектр услуг, оказываемых оздоровительным центром.
24. Технология работы и функции персонала оздоровительного центра.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. К базовым типам креативных идей в event-маркетинге относятся:
  - а) нестандартный объект в привычном пространстве
  - б) прямая ассоциация
  - в) гротеск
  - г) бенчмаркинг

## **РАЗДЕЛ 4. БИЗНЕС ЦЕНТР, ЕГО НЕОБХОДИМОСТЬ И ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, СПЕКТР ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ.**

**Цель:** формирование у студентов навыков предоставления услуг бизнес-центра, конференц - залов, организации и анализа эффективности дополнительной услуги.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Особенности предоставления услуг бизнес-центра, конференц-залов. Развитие средств размещений, специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов. Применение форм отчетных (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Услуги бизнес-центра,
2. Услуги конференц - залов.
3. Развитие средств размещений, специализирующихся на обслуживании бизнес клиентов.
4. Применение форм отчетных (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг.
5. Государственное регулирование гостиничной деятельности и деятельности других средств размещения.
6. Технические регламенты и национальные стандарты по обеспечению качества и безопасности оказания услуг санаторно-курортными гостиницами, горнолыжными отелями и иными средствами размещения.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4 БИЗНЕС ЦЕНТР, ЕГО НЕОБХОДИМОСТЬ И ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ, СПЕКТР ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ.**

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 4:**

1. Особенности проведения конференций различного типа.
2. Формирование базы данных о клиенте.
3. Организация работы с поставщиками услуг и посетителями.
4. Формирование программы мероприятий. Структура программы. Отличия программ для разных мероприятий
5. Технические требования к помещению, рабочему пространству для организации мероприятия
6. Фирменный стиль. Разработка имиджа, логотипа, бренда, печатной продукции мероприятия. Креативные решения организации рабочего пространства.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. \_\_\_\_\_ – это демонстрация на выставке товаров фирмы и других материалов, рассказывающих о ее деятельности.

Ответ: экспозиция

2. Выставки и ярмарки – это \_\_\_\_\_, на которых экспоненты \_\_\_\_\_ на основе выставочных образцов производимые товары и услуги.

Ответ: рыночные мероприятия, представляют

## **РАЗДЕЛ 5. КОНГРЕССНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ГОСТИНИЦЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ КОНГРЕССНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ.**

**Цель:** формирование у студентов навыков проведения конгрессных мероприятий, организации и анализа эффективности дополнительной услуги.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Организационные основы проведения конгрессных мероприятий. Особенности организации конгрессных мероприятий. Применение форм отчетных (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Основы проведения конгрессных мероприятий.
2. Особенности организации конгрессных мероприятий.
3. Применение форм отчетных (платежных) документов в процессе оплаты дополнительных гостиничных услуг.
4. Государственное регулирование гостиничной деятельности и деятельности других средств размещения.
5. Технические регламенты и национальные стандарты по обеспечению качества и безопасности оказания услуг санаторно-курортными гостиницами, горнолыжными отелями и иными средствами размещения.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5 КОНГРЕССНЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ ГОСТИНИЦЫ. ОРГАНИЗАЦИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЕ КОНГРЕССНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ.**

**Форма практического задания: реферат**

### **Перечень тем рефератов к темам раздела 5:**

1. Современные тенденции и основные направления развития конгрессной деятельности в России и за рубежом.
2. Классификация конгрессных мероприятий различного уровня и назначения.
3. Существующие форматы проведения мероприятий. Типы мероприятий.
4. Формы конгрессной деятельности.
5. Классификация и методы конгрессной деятельности.
6. Конгрессное подразделение в структуре компании. Типы структур. Направления работ. Координация между менеджерами отдельных направлений.
7. Организаторы конгрессной деятельности.
8. Профессиональные организаторы научно-представительских мероприятий (DMC, PCO и др.).
9. Правовое обеспечение и механизмы государственного регулирования и поддержки развития конгрессной деятельности.
10. Конгрессное бюро: назначение, функции, принципы организации работы, роль на рынке конгрессных услуг
11. Участники конгрессных мероприятий.
12. Организация системной работы по поиску и привлечению докладчиков
13. Организация совместной работы с партнерами конгрессного мероприятия, в том числе с заинтересованными органами государственного управления, отраслевыми ассоциациями и союзами, торгово-промышленными палатами, отраслевыми предприятиями
14. Логистика конгрессных мероприятий.

15. Технические требования к помещению, рабочему пространству для организации мероприятия
16. Коммуникационное пространство конгрессного мероприятия. Организация регистрации участников, кофе-брейков и зон для общения. Организация питания. Организация встреч, переговоров, биржа деловых контактов
17. Брендинг партнеров.
18. Сопутствующие мероприятия конгрессной деятельности. Обоснования для включения в программу презентаций, церемоний вручения премий, мероприятия культурной и светской программы, программы для сопровождающих лиц как элемент программы

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Штаб-квартира Организации международных выставок (ВІЕ) находится

- А. в Париже;
- Б. в Ганновере;
- В. в Брюсселе;
- Г. в Амстердаме

Ответ: А

2. Союз выставок России, стран СНГ и Балтии был переименован в Международный союз выставок и ярмарок

- А. в 1993 г.;
- Б. в 1998 г.;
- В. в 2000 г.;
- Г. в 2002 г.

Ответ: А

3. Международная туристская выставка FITUR проводится

- А. в Берлине;
- Б. в Милане;
- В. в Мадриде;
- Г. в Москве.

Ответ: В

## **РАЗДЕЛ 6. ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЦАХ.**

**Цель:** формирование у студентов знаний об организации и предоставления транспортных услуг, требованиях к транспортным средствам и водителям, перевозке пассажиров, закрепить теоретические знания правовых основ организации транспортных услуг в туристской и гостиничной деятельности

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Особенности предоставления транспортных услуг отелем. Виды предоставления транспортных услуг гостиницы. Особенности экскурсионного обслуживания в гостиничном предприятии.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Классификация транспортных перевозок.
2. Особенности транспортных услуг.
3. Функции транспортных услуг в туризме.

4. Безопасность в путешествиях.
5. Страхование при поездках.
6. Средства транспорта по классификации UNWTO.
7. Обслуживание программных мероприятий.
8. Транспортные технологии в туризме и гостеприимстве.
9. Воздушный, водный, сухопутный транспорт.
10. Гражданский кодекс РФ, глава 40 «Перевозка»: значение; содержание.
11. Министерство транспорта РФ: функции; структурные подразделения.
12. Основные документы, регулирующие перевозки пассажиров железнодорожным транспортом в международном и внутреннем сообщениях.
13. Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации: значение; содержание.
14. Права и обязанности пассажиров, пользующихся железнодорожным транспортом.
15. Права, обязанности и ответственность железных дорог при пассажирских перевозках.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6 ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ГОСТИНИЦАХ.**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 6:**

1. Управление безопасностью жизнедеятельности
2. Негативные факторы, их влияние на безопасность жизнедеятельности человека в среде его обитания и защита от них.
3. Правовое обеспечение транспортных услуг в России.
4. Министерство транспорта РФ, как основной государственный орган, регулирующий сферу транспорта в России.
5. Правовые основы перевозок пассажиров железнодорожным транспортом в международном и внутреннем сообщении.
6. Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транспортом во внутреннем сообщении.
7. Правовые основы перевозки пассажиров автомобильным транспортом в международном сообщении.
8. Варшавская конвенция 12.10.1929 г. «Об унификации некоторых правил, касающихся международных воздушных перевозок».
9. Монреальская конвенция об унификации некоторых правил международных воздушных перевозок (1999 г.).
10. Конвенция о международной гражданской авиации (Чикаго, 1944 г.).
11. "Воздушный кодекс Российской Федерации"
12. Международная конвенция по контракту на путешествие (CCV).
13. Трансфер
14. Виды и типы трансфера.
15. Транспортные технологии в туризме и гостеприимстве.
16. Страхование при поездках. Виды договоров страхования.
17. Транспортные услуги, предлагаемые гостиничным предприятием.
18. Универсальная технология организации транспортных услуг.
19. Правила оказания пассажирских транспортных услуг.
20. Федеральный закон от 28 декабря 2010 г. № 390-ФЗ «О безопасности».
21. Применяемые тарифы в авиационных перевозках.
22. Альтернативные виды воздушного транспорта и его применение в туризме.
23. Соглашение о транзите по международным воздушным линиям (Чикаго, 1944 г.).
24. Обслуживание лиц с ограниченными возможностями на воздушном транспорте.
25. Оказание транспортных услуг проживающим.

26. Бронирование билетов на различные виды транспортных средств с помощью новейших информационных технологий.

27. Заказ такси. Прокат машин. Услуги трансфера. Порядок приема заказов на услуги автотранспорта и ведения документации.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Как классифицируются туристические автобусы по комфортабельности?
  - А) На 4 класса.
  - Б) На 5 классов.
  - В) На 4 типа.
  - Г) На 5 типов.
  - Д) На 4 вида.
  - Е) На 5 видов.
  
2. Какие факторы не влияют на стоимость проката автомобиля?
  - А) Длительность аренды автомобиля.
  - Б) Класс автомобиля.
  - В) Срок эксплуатации автомобиля.
  - Г) Район страны.
  - Д) Возраст водителя.
  - Е) Все выше перечисленные факторы влияют на стоимость аренды автомобиля.
  
3. Какой документ регулирует международные перевозки на морском транспорте?
  - А) Афинская Конвенция.
  - Б) Бернская Конвенция.
  - В) Варшавская Конвенция.
  - Г) Женевская Конвенция.
  - Д) Монреальская Конвенция.
  - Е) Чикагская Конвенция.
  
4. Какой документ регулирует международные перевозки на морском транспорте?
  - А) Афинская Конвенция.
  - Б) Бернская Конвенция.
  - В) Варшавская Конвенция.
  - Г) Женевская Конвенция.
  - Д) Монреальская Конвенция.
  - Е) Чикагская Конвенция.

### **РАЗДЕЛ 7. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.**

Цель: формирование у студентов знаний видов экскурсионных услуг, предоставляемых коллективными средствами размещения,

Перечень изучаемых элементов содержания  
Этапы организации экскурсионного обслуживания

Вопросы для самоподготовки:

1. Правовые отношения в event - менеджменте.
2. Вопросы ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов.

3. Страхование.
4. Защита молодежи.
5. Установление временных объездов и перекрытий улиц.
6. Окружающая среда, здоровье и техника безопасности. Финансы и налоги.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 7:**

1. Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.
2. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.
3. Разработка сценариев
4. Особенности и значение гостиничной анимации.
5. Гостиничные анимационные услуги и программы.
6. Структура анимационной службы.
7. Модель специалиста службы анимации.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

**1. Гостиничная анимация представляет собой:**

- а) разновидность туристской деятельности, вовлекающая туристов в разнообразные мероприятия, разработанные программы досуга;
- б) деятельность, направленную на восстановление жизненных сил туриста;
- в) комплексная рекреационная услуга, основанная на личных человеческих контактах тураниматора с туристом и их участии в развлечениях, предлагаемых анимационной программой;
- г) анимацию, способствующую удовлетворению специфических туристских потребностей.

**2. Рекреационная анимация – это:**

- а) вид досуговой деятельности, направленной на восстановление духовных и физических сил человека;
- б) организация досуга в клубах, кинотеатрах, стадионах, фитнес-центрах;
- в) социально-культурная деятельность туристов в свободное время;
- г) стимулирование полноценной рекреационной, социально-культурной досуговой деятельности человека путем воздействия на его жизненные силы, воодушевление, одухотворение.

**3. Важнейшей функцией анимационной деятельности, направленной на удовлетворение:**

- а) социально-культурных потребностей людей в период досуга, является:
- б) познавательная функция;
- в) регулятивная функция;
- г) социальная;
- д) гносеологическая функция.

**4. Разрабатывая досуговую программу для молодежи, аниматоры предлагают:**

- а) творческие вечера, светские салоны и конкурсы;
- б) игротеки, утренники;

- в) КВНы, вечера и дискотеки, фестивали и т.д.;
- г) соревнования юных туристов, эстафеты, конкурсы.

**5. Гостиничная анимация – это:**

- а) своеобразная услуга, преследующая цель – повышения качества обслуживания, и в то же время – это своеобразная форма рекламы, повторного привлечения гостей и их знакомых, тоже преследующая цель – продвижение туристского продукта
- б) целевые туристские поездки ради одной анимационной программы, либо непрерывный анимационный процесс, развернутый в пространстве в форме путешествия, переезда от одной анимационной услуги (программы) к другой, которые предоставляются в разных географических точках
- в) программы, предназначенные для «поддержки» основных туристских услуг
- г) своеобразные дополнительные услуги клиенту, цель которых пробудить в нем положительные эмоции, почувствовать удовлетворение от отдыха и желание приехать в этот отель еще раз

**6. Функция анимации, создающая положительные эмоции и стимулирующая психическую стабильность**

- А) адаптационная
- Б) рекламная
- В) стабилизирующая
- Г) компенсационная

**7. Совершенствующая функция анимации**

- А) приносит интеллектуальное и физическое усовершенствование
- Б) позволяет перейти от повседневной обстановки к свободной, досуговой
- В) освобождает человека от физической и психической усталости от повседневной жизни
- Г) создает положительные эмоции и стимулирует психическую стабильность

**8. Функция анимации, позволяющая перейти от повседневной обстановки к свободной, досуговой**

- А) адаптационная
- Б) рекреационная
- В) восстановительная
- Г) компенсационная

**9. Комплекс приемов труда аниматора, организация этого труда, использование специальных технических средств**

- А) техника анимации
- Б) технология создания анимационных программ
- В) стратегия реализации анимационных программ
- Г) концепция анимационной деятельности

**10. К режиссерской подсистеме технологии создания анимационных программ относится**

- А) распределение ролей, составление планов репетиций, постановка спектакля, шоу
- Б) организация совместной деятельности анимационной команды, экономических, технических, рекламных отделов
- В) создание и разработка сценариев мероприятия, текстов экскурсий
- Г) подбор спортивных игр и соревнований, составление маршрутов походов с последующей разработкой методических рекомендаций на основе обобщения опыта



## **РАЗДЕЛ 8. Гостиничные анимационные программы и услуги**

**Цель:** овладение студентами знаний в области анимационной деятельности, изучение специфики работы анимационной службы в гостинице, формирование у студентов знаний и умений в области функционирования туристской анимации, овладение технологиями создания анимационных программ.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Функции туристской анимации, типология, виды и специфика анимационных программ. Гостиничные анимационные программы и услуги. Понятие «технология создания анимационных программ». Технология создания анимационных программ. Эвент-менеджмент. Правовые вопросы организации мероприятий.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Методика и правила проведения игр, конкурсов и викторин для детей и взрослых.
2. Гольф-клубы как учреждения для элитного отдыха.
3. Зарубежный опыт организации досуговой деятельности на современном этапе и пути его внедрения в России.
4. Перспективы развития боулинг-центров.
5. Аквапарки как вид тематических парков.
6. Тематические парки мира как объекты досуговой индустрии.
7. Исторические формы организации досуга.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 8 Гостиничные анимационные программы и услуги**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к разделу 8:**

1. Особенности и значение гостиничной анимации.
2. Гостиничные анимационные услуги и программы.
3. Структура анимационной службы.
4. Модель специалиста службы анимации
5. Понятие «технология создания анимационных программ».
6. Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.
7. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.
8. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
9. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
10. Этапы планирования event - мероприятия
11. Области использования event – менеджмента
12. Праздники и зрелища в истории мировой культуры.
13. Досуг в России с древнейших времен до наших дней. Народные игры, развлечения, забавы.
14. Индустрия развлечений в России: современное состояние и перспективы развития.
15. Развлечения в Древней Греции и Риме.
16. Формы отдыха в эпоху средневековья.
17. Карнавал: история и современность.
18. Игры современного мира.
19. Пейнтбол – игра для сильных и смелых.
20. Состояние и перспективы развития игорного бизнеса в России.
21. Экстремальные развлечения в современном мире.

22. Спортивные праздники в истории туризма.
23. Костюмированные туры.
24. Шоу-музеи как культурно-рекреационные объекты познавательного и развлекательного туризма.
25. Особенности семейных досуговых программ.
26. Деловые игры: предназначение и особенности организации.
27. История развития азартных игр.
28. Современные интеллектуальные игры.
29. Организация карнавалов и фестивалей в России.
30. Вопросы ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов. Страхование

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

- 1. Вид досуговой деятельности, направленный на восстановление духовных и физических сил человека**
  - А) туристская анимация
  - Б) рекреационная анимация
  - В) гостиничная анимация
  - Г) ресторанная анимация
  
- 2. Автор определения: «Досуг - та часть свободного времени (оно является частью внерабочего времени), которым человек располагает по своему усмотрению»**
  - А) автор социологического словаря А.И. Кравченко
  - Б) автор научной литературы Л.В. Чичиков
  - В) путешественник Д.Л. Кук
  - Г) исследователь Р.Ж. Абрамов
  
- 3. Функциональная значимость досуговой деятельности**
  - А) в ее преобладании над всеми другими отраслями развития досугой деятельности
  - Б) в ее многозначности перед государственной политикой страны
  - В) в ее эффекте, который может предстать как в материально-предметной, так в ориентационной и коммуникативной формах
  - Г) в ее отражении перед государственной политикой страны, когда правительство берет на себя ограничение предпринимательской деятельности
  
- 4. Дайте определение понятию досуг**
  - А) это деятельность ради собственного удовольствия, развлечения, самосовершенствования или достижения иных целей по собственному выбору, а не по причине материальной необходимости
  - Б) состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития
  - В) побуждения человека, направленные на удовлетворение потребностей
  - Г) занятость населения, рабочее время

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением

технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является зачет и экзамен, которые проводятся в устной форме.

### 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-3	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	Знать: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; различные формы корпоративного социального участия и виды социальной работы; законодательные формы поддержки и мотивации корпоративного участия.	Этап формирования знаний
		Уметь: применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности, использовать основные стратегические, экономические, политические механизмы, инструменты среды, благоприятной для внедрения концепция КСО корпоративного гражданства на практике.	Этап формирования умений
		Владеть: навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, навыками применения полученных знаний в процессе анализа деятельности корпорации,	Этап формирования навыков и получения опыта

		принимая внимание уровень экономического развития законодательную среду, культурные традиции практику ведения бизнеса.	
ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	Знать: состав и структуру доходов и расходов гостиничного предприятия, основы ценообразования гостиничного продукта	Этап формирования знаний
		Уметь: принимать участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; проводить выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализировать основные показатели деятельности предприятия	Этап формирования умений
		Владеть: навыками разработки мер по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства, - навыками анализа системы ценообразования и тарифной политики организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	Знать: основные технологические процессы на предприятиях индустрии гостеприимства, компьютерные и профессиональные программы	Этап формирования знаний
		Уметь: анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: навыками оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства навыками разработки программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-9	Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства	Знать: процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства,	Этап формирования знаний
		Уметь: производить разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: навыками применения специализированных программных продуктов и баз данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта

**4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

<b>Код компетенции</b>	<b>Этапы формирования компетенций</b>	<b>Показатель оценивания компетенции</b>	<b>Критерии и шкалы оценивания</b>
ПК-3, ПК-7, ПК-8, ПК-9	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок:                      ( 9-10] баллов;                      2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения:                      [8-9) баллов;                      3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала:                      (6-8) баллов;                      4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки:                      [0-6] баллов.</p>

ПК-3, ПК-7, ПК-8, ПК-9	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
ПК-3, ПК-7, ПК-8, ПК-9	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Теоретический блок вопросов:**

1. Организация и технология работы бизнес-центра отеля.
2. Организация и технология работы сервис-бюро отеля.
3. Организация и технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания клиентов отеля.
4. Организация и технология работы по предоставлению транспортного обслуживания клиентов отеля.
5. Организация и технология работы по предоставлению питания клиентам отеля.

6. Организация и технология работы службы Room- service гостиничного предприятия.
7. Организация и технология работы по предоставлению услуг мини-бара в гостиницах.
8. Организация и технология работы отдела по организации банкетов и конференций отеля.
9. Организация и технология работы операторов телефонной станции отеля.
10. Правила телефонного этикета в гостиницах.
11. Организация хранения личных вещей проживающих в отеле.
12. Услуги интерактивного и платного телевидения в отеле.
13. Организация и технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
14. Организация и технология работы службы консьержей высококлассного отеля.
15. Организация и технология работы службы дворецких (батлеров) высококлассного отеля
16. Порядок расчета с клиентами отеля за предоставленные дополнительные платные услуги.
17. Организация и технология работы оздоровительного центра гостиницы.
18. Организация транспортного обслуживания клиентов (такси, аренда авто, заказ авто).
19. Организация и технология работы по кейтеринговому обслуживанию клиентов.
20. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой;
21. Организация оказания персональных и дополнительных услуг по стирке и чистке одежды, питанию в номерах, предоставлению бизнес-услуг, SPA-услуг, туристическо-экскурсионного обслуживания, транспортного обслуживания, обеспечивать хранение ценностей проживающих;
22. Предоставление услуги хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки) для обеспечения безопасности проживающих;
23. Виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания;
24. Порядок и процедура отправки одежды в стирку, и чистку, и получения готовых заказов;
25. Принципы и технологии организации досуга и отдыха;
26. Порядок возмещения ущерба при порче личных вещей проживающих;
27. Правила проверки наличия и актирования утерянной или испорченной гостиничной собственности;
28. Методика и правила проведения игр, конкурсов и викторин для детей и взрослых.
29. Гольф-клубы как учреждения для элитного отдыха.
30. Зарубежный опыт организации досуговой деятельности на современном этапе и пути его внедрения в России.
31. Перспективы развития боулинг-центров.
32. Аквапарки как вид тематических парков.
33. Тематические парки мира как объекты досуговой индустрии.
34. Исторические формы организации досуга.
35. Особенности и значение гостиничной анимации.
36. Гостиничные анимационные услуги и программы.
37. Структура анимационной службы.
38. Модель специалиста службы анимации
39. Понятие «технология создания анимационных программ».
40. Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.

41. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.
42. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
43. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
44. Этапы планирования event - мероприятия
45. Области использования event - менеджмента
46. Понятие «event - менеджмент» (ЕМ), его основное содержание.
47. Концепция event: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
48. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event-менеджменте, управление рисками, цель и прибыль.
49. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event-менеджменте, управление рисками, цель и прибыль. Планирование мероприятия: содержание планирования; моделирование процесса, принятие решений.
50. Контроллинг в ивент-менеджменте: контроль, документирование результатов, менеджмент жалоб и рисков, планирование на случай чрезвычайного происшествия.

### **Аналитическое задание**

#### **Задание 1.**

1. Сценарий интеллектуальной викторины для студентов специальности Гостиничное дело.
2. Сценарий «День Донского казачества» для 20 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для людей пенсионного возраста.
4. Сценарий «КВН» для школьников старших классов.
5. Сценарий игровой программы для студентов на спортивной площадке (с включением в сценарий подвижных игр).
6. Сценарий тематического вечера (по выбору) для людей пенсионного возраста.
7. Сценарий, посвященный Дню рождения сотрудника.
8. Анимационная программа одного дня в средиземноморском отеле в Детском клубе (для детей до 7 лет).

#### **Задание 2.**

1. Сценарий корпоративного праздника «Новый Год».
2. Сценарий «День национальной культуры Народов Кавказа (по выбору)» для 30 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для детей дошкольного возраста.
4. Сценарий «День Нептуна» для детей школьного возраста в летнем лагере.
5. Сценарий игровой программы для молодежи возле бассейна (с включением в сценарий подвижных игр).
6. Сценарий интеллектуальной игры для 10 человек в возрасте от 50 лет и старше.
7. Сценарий, посвященный Масленице.
8. Анимационная программа одного дня в средиземноморском отеле в Детском клубе (для детей до 7 лет).

#### **Задание 3.**

1. Сценарий корпоративного праздника «Международный женский день».
2. Сценарий «День национальной культуры Украины» для 20 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для детей младших классов.
4. Сценарий «Дня непослушания» для детей школьного возраста в летнем лагере.
5. Сценарий игровой программы для молодежи в походе (с включением в сценарий подвижных игр).
6. Сценарий интеллектуальной игры для 20 человек в возрасте от 40 до 60 лет.
7. Сценарий, посвященный Дню Победы (9 мая).
8. Анимационная программа вечернего шоу «Мистер отель» в средиземноморском отеле.

#### **Задание 4.**

1. Сценарий корпоративного праздника «День защитника отечества».



2. Сценарий «День национальной культуры Греции» для 20 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для детей 5–7 классов.
4. Сценарий «Дня народных промыслов» для детей школьного возраста в летнем лагере.
5. Сценарий игровой программы для молодежи на открытом воздухе (свключением в сценарий подвижных игр).
6. Сценарий литературного вечера для людей в возрасте от 40 до 60 лет.
7. Сценарий, посвященный Дню знаний (1 сентября) для школьников разных классов.
8. Анимационная программа вечернего шоу «Мисс отель» в средиземноморском отеле.

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

### **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

##### **5.1.1. Основная литература**

1. *Николенко, П. Г.* Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495422>

2. *Скобкин, С. С.* Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492675>

##### **5.1.2. Дополнительная литература**

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489284>

## 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="http://ebiblioteka.ru/">http://ebiblioteka.ru/</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

## 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;

2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

#### 5.4.2. Программное обеспечение

1. Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

#### 5.4.3. Информационные справочные системы

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

## **5.6 Образовательные технологии**

При реализации дисциплины (модуля) *«Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) *«Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) *«Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

**РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений**

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

## **ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Направление подготовки**  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостиничная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
***ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА***

**Форма обучения**  
*Очная, заочная*

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технологии гостиничной деятельности» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технологии гостиничной деятельности» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирувания в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)



# СОДЕРЖАНИЕ

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)4

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)4

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы *бакалавриата /магистратуры/специалитета*4

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата/магистратуры/специалитета*5

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося8

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)9

## РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)13

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)16

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)29

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)29

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы29

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания31

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы33

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций33

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)39

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)39

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)40

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)40

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)41

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)42

5.6 Образовательные технологии43

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....

# **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

## **1.1 Цель и задачи дисциплины**

Цель учебной дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о принципах организации гостиничного дела, формирование знаний и умений в области организации досуговой деятельности в гостиничном предприятии, знание профессиональных технологий гостиничного дела с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по производственно-технологической и сервисной деятельности.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. сформировать у студентов сумму знаний категорий в области индустрии гостеприимства;
2. изучить историю и систему классификации отрасли гостеприимства и современного рынка гостиничных услуг;
3. сформировать у студентов целостную систему знаний гостиничной деятельности;
4. сформировать понятийно-терминологический аппарат, характеризующий гостиничную деятельность
5. формирование у студентов системы знаний, практических навыков и умений в создании и продвижении услуг гостиничного предприятия;
6. обучение студентов процедурам формирования, себестоимости, ценообразования и продвижения услуг гостиничного предприятия на рынок услуг;
7. подготовка студентов к работе на предприятиях индустрии гостеприимства;
8. формирование умений самостоятельно решать задачи, требующие инновационного подхода;
9. формирование прикладных навыков, позволяющих разрабатывать и продвигать услуги гостиничного предприятия;
10. развитие у студентов способностей находить нестандартные организационные решения.

## **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина (модуль) «Технологии гостиничной деятельности» реализуется в обязательной части, профессиональных дисциплин гостиничного дела учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «технологии гостиничной деятельности» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Клиентский сервис» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания
- Инновации в индустрии гостеприимства.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

### 1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-8, ПК-10, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление	ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства</p>
Управление	ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	<p>ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня</p>

			эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
Управление	ПК-6	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений	<p>ПК-6.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p> <p>ПК-6.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-6.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p>
Технологии	ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-8.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-8.2. Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет</p> <p>ПК-8.3. Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства</p>
Сервис	ПК-10	Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств Размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения	<p>Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения.</p> <p>Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений средств размещений.</p>

			Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения
--	--	--	---

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 3, 4 и 5 семестрах, составляет 9 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет, зачет с оценкой и экзамен.*

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3	4	5	
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	162	54	54	54	
Учебные занятия лекционного типа	18	6	6	6	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	0	
Практические занятия	72	24	24	24	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	0	
Лабораторные занятия	-	-	-	-	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	0	
Иная контактная работа	72	24	24	24	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	0	
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	108	45	45	18	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>54</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>36</b>	
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>324</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2 курс весенняя сессия	3 курс осенняя сессия	3 курс весенняя сессия	4 курс осенняя сессия
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	72	8	24	24	16
Учебные занятия лекционного типа	12	2	4	4	2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	0	0
Практические занятия	24	2	8	8	6
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	0	0

Лабораторные занятия	-	-	-	-	-
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-	-	-	-
Иная контактная работа	36	4	12	12	8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	0	0
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>235</b>	<b>28</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>47</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>17</b>		<b>4</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>324</b>	<b>36</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>72</b>

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Семинарские/практические занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1. Семестр 3</b>											
РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг	33	15	18	2	0	8	0	-	-	8	0
РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства	33	15	18	2	0	8	0	-	-	8	0
РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц и особенности их функционирования	33	15	18	2	0	8	0	-	-	8	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>24</b>	<b>0</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>										
<b>Модуль 2. Семестр 4</b>											
РАЗДЕЛ 4. Государственное регулирование	33	15	18	2	0	8	0	-	-	8	0

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
гостиничного дела											
РАЗДЕЛ 5. Инновационные технологии гостиничного сервиса	33	15	18	2	0	8	0	-	-	8	0
РАЗДЕЛ 6. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия	33	15	18	2	0	8	0	-	-	8	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>24</b>	<b>0</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет с оценкой</b>										
РАЗДЕЛ 7. Технологии обслуживания в процессе проживания	24	6	18	2	0	8	0	-	-	8	0
РАЗДЕЛ 8. Технологии автоматизации деятельности	24	6	18	2	0	8	0	-	-	8	0
РАЗДЕЛ 9. Технологии оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия	24	6	18	2	0	8	0	-	-	8	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>24</b>	<b>0</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>										
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>54</b>										



Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	324	108	162	18	0	72	0	-	-	72	0

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
<b>Курс 3</b>											
РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг	35	27	8	2	0	2	0	-	-	4	0
РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства	35	27	8	2	0	2	0	-	-	4	0
РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц и особенности их функционирования	35	27	8	2	0	2	0	-	-	4	0
РАЗДЕЛ 4. Государственное регулирование гостиничного дела	35	27	8			4	0	-	-	4	0
Контроль промежуточной аттестации (час)	4										
Форма промежуточной аттестации	<b>Зачет</b>										
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	144	108	32	6	0	10	0	-	-	16	0

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Раздел 5. Служба питания и напитков отеля	33	25	8	2	0	2	0	-	-	4	0
РАЗДЕЛ 6. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия	33	25	8	2	0	2	0	-	--	4	0
РАЗДЕЛ 7. Технологии обслуживания в процессе проживания	38	30	8			4	0	-		4	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	4										
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет с оценкой</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>108</b>	<b>80</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>0</b>
<b>Курс 4</b>											
РАЗДЕЛ 8. Технологии автоматизации деятельности	32	24	8	2		2				4	
РАЗДЕЛ 9. Технологии оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия	31	23	8			4				4	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов по модулю</b>	<b>72</b>	<b>47</b>	<b>16</b>	<b>2</b>		<b>6</b>				<b>8</b>	
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>										
<b>Контроль</b>	<b>17</b>										

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
промежуточной аттестации (час)											
Общий объем часов по дисциплине	324	235	72	12		24				36	

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1, семестр 3</b>							
РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг	15	6	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	4	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства	15	6	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	4	Компьютерное тестирование

РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц и особенности их функционирования	15	6	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	4	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>45</b>	<b>18</b>		<b>15</b>		<b>12</b>	
<b>Модуль 2, семестр 4</b>							
РАЗДЕЛ 4. Государственное регулирование гостиничного дела	15	6	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	4	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 5. Инновационные технологии гостиничного сервиса	15	6	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	4	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 6. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия	15	6	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	4	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>45</b>	<b>18</b>		<b>15</b>		<b>12</b>	
<b>Модуль 3, семестр 5</b>							
РАЗДЕЛ 7. Технологии обслуживания в процессе проживания	6	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	1	Реферат	2	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 8. Технологии автоматизации деятельности	6	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	1	Реферат	2	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 9. Технологии оценки конкурентоспособ ности гостиничного предприятия	6	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	Реферат	1	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>18</b>	<b>9</b>		<b>4</b>		<b>5</b>	

<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>108</b>	<b>63</b>		<b>34</b>		<b>29</b>	
---	------------	-----------	--	-----------	--	-----------	--

**Заочной формы обучения**

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1</b>							
РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг	27	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства	27	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц и особенности их функционирования	27	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 4. Государственное регулирование гостиничного дела	27	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>108</b>	<b>60</b>		<b>24</b>		<b>24</b>	
<b>Модуль 2</b>							
РАЗДЕЛ 5. Инновационные технологии гостиничного сервиса	25	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Реферат	5	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 6. Маркетинговые технологии в деятельности	25	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение	10	Реферат	5	Компьютерное тестирование

гостиничного предприятия			раздела в ЭИОС				
РАЗДЕЛ 7. Технологии обслуживания в процессе проживания	30	20	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>80</b>	<b>40</b>		<b>25</b>		<b>15</b>	
<b>Модуль 3</b>							
РАЗДЕЛ 8. Технологии автоматизации деятельности	24	14	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
РАЗДЕЛ 9. Технологии оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия	23	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>47</b>	<b>27</b>		<b>10</b>		<b>10</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>235</b>	<b>127</b>		<b>59</b>		<b>49</b>	

### 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

#### РАЗДЕЛ 1. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

**Цель:** формирование комплекса знаний о гостиничной деятельности, организации и управлению гостиничным обслуживанием

##### Перечень изучаемых элементов содержания

Предоставление гостиничных услуг в РФ

##### Вопросы для самоподготовки:

1. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства
2. Развитие гостиничного бизнеса в России.
3. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг.
4. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
5. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг по регионам России
6. Структура гостиничного хозяйства/гостиничного предприятия
7. Особенности функционирования служб гостиничного предприятия
8. Стандарты обслуживания
9. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
10. Специфика гостиничного труда.

11. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
12. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 1:**

1. Роспотребнадзор о предоставлении гостиничных услуг.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ согласно законодательству.
3. 8 ключевых изменений в Правилах предоставления гостиничных услуг РФ.
4. Оказание гостиничных услуг: международно-правовое регулирование.
5. Анализ качества гостиничных услуг на примере гостиницы.
6. **Мировой рынок гостиничных услуг.**
7. Роль гостиничной отрасли в экономике страны
8. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства
9. Развитие гостиничного бизнеса в России.
10. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг.
11. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
12. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг по регионам России.
13. Структура гостиничного хозяйства/гостиничного предприятия.
14. Особенности функционирования служб гостиничного предприятия.
15. Международные правила предоставления гостиничных услуг.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:

- а) классификация ВТО
- б) национальная система классификации
- в) внутригосударственная классификация
- г) буквенная классификация

## **РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА**

**Цель:** формирование комплекса знаний о гостиничной деятельности, организации и управлению гостиничным обслуживанием.

**Перечень изучаемых элементов содержания**

Состав гостиничного фонда, технологии обслуживания  
Технологии взаимодействия персонала с потребителями

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Типология гостиничных помещений.
2. Технология уборочных работ.
3. Подготовка номеров для заселения.
4. Деятельность горничных.
5. Нормативный подход к мероприятиям по уборке гостиничного фонда.
- 6.оборот постельного белья.
7. Модели поведения персонала гостиниц.

8. Стили обслуживания гостей.
9. Правила проведения телефонных коммуникаций.
10. Внешний вид и личная гигиена персонала

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 2:**

1. Виды и технология уборки гостиничных помещений.
2. Санитарно-гигиенические принадлежности в гостиничном деле.
3. Технология обслуживания различных категорий номеров.
4. Особенности обслуживания номерного фонда различных типов гостиничных предприятий.
5. Технические средства проведения уборочных работ.
6. Критерии поведения гостиничного персонала с гостями.
7. Критерии поведения гостиничного персонала с коллегами.
8. Корпоративный стиль обслуживания.
9. Корпоративная культура.
10. Невербальные коммуникации в гостиничном деле.
11. Вербальные коммуникации в гостинице.
12. Коммуникативные барьеры и их преодоление.
13. Методы работы с проблемными клиентами.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?
  - а) Оказание спа-услуг
  - б) Продажа алкогольных напитков
  - в) Перевозки воздушным транспортом
  - г) Визовая поддержка гостей

## **РАЗДЕЛ 3. СЛУЖБЫ ГОСТИНИЦ, И ОСОБЕННОСТИ ИХ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ**

*Цель:* формирование комплекса знаний о гостиничной деятельности, организации и управлению гостиничным обслуживанием

*Перечень изучаемых элементов содержания*

Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб и отделов гостиничного предприятия.

Структура служб гостиничного предприятия первого и второго плана.

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
2. Персонал гостиничных предприятий.
3. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
4. Квалификационная характеристика.
5. Основные обязанности работников данной сферы.
6. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
7. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
8. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
9. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
10. Специфика гостиничного труда.



11. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
12. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
13. Технические и инженерные службы гостиниц.
14. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
15. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
16. Анимационный сервис в отелях.
17. Предоставление туристских услуг в отелях
18. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
19. Порядок регистрации и размещения гостей.
20. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
21. Порядок регистрации иностранных гостей.
22. Правила расчета оплаты за проживание.
23. Специфика деятельности маркетингового отдела гостиницы.
24. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
25. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
26. Технические и инженерные службы гостиниц.
27. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
28. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
29. Анимационный сервис в отелях.
30. Предоставление туристских услуг в отелях
31. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
32. Порядок регистрации и размещения гостей.
33. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
34. Порядок регистрации иностранных гостей.
35. Правила расчета оплаты за проживание.
36. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
37. Персонал гостиничных предприятий.
38. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
39. Квалификационная характеристика.
40. Основные обязанности работников данной сферы.
41. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
42. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
43. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
44. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
45. Специфика гостиничного труда.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 3:**

1. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
2. Персонал гостиничных предприятий.
3. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
4. Квалификационная характеристика.
5. Основные обязанности работников данной сферы.
6. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
7. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
8. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
9. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
10. Специфика гостиничного труда.

11. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
12. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
13. Технические и инженерные службы гостиниц.
14. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
15. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
16. Анимационный сервис в отелях.
17. Предоставление туристских услуг в отелях
18. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
19. Порядок регистрации и размещения гостей.
20. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
21. Порядок регистрации иностранных гостей.
22. Правила расчета оплаты за проживание.
23. Специфика деятельности маркетингового отдела гостиницы.
24. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
25. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
26. Технические и инженерные службы гостиниц.
27. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
28. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
29. Анимационный сервис в отелях.
30. Предоставление туристских услуг в отелях
31. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
32. Порядок регистрации и размещения гостей.
33. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
34. Порядок регистрации иностранных гостей.
35. Правила расчета оплаты за проживание.
36. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
37. Персонал гостиничных предприятий.
38. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
39. Квалификационная характеристика.
40. Основные обязанности работников данной сферы.
41. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
42. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
43. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
44. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
45. Специфика гостиничного труда.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Основные функции дополнительной службы в отеле:
  - а) услуги бизнес-центра
  - б) вопросы правового обеспечения
  - в) визовая поддержка
  - г) противопожарная безопасность

## **РАЗДЕЛ 4. ГОСУДАРСТВЕННОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

**Цель:** дать студентам общее представление о функционировании предприятий гостиничной индустрии, формах и методах обслуживания, исходя из практики работы в гостиницах и туристских комплексах.

## *Перечень изучаемых элементов содержания*

Государственное регулирование в РФ

Зарубежный опыт государственного регулирования

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Лицензирование гостиничных услуг
2. Стандартизация в гостиничном сервисе
3. Сертификация гостиничных услуг
4. Показатели качества гостиничных услуг.
5. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса.
6. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы.
7. Международные правовые акты, их назначение.
8. Международные стандарты.
9. Содержание и назначение Гаагской декларации межпарламентской конференции по туризму (1989 г.).
10. Назначение шенгенского соглашения (14 июня 1985 г.).

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 4:**

1. Лицензирование гостиничных услуг
2. Стандартизация в гостиничном сервисе
3. Сертификация гостиничных услуг
4. Показатели качества гостиничных услуг.
5. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса.
6. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: администратор.
7. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: сэйл менеджер
8. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: багажист
9. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: консьерж
10. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: батлер
11. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: хаускипер
12. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: супервайзер
13. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: повар
14. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: старший этажа
15. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: маркетолог гостиницы
16. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: тренинг менеджер
17. Международные правовые акты, их назначение.
18. Международные стандарты.
19. Национальные стандарты
20. Локальные гостиничные стандарты
21. Содержание и назначение Гаагской декларации межпарламентской конференции по туризму (1989 г.).
22. Назначение шенгенского соглашения (14 июня 1985 г.).
23. Государственные стандарты РФ в сфере гостиничной индустрии.
24. Исполнительные и законодательные органы государственной власти всех уровней, регулирующие гостиничный бизнес.
25. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Какой из критериев относится к стандартизации?

а) качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологий

б) повышение доходов

в) повышение конкурентной способности гостиниц

г) серьезное и сознательное отношение к традициям коллектива

## **РАЗДЕЛ 5. ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА**

**Цель:** дать студентам общее представление о функционировании предприятий гостиничной индустрии, формах и методах обслуживания, исходя из практики работы в гостиницах и туристских комплексах.

**Перечень изучаемых элементов содержания**

Мировые компьютерные системы бронирования

Автоматизированные системы управления гостиничным хозяйством

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Предпосылки появления глобальных систем бронирования.
2. Особенности развития глобальных систем бронирования.
3. Бронирование и резервирование.
4. Причины появления компьютерной автоматизации бронирования.
5. Информация, информатизация, информационные процессы, информационная система, информационные ресурсы.
6. Требования к автоматизированной системе управления гостиницей.
7. Возможности и характеристики автоматизированных систем управления гостиничным предприятием.
8. Технические средства службы приема и размещения.
9. Функции оборудования службы приема и размещения.
10. POS-терминалы.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 5:**

1. Автоматизированные системы бронирования.
2. История компьютерных систем бронирования.
3. Появление CRS, GDS и IDS.
4. Эволюция систем бронирования от «Saber», «PARS», «Apollo», «SystemOne», «DATASII» до 4 мировых систем бронирования.
5. Системы бронирования «Trust», «SRS» (SteingerbergerReservationService), «Utell», «Start»: характеристики и предлагаемые возможности.
6. Глобальные системы бронирования: «Amadeus», «Sabre», «Galileo», «Worldspan»: характеристики и предлагаемые возможности.
7. Российские системы бронирования: история появления, функциональные возможности и характеристики («Сирена 1,2,3»; «Сирена 2.3.», «Сирена 2000», «Сирена-Трэвел»). Мегатис, Интурист, Натали-Турс, Кипарис, Алеан.
8. Российские системы бронирования на железнодорожном транспорте (АСУ «Экспресс»): история создания, функции и возможности.

9. Принципы выбора автоматизированной системы для управления гостиничным предприятием.
10. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «AmadeusFrontOffice»: функциональные характеристики и основное назначение.
11. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «FidelioFrontOffice», «Fideliofood&Beverage», «Fidelioeng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
12. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
13. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.
14. Характеристики Российских программных продуктов фирмы «Рексофт» для управления гостиничным предприятием: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум».
15. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Синимекс».
16. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Отель» и «1С – Отель».
17. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Hotel-2000».
18. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Русский отель».
19. Автоматизированная информационная система для гостиничных предприятий «Отель-Симпл».
20. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления.
21. Характеристики системы «Меридиан-1».
22. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «LodgingTouch».
23. Информационная система управления гостиничным предприятием «KEI-Hotel».
24. Характеристики комплексной автоматизации «Дип-Пансион».
25. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Nimeta».
26. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Невский портъе».
27. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления гостиничным предприятием.
28. Управление проектами с помощью MicrosoftProject.
29. Современные средства оргтехники и средства оргтехники, применяемые в гостиничных предприятиях.
30. Виды контрольно-кассовых машин и их характеристика.
31. Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения.
32. Оборудование для кодирования электронных ключей службой приема и размещения гостей.
33. Оснащение современным оборудованием службы приема и размещения.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. К наиболее распространенным в международной практике формам управления гостиницами не относятся:
  - а) управление по контракту
  - б) аренда
  - в) договор франчайзинга
  - г) кондоминиум

## РАЗДЕЛ 6. МАРКЕТИНГОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

**Цель:** обеспечить прочное и сознательное овладение студентами научно-методическими знаниями и умениями в сфере формирования и продвижения туристического и гостиничного продукта, необходимые менеджеру в практической деятельности.

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Маркетинговые технологии в деятельности турпредприятия

Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Производственная концепция.
2. Продуктовая концепция.
3. Сбытовая концепция.
4. Концепция традиционного маркетинга.
5. Социально-этическая концепция.
6. Производственная концепция.
7. Продуктовая концепция.
8. Сбытовая концепция.
9. Концепция традиционного маркетинга.
10. Социально-этическая концепция.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6**

#### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 6:**

1. Выставки и классификация выставочных мероприятий.
2. Особенности и назначение рекламы.
3. Рациональная и эмоциональная реклама.
4. Особенности и назначение PR акций и компаний.
5. Особенности и назначение пропаганды.
6. Функционирование российской поисковой системы по туризму «ТурПоиск – Новости».
7. Функционирование системы TripAdvisor
8. Разновидности технологии и методов продаж, виды взаиморасчетов.
9. Назначение и функции производственной концепции.
10. Назначение и функции продуктовой концепции.
11. Назначение и функции сбытовой концепции.
12. Назначение и функции концепции традиционного маркетинга.
13. Назначение и функции социально-этической концепции в маркетинге.
14. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании).
15. Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда).
16. Классификация средств размещения в США и Канаде.
17. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах.
18. Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии.
19. Структура информационной папки, принципы оформления.
20. Анализ международных и российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и гостем.

21. Анализ российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и туристскими и корпоративными компаниями.
22. Принципы работы с внутренней документацией гостиничного предприятия.
23. Методы проектирования организационных структур.
24. Разработка организационной структуры для малой гостиницы.
25. Разработка штатного расписания на примере бизнес-отеля.
26. Разработка организационной структуры для загородной гостиницы.
27. Анкетирование.
28. Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений.
29. Изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги.
30. Технология предотвращения конфликтных ситуаций.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:
  - а) отдел сбыта
  - б) посыльных
  - в) бронирования
  - г) служба приема и размещения

## **РАЗДЕЛ 7. ТЕХНОЛОГИИ ОБСЛУЖИВАНИЯ В ПРОЦЕССЕ ПРОЖИВАНИЯ**

**Цель:** глубокая и системная подготовка обучаемых к работе в сфере туризма. В рамках учебной дисциплины рассматриваются технологии взаимодействия между людьми необходимые для успешного функционирования гостиничного предприятия.

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Технологии обслуживания гостей в номере  
Технологии организации работы ресторана

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Технологии обслуживания в сфере гостеприимства.
2. Технологический цикл обслуживания клиента.
3. Четыре цикла в обслуживании клиента.
4. Подразделение по обслуживанию номеров.
5. Правила и технологи предлагающей продажи службы roomservice.
6. Структура пищевого комплекса.
7. Кухня гостиничного ресторана.
8. Отдел по работе с посудой.
9. Рестораны и бары гостиничного предприятия.
10. Технология подготовки ресторана к приему гостей.
11. Технология обслуживания потребителей в зале ресторана.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7**

**Форма практического задания: реферат**

### **Перечень тем рефератов к темам раздела 7:**

1. *технологии организация работы кухни гостиничного предприятия*
2. *технологии организация работы кухни предприятия питания*
3. *технологии организации работы службы горничных*
4. *технологии организации работы официантов предприятия питания*
5. *технологии организации работы фронт-офиса гостиничного предприятия*
6. *технологии организации работы фронт-офиса ресторана*
7. *технологии организации работы бэк-офиса гостиничного предприятия*

8. *технологии организации работы бэк-офиса ресторана*
9. *технологии организации работы службы бронирования*
10. *технологии организации работы службы рум-сервиса*
11. *технологии организации работы сервисной службы*
12. *технологии организации работы службы безопасности гостиничного предприятия*
13. *технологии организации работы службы безопасности ресторана*

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Текущая работа сотрудников СПиР:
  - а) прогнозирование загрузки
  - б) проводы гостя
  - в) проверка списков приезжающих гостей
  - г) распределение почты, факсимильных сообщений

## **РАЗДЕЛ 8. ТЕХНОЛОГИИ АВТОМАТИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Цель:** глубокая и системная подготовка обучаемых к работе в сфере туризма. В рамках учебной дисциплины рассматриваются технологии взаимодействия между людьми необходимые для успешного функционирования гостиничного предприятия.

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

- Автоматизированные системы управления в ресторане
- Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Задачи автоматизации.
2. Скорость и качество обслуживания гостей
3. Формализация процесса взаимодействия между персоналом
4. Основные оперативные методы
5. Минимизация потерь в баре
6. Финансовая подсистема
7. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «AmadeusFrontOffice»: функциональные характеристики и основное назначение.
8. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «FidelioFrontOffice», «Fideliofood&Beverage», «Fidelioeng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
9. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
10. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 8**

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 8:**

1. Система автоматизации ресторана R-Keeper
2. Система автоматизации ресторана Эксперт
3. Система автоматизации ресторана TillyPad
4. Система автоматизации ресторана Z-Cash
5. Система автоматизации ресторана Эдельвейс/Медальон
6. Система автоматизации ресторана Магия
7. Система автоматизации ресторана Астор



8. Система автоматизации ресторана PCT ь Ресторатор
9. Система автоматизации ресторана B52 Ресторан
10. Система автоматизации ресторана ALOHA POS
11. Система автоматизации ресторана X-POS
12. Информационные технологии в гостиничном бизнесе.
13. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «AmadeusFrontOffice»: функциональные характеристики и основное назначение.
14. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «FidelioFrontOffice», «Fideliofood&Beverage», «Fidelioeng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
15. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
16. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.
17. Характеристики Российских программных продуктов фирмы «Рексофт» для управления гостиничным предприятием: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум».
18. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Синимекс».
19. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Отель» и «1С – Отель».
20. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Hotel-2000».
21. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Русский отель».
22. Автоматизированная информационная система для гостиничных предприятий «Отель-Симпл».
23. Характеристики системы «Меридиан-1».
24. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «LodgingTouch».
25. Информационная система управления гостиничным предприятием «KEI-Hotel».
26. Характеристики комплексной автоматизации «Дип-Пансион».
27. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Nimeta».
28. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Невский портъе».

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Какое ПО относится к автоматизированной системе управления гостиничным предприятием
  - а) R-Keeper
  - б) TillyPad
  - в) Z-Cash
  - г) Fidelioeng

## **РАЗДЕЛ 9. ТЕХНОЛОГИИ ОЦЕНКИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

**Цель:** глубокая и системная подготовка обучаемых к работе в сфере туризма. В рамках учебной дисциплины рассматриваются технологии взаимодействия между людьми необходимые для успешного функционирования гостиничного предприятия.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Формирование политики эффективности деятельности гостиницы

Технология построения конкурентной карты рынка гостиничного предприятия

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Показатели эффективности деятельности гостиницы и внутренняя среда как показатель эффективности деятельности гостиницы
2. Оценка эффективности деятельности предприятия на примере гостиницы
3. Анализ эффективности деятельности гостиничного предприятия
4. Разработка мероприятий по повышению эффективности деятельности предприятия гостиничной индустрии
5. Показатели эффективности деятельности гостиницы
6. Конкурентоспособность.
7. Факторы конкурентной борьбы.
8. Количественная и качественная информация о конкурентах.
9. Конкурентная карта рынка.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 9**

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 9:

1. Построение конкурентной карты рынка гостиничного предприятия.
2. Модель пяти сил конкуренции М. Портера.
3. Факторы и условия, влияющие на силу конкурентной борьбы в гостиничном бизнесе.
4. Способы оценки конкурентоспособности гостиничных предприятий.
5. Конкурентное окружение гостиничных предприятий Москвы категории 4-5\*.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 9:** форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какой из критериев относится к стандартизации?
  - а) качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологий
  - б) повышение доходов
  - в) повышение конкурентной способности гостиниц
  - г) повышение профессионального уровня сотрудников

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является зачет, зачет с оценкой и экзамен, которые проводятся в устной форме.

### 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и	Знать: системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале	Этап формирования умений
		Владеть: навыками формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знать: формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: организовать координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: навыками выявления проблем в системе контроля и	Этап формирования навыков и получения опыта

		определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	
ПК-6	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений	Знать: экономические понятия, методы проведения анализа, расчёт показателей экономической деятельности гостиничного предприятия	Этап формирования знаний
		Уметь: Осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; Участвовать в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: Методами оценки экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; Методами разработки управленческих решений на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	Знать: основные технологические процессы на предприятиях индустрии гостеприимства, компьютерные и профессиональные программы;	Этап формирования знаний
		Уметь: анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: навыками оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства навыками разработки программы продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-10	Способен организовать работу по подтверждению	Знать: правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности	Этап формирования знаний

соответствия средств размещения в системе классификации гостиниц и иных средств размещения	гостиниц и других средств размещения; организацию технологических и функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу; организацию и технологию проведения работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения, системы классификации гостиниц других средств размещения в РФ.	
	<p>Уметь: анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;</p> <p>-применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;</p> <p>-контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; организовывать работы по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения</p>	Этап формирования умений
	<p>Владеть: навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; навыками применения стандартов в гостиничной деятельности ; навыками контроля и выполнения технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; навыками организации работ по подтверждению системе классификации гостиниц других средств размещения.</p>	Этап формирования навыков и получения опыта

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-1, ПК-2, ПК-6,	Этап	Теоретический блок	1) обучающийся глубоко и

ПК-8, ПК-10	формирования знаний.	<p>вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок:  ( 9-10] баллов;  2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения:  [8-9) баллов;  3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала:  (6-8) баллов;  4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки:  [0-6] баллов.</p>
-------------	----------------------	---	--

ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-8, ПК-10	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p>
ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-8, ПК-10	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Теоретический блок вопросов:**

Теоретический блок вопросов:

1. Роспотребнадзор о предоставлении гостиничных услуг.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ согласно законодательству.
3. 8 ключевых изменений в Правилах предоставления гостиничных услуг РФ.
4. Оказание гостиничных услуг: международно-правовое регулирование.
5. Анализ качества гостиничных услуг на примере гостиницы.

6. Мировой рынок гостиничных услуг.
7. Роль гостиничной отрасли в экономике страны
8. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства
9. Развитие гостиничного бизнеса в России.
10. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг.
11. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
12. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг по регионам России.
13. Структура гостиничного хозяйства/гостиничного предприятия.
14. Особенности функционирования служб гостиничного предприятия.
15. Международные правила предоставления гостиничных услуг.
16. Виды и технология уборки гостиничных помещений.
17. Санитарно-гигиенические принадлежности в гостиничном деле.
18. Технология обслуживания различных категорий номеров.
19. Особенности обслуживания номерного фонда различных типов гостиничных предприятий.
20. Технические средства проведения уборочных работ.
21. Критерии поведения гостиничного персонала с гостями.
22. Критерии поведения гостиничного персонала с коллегами.
23. Корпоративный стиль обслуживания.
24. Корпоративная культура.
25. Невербальные коммуникации в гостиничном деле.
26. Вербальные коммуникации в гостинице.
27. Коммуникативные барьеры и их преодоление.
28. Методы работы с проблемными клиентами.
29. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
30. Персонал гостиничных предприятий.
31. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
32. Квалификационная характеристика.
33. Основные обязанности работников данной сферы.
34. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
35. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
36. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
37. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
38. Специфика гостиничного труда.
39. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
40. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
41. Технические и инженерные службы гостиниц.
42. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
43. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
44. Анимационный сервис в отелях.
45. Предоставление туристских услуг в отелях
46. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
47. Порядок регистрации и размещения гостей.
48. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
49. Порядок регистрации иностранных гостей.
50. Правила расчета оплаты за проживание.
51. Специфика деятельности маркетингового отдела гостиницы.
52. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
53. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.



54. Технические и инженерные службы гостиниц.
55. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
56. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
57. Анимационный сервис в отелях.
58. Предоставление туристских услуг в отелях
59. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
60. Порядок регистрации и размещения гостей.
61. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
62. Порядок регистрации иностранных гостей.
63. Правила расчета оплаты за проживание.
64. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
65. Персонал гостиничных предприятий.
66. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
67. Квалификационная характеристика.
68. Основные обязанности работников данной сферы.
69. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
70. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
71. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
72. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
73. Специфика гостиничного труда.
74. Лицензирование гостиничных услуг
75. Стандартизация в гостиничном сервисе
76. Сертификация гостиничных услуг
77. Показатели качества гостиничных услуг.
78. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса.
79. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: администратор.
80. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: сэйл менеджер
81. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: багажист
82. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: консьерж
83. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: батлер
84. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: хаускипер
85. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: супервайзер
86. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: повар
87. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: старший этажа
88. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: маркетолог гостиницы
89. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: тренинг менеджер
90. Международные правовые акты, их назначение.
91. Международные стандарты.
92. Национальные стандарты
93. Локальные гостиничные стандарты
94. Содержание и назначение Гаагской декларации межпарламентской конференции по туризму (1989 г.).
95. Назначение шенгенского соглашения (14 июня 1985 г.).
96. Государственные стандарты РФ в сфере гостиничной индустрии.
97. Исполнительные и законодательные органы государственной власти всех уровней, регулирующие гостиничный бизнес.
98. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц
99. Автоматизированные системы бронирования.
100. История компьютерных систем бронирования.
101. Появление CRS, GDS и IDS.
102. Эволюция систем бронирования от «Saber», «PARS», «Apollo», «SystemOne», «DATASII» до 4 мировых систем бронирования.

103. Системы бронирования «Trust», «SRS» (SteingerbergerReservationService), «Utell», «Start»: характеристики и предлагаемые возможности.
104. Глобальные системы бронирования: «Amadeus», «Sabre», «Galileo», «Worldspan»: характеристики и предлагаемые возможности.
105. Российские системы бронирования: история появления, функциональные возможности и характеристики («Сирена 1,2,3»; «Сирена 2.3.», «Сирена 2000», «Сирена-Трэвел»). Мегатис, Интурист, Натали-Турс, Кипарис, Алеан.
106. Российские системы бронирования на железнодорожном транспорте (АСУ «Экспресс»): история создания, функции и возможности.
107. Принципы выбора автоматизированной системы для управления гостиничным предприятием.
108. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «AmadeusFrontOffice»: функциональные характеристики и основное назначение.
109. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «FidelioFrontOffice», «Fideliofood&Beverage», «Fidelioeng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
110. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
111. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.
112. Характеристики Российских программных продуктов фирмы «Рексофт» для управления гостиничным предприятием: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум».
113. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Синимекс».
114. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Отель» и «1С – Отель».
115. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Hotel-2000».
116. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Русский отель».
117. Автоматизированная информационная система для гостиничных предприятий «Отель-Симпл».
118. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления.
119. 21. Характеристики системы «Меридиан-1».
120. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «LodgingTouch».
121. Информационная система управления гостиничным предприятием «KEI-Hotel».
122. Характеристики комплексной автоматизации «Дип-Пансион».
123. 25. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Nimeta».
124. 26. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Невский портъе».
125. 27. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления гостиничным предприятием.
126. 28. Управление проектами с помощью MicrosoftProject.
127. 29. Современные средства оргтехники и средства оргтехники, применяемые в гостиничных предприятиях.
128. 30. Виды контрольно-кассовых машин и их характеристика.
129. 31. Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения.

130. 32. Оборудование для кодирования электронных ключей службой приема и размещения гостей.
131. 33. Оснащение современным оборудованием службы приема и размещения.
132. Выставки и классификация выставочных мероприятий.
133. Особенности и назначение рекламы.
134. Рациональная и эмоциональная реклама.
135. Особенности и назначение PR акций и компаний.
136. Особенности и назначение пропаганды.
137. Функционирование российской поисковой системы по туризму «ТурПоиск – Новости».
138. Функционирование системы TripAdvisor
139. Разновидности технологии и методов продаж, виды взаиморасчетов.
140. 9. Назначение и функции производственной концепции.
141. 10. Назначение и функции продуктовой концепции.
142. 11. Назначение и функции сбытовой концепции.
143. Назначение и функции концепции традиционного маркетинга.
144. Назначение и функции социально-этической концепции в маркетинге.
145. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании).
146. Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда).
147. Классификация средств размещения в США и Канаде.
148. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах.
149. Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии.
150. Структура информационной папки, принципы оформления.
151. Анализ международных и российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и гостем.
152. Анализ российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и туристскими и корпоративными компаниями.
153. Принципы работы с внутренней документацией гостиничного предприятия.
154. Методы проектирования организационных структур.
155. Разработка организационной структуры для малой гостиницы.
156. Разработка штатного расписания на примере бизнес-отеля.
157. Разработка организационной структуры для загородной гостиницы.
158. Анкетирование.
159. Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений.
160. Изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги.
161. Технология предотвращения конфликтных ситуаций.
162. *технологии организация работы кухни гостиничного предприятия*
163. *технологии организация работы кухни предприятия питания*
164. *технологии организации работы службы горничных*
165. *технологии организации работы официантов предприятия питания*
166. *технологии организации работы фронт-офиса и бэк-офиса*
167. *технологии организации работы службы бронирования*
168. *технологии организации работы службы рум-сервиса*
169. *технологии организации работы сервисной службы*
170. *технологии организации работы службы безопасности гостиничного предприятия*
171. *технологии организации работы службы безопасности ресторана*
172. Система автоматизации ресторана
173. Информационные технологии в гостиничном бизнесе.

174. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «AmadeusFrontOffice»: функциональные характеристики и основное назначение.
175. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «FidelioFrontOffice», «Fideliofood&Beverage», «Fidelioeng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
176. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
177. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.
178. Характеристики Российских программных продуктов фирмы «Рексофт» для управления гостиничным предприятием: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум».
179. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Синимекс».
180. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Отель» и «1С – Отель».
181. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Hotel-2000».
182. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Русский отель».
183. Автоматизированная информационная система для гостиничных предприятий «Отель-Симпл».
184. Характеристики системы «Меридиан-1».
185. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «LodgingTouch».
186. Информационная система управления гостиничным предприятием «KEI-Hotel».
187. Характеристики комплексной автоматизации «Дип-Пансион».
188. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Nimeta».
189. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Невский портъе».
190. Построение конкурентной карты рынка гостиничного предприятия.
191. Модель пяти сил конкуренции М. Портера.
192. Факторы и условия, влияющие на силу конкурентной борьбы в гостиничном бизнесе.
193. Способы оценки конкурентоспособности гостиничных предприятий.
194. Конкурентное окружение гостиничных предприятий Москвы категории 4-5\*.

#### Аналитическое задание

1. Найти соответствия типа гостиницы и требованиям к ней в соответствии с классификацией гостиничных предприятий.
2. Найти соответствие категории номера требованиям к номерам различных категорий.
3. Составить конкурентный профиль гостиничного предприятия.
4. Составить сравнительную таблиц по различным критериям нескольких программных продуктов, используемых в управлении гостиничным предприятием
5. Составить сравнительную таблиц по различным критериям нескольких систем бронирования, используемых в гостиничной деятельности
6. Разработать памятку для персонала СПиР по порядку обслуживанию гостей
7. Разработать должностные инструкции для различных категорий персонала

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

### **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

##### **5.1.1. Основная литература**

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489284> (дата обращения: 16.05.2022).

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489283> (дата обращения: 16.05.2022).

##### **5.1.2. Дополнительная литература**

1. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н.Л. Безрукова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский педагогический государственный университет». – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=500309> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4263-0663-9. – Текст : электронный.

**5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

<b>№№</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="http://ebiblioteka.ru/">http://ebiblioteka.ru/</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

**5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Технологии гостиничной деятельности*» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
  - внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
  - запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
  - постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
  - узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;

### 3. Проектор.

#### 5.4.2. Программное обеспечение

1. Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

#### 5.4.3. Информационные справочные системы

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

#### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Технологии гостиничной деятельности» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).



**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

## **5.6 Образовательные технологии**

При реализации дисциплины (модуля) «*Технологии гостиничной деятельности*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «*Технологии гостиничной деятельности*» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «*Технологии гостиничной деятельности*» предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «*Технологии гостиничной деятельности*» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «*Технологии гостиничной деятельности*» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

### РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

## **ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ**

**Направление подготовки**  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостиничная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**


**Форма обучения**  
*Очная, заочная*

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология и организация услуг питания в гостинице» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология и организация услуг питания в гостинице» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М.

Руководитель основной образовательной программы канд. геогр. наук, доцент, доцент		
	(подпись)	В.Ш. Хетагурова



Рабочая программа дисциплины обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор

  
(подпись)

П.В. Солодуха

Рабочая программа дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц «Мариотт»	 (подпись)	
	(подпись)	Е.М. Козлова
Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS, канд. экон. наук, доцент		
	(подпись)	К.С. Горяинов

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг Института региональных экономических исследований	 (подпись)	
	(подпись)	Т.И.Зворыкина
Д-р экон. наук, доцент Директор Научно- исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»		
	(подпись)	М.В. Виноградова
Согласовано Научная библиотека, директор	 (подпись)	
	(подпись)	И.Г. Маляр

## СОДЕРЖАНИЕ

1.1 Цель и задачи дисциплины.....	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата .....	4
<b>РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....</b>	<b>7</b>
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося .....	7
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) .....	8
<b>РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....</b>	<b>11</b>
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	11
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю).....	13
<b>РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>20</b>
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	20
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	21
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	23
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	25
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	27
<b>РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....</b>	<b>27</b>
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	27
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	28
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	29
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	30
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) ..	31
5.6 Образовательные технологии .....	31
<b>РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений .....</b>	<b>33</b>

# РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

## 1.1 Цель и задачи дисциплины

Цель учебной дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о принципах и методах организации услуг питания в гостинично-ресторанном комплексе, формирование знаний и умений в области организации услуг питания в гостиничном предприятии, знание профессиональных технологий гостиничного дела с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по производственно-технологической и сервисной деятельности.

Задачи учебной дисциплины:

1. приобретение знаний в области основ физиологии питания;
2. приобретение знаний в области санитарно-гигиенических условий производства;
3. приобретение знаний в области планирования оказания услуг питания в гостиничном предприятии;
4. приобретение знаний в области технологических процессов производства продукции;
5. овладение новыми технологиями по продвижению и организации питания в гостинично-ресторанных комплексах;
6. овладение методикой расчета стоимости услуг питания в гостиничном предприятии;
7. применение полученных знаний в сфере профессиональной деятельности (в сфере производственно-технологической, организационно-управленческой и сервисной деятельности).

## 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина «Технология и организация услуг питания в гостинице» реализуется в обязательной части, профессиональных дисциплин гостиничного дела учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Технология и организация услуг питания в гостинице» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Клиентский сервис» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия
- Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания
- Инновации в индустрии туризма.

## 1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-2, ПК-3, ПК-5, ПК-7 в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление	ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	<p>ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p>
Проектная деятельность	ПК-3	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	<p>ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий.</p> <p>ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>

Сервис	ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	<p>ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.</p> <p>ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.</p> <p>ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.</p>
Технологии	ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-7.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.</p> <p>ПК-7.2. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p> <p>ПК-7.3. Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства</p>



## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 5 семестре, составляет 5 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет с оценкой*.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	90	90			
Учебные занятия лекционного типа	10	10			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Практические занятия	40	40			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Лабораторные занятия	-	-			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-			
Иная контактная работа	40	40			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	81	81			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9	9			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>180</b>	<b>180</b>			

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		3 курс осенняя сессия	3 курс весенняя сессия	
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	40	16	24	
Учебные занятия лекционного типа	6	8	0	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0			
Практические занятия	14	0	12	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0			
Лабораторные занятия	-			

<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-			
Иная контактная работа	20	8	12	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0			
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>136</b>	<b>56</b>	<b>80</b>	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>		<b>4</b>	
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>180</b>	<b>72</b>	<b>108</b>	

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Семинарские/практические занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1. Семестр 5</b>											
Раздел 1. Служба питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.	34	16	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 2. Основные принципы организации рационального питания.	34	16	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 3. Основы технологии производства продукции предприятий питания.	34	16	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 4. Организация торговой деятельности предприятий	34	16	18	2	0	8	0	-	-	8	0

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
питания.											
Раздел 5. Особенности организации питания специальных контингентов	35	17	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Контроль промежуточной аттестации (час)	9										
Общий объем, часов											
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой										
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	180	81	90	10	0	40	0	-	-	40	0

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
<b>Модуль 1. Курс 3</b>											
Раздел 1. Служба питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.	35	27	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 2.	35	27	8	2	0	2	0	-	-	4	0

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Основные принципы организации рационального питания.											
Раздел 3. Основы технологии производства продукции предприятий питания.	35	27	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 4. Организация торговой деятельности предприятий питания.	35	27	8	2		2	0	-	-	4	0
Раздел 5. Особенности организации питания специальных контингентов	36	28	8			4	0	-	-	4	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	4										
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет с оценкой</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>180</b>	<b>136</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>20</b>	<b>0</b>

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1, семестр 5</b>							
Раздел 1. Служба питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.	16	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Основные принципы организации рационального питания.	16	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Основы технологии производства продукции предприятий питания.	16	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 4. Организация торговой деятельности предприятий питания.	16	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование

Раздел 5. Особенности организации питания специальных контингентов	17	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>81</b>	<b>40</b>		<b>25</b>		<b>25</b>	

***Заочной формы обучения***

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1., курс 3</b>							
Раздел 1. Служба питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.	27	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельно е изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Основные принципы организации рационального питания.	27	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельно е изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Основы технологии производства продукции предприятий питания.	27	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельно е изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
Раздел 4. Организация торговой деятельности предприятий питания.	27	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельно е изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование

### Служба питания, ее роль в гостиничном предприятии

Раздел 5. Особенности организации питания специальных контингентов	28	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельно е изучение раздела в ЭИОС	7	Реферат	6	Реферат
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>136</b>	<b>75</b>		<b>31</b>		<b>30</b>	

### 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

#### МОДУЛЬ 1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ И ПРОДАЖИ

#### РАЗДЕЛ 1. СЛУЖБА ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ РАЗЛИЧНЫХ ТИПОВ И КЛАССОВ

**Цель:** изучить особенности организации службы питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.

#### Перечень изучаемых элементов содержания

Место службы питания в структуре гостиницы. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице. Соотношение услуги размещения и услуги питания. Краткая история развития индустрии питания в сфере гостеприимства: эволюция и современность. Факторы, влияющие на развитие отрасли. Миссии и цели службы питания в гостинице. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий. Различные подходы к организации питания в гостинице: предприятия питания в составе гостиницы, аренда предприятий питания. Различные варианты оргструктуры службы питания. Основные требования к персоналу.

#### Вопросы для самоподготовки:

1. Место службы питания в структуре гостиницы.
2. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице.
3. Основные требования к персоналу.
4. Соотношение услуги размещения и услуги питания.
5. Структура службы питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.
6. Миссии и цели службы питания в гостинице.
7. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.

8. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий.
9. Различные варианты оргструктуры службы питания.
10. Основные требования к персоналу.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 1:**

1. Место службы питания в структуре гостиницы.
2. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице.
3. Основные требования к персоналу.
4. Соотношение услуги размещения и услуги питания.
5. Структура службы питания в гостиничных предприятиях различных типов и классов.
6. Миссии и цели службы питания в гостинице.
7. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.
8. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий.
9. Различные варианты оргструктуры службы питания.
10. Основные требования к персоналу.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Подразделения, не входящие в структуру службы питания:
  - а) Банкетная служба
  - б) Кейтеринговая служба
  - в) Служба посыльных
  - г) Обслуживанием питанием в номерах

## **РАЗДЕЛ 2. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАЦИОНАЛЬНОГО ПИТАНИЯ**

**Цель:** изучить основные принципы организации рационального питания.

**Перечень изучаемых элементов содержания**

Физиологические принципы построения пищевых рационов. Сбалансированность основных веществ в питании. Роль основных веществ в питании, потребность в них организма. Энергетическая, биологическая, пищевая ценность пищи. Основные подходы к формированию рационов питания. Режим питания. Основные «школы» питания: рациональное питание, вегетарианство, раздельное питание, питание по группе крови.

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Основные принципы организации рационального питания.
2. Сбалансированность основных веществ в питании.
3. Энергетическая, биологическая, пищевая ценность пищи.



4. Основные подходы к формированию рационов питания.
5. Роль основных веществ в питании, потребность в них организма.
6. Современные школы питания и их характеристика
7. Режим питания, особенности

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 2:**

1. Основные принципы организации рационального питания.
2. Сбалансированность основных веществ в питании.
3. Энергетическая, биологическая, пищевая ценность пищи.
4. Основные подходы к формированию рационов питания.
5. Роль основных веществ в питании, потребность в них организма.
6. Современные школы питания и их характеристика
7. Режим питания, особенности

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Услуги питания, предоставляемые в гостинице, должны отвечать требованиям:
  - а) Безопасность
  - б) Культура обслуживания
  - в) Экологичность
  - г) Непрерывность

## **РАЗДЕЛ 3. ОСНОВЫ ТЕХНОЛОГИИ ПРОИЗВОДСТВА ПРОДУКЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ**

**Цель:** изучить основы технологии производства продукции предприятий питания.

**Перечень изучаемых элементов содержания**

Виды нормативной документации, используемой в предприятиях питания, их характеристика. Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. Характеристика основных стадий процесса. Классификация способов и приемов кулинарной обработки продукции, краткая характеристика. Основы технологии производства полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощей. Основы технологии производства блюд и кулинарных изделий: супов, соусов, холодных блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков.

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. Характеристика основных стадий технологического процесса.
2. Классификация способов и приемов кулинарной обработки продукции, краткая характеристика.
3. Основы технологии производства продукции предприятий питания.
4. Виды нормативной документации, используемой в предприятиях питания, их характеристика Содержание и особенности применения нормативных актов
5. Работа со Сборником рецептур блюд и кулинарных изделий
6. Разработка технико-технологических карт

7. Изучение классификации полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощи, характеристика основных полуфабрикатов
8. Изучение классификации супов, соусов, схемы и рецептуры основных супов и соусов холодных блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков, рецептуры

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 3:**

1. Схема технологического процесса производства продукции в предприятиях питания. Характеристика основных стадий технологического процесса.
2. Классификация способов и приемов кулинарной обработки продукции, краткая характеристика.
3. Основы технологии производства продукции предприятий питания.
4. Виды нормативной документации, используемой в предприятиях питания, их характеристика Содержание и особенности применения нормативных актов
5. Работа со Сборником рецептов блюд и кулинарных изделий
6. Разработка технико-технологических карт
7. Изучение классификации полуфабрикатов из мяса, птицы, рыбы, овощи, характеристика основных полуфабрикатов
8. Изучение классификации супов, соусов, схемы и рецептуры основных супов и соусов холодных блюд и закусок, сладких блюд, горячих и холодных напитков, рецептуры

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. В состав торговой группы не входят следующие помещения:
  - а) Раздаточная
  - б) Торговый зал
  - в) Моечная столовой посуды
  - г) Буфет

### **РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИЯ ТОРГОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ ПИТАНИЯ**

**Цель:** изучить организацию торговой деятельности предприятий питания.

**Перечень изучаемых элементов содержания**

Виды, характеристика и назначение торговых помещений предприятий питания. Организация работы сервисной, моечной столовой посуды, помещения для нарезки хлеба. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов. Современный интерьер и оборудование торговых залов предприятий питания. Характеристика, нормы оснащения. Классификация и характеристика современной мебели и столовой посуды и приборов, столового белья. Нормы оснащения. Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды меню. Оформление меню. Составление карты вин. Функции сомелье. Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов). Основные подходы к планированию меню. Меню как инструмент продаж. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д. Виды завтраков.

Формы и методы обслуживания. Методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол, буфетное обслуживание, их характеристика. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей: австрийский первый и второй, испанский и португальский ранний и поздний, немецкий первый и второй, французский первый и второй, швейцарский первый и второй, итальянский, голландский, скандинавский. Обслуживание официантами и самообслуживание. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов. Правила обслуживания гостей в номерах. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары. Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Классификация их, краткая характеристика. Прием заказа, подготовка к проведению массового мероприятия, обслуживание. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов: банкет-прием за столом с полным обслуживанием официантами; банкет-прием за столом с частичным обслуживанием официантами; банкет-фуншет; банкет-коктейль; банкет-чай, кофе-брейк. Виды сервиса. Организации работы банкетной службы. Особенности меню банкета. Виды сервиса (французский, английский, немецкий, американский, русский), их характеристика. Требования к персоналу. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.) Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д. Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики. Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы. Организация работы кейтеринговой службы.

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Организация торговой деятельности предприятий питания.
2. Общие требования к торговым помещениям
3. Организации работы банкетной службы.
4. Особенности меню банкета.
5. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов.
6. Современный интерьер и оборудование торговых залов предприятий питания.
7. Характеристика, нормы оснащения.
8. Классификация и характеристика современной мебели и столовой посуды и приборов, столового белья.
9. Нормы оснащения.
10. Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов).
11. Основные подходы к планированию меню.
12. Меню как инструмент продаж.
13. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак.
14. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей Обслуживание официантами и самообслуживание.
15. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания.
16. Виды сервиса (французский, английский, немецкий, американский, русский), их характеристика.
17. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов
18. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)
19. Требования к персоналу.
20. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа.

21. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов.
22. Правила обслуживания гостей в номерах.
23. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары.
24. Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики.
25. Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 4:**

1. Организация торговой деятельности предприятий питания.
2. Общие требования к торговым помещениям
3. Организации работы банкетной службы.
4. Особенности меню банкета.
5. Требования к освещению, вентиляции, цветовому оформлению залов.
6. Современный интерьер и оборудование торговых залов предприятий питания.
7. Характеристика, нормы оснащения.
8. Классификация и характеристика современной мебели и столовой посуды и приборов, столового белья.
9. Нормы оснащения.
10. Характеристика отдельных видов меню (со свободным выбором блюд, меню комплексных завтраков, обедов и ужинов).
11. Основные подходы к планированию меню.
12. Меню как инструмент продаж.
13. Виды завтраков: континентальный, расширенный, английский, американский, завтрак с шампанским, поздний завтрак.
14. Виды завтраков с учетом особых привычек иностранных гостей Обслуживание официантами и самообслуживание.
15. Выбор формы и метода обслуживания в зависимости от типа и класса предприятия питания.
16. Виды сервиса (французский, английский, немецкий, американский, русский), их характеристика.
17. Особенности обслуживания отдельных видов банкетов
18. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.)
19. Требования к персоналу.
20. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Прием и порядок выполнения заказа.
21. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов.
22. Правила обслуживания гостей в номерах.
23. Обслуживание через поэтажные буфеты-бары.
24. Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики.
25. Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др.

#### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Система питания в гостинице, при которой в стоимость проживания включен два приема пищи и безалкогольные напитки?
  - а) ВВ
  - б) НВ

- в) НВ+
- г) FB+

## **РАЗДЕЛ 5. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПИТАНИЯ СПЕЦИАЛЬНЫХ КОНТИНГЕНТОВ**

**Цель:** изучить особенности организации питания специальных контингентов

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Особенности организации питания специальных контингентов. Национальные особенности и традиции питания. Особенности организации питания и обслуживания туристов из Западной, Центральной, Восточной Европы, скандинавских стран, США, Канады, Центральной и Южной Америки, стран Азиатско-Тихоокеанского региона и др. Организация питания иностранных туристов с учетом национальных традиций, культуры потребления. Рекомендуемые и не рекомендуемые продукты, блюда, напитки. Специфика обслуживания. Религиозные традиции и пищевые обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе. Учет религиозных традиций при организации питания туристов. Организация питания туристов на различных видах транспорта (водном, железнодорожном, воздушном, автомобильном). Особенности обслуживания питанием в круизах. Организация диетического и лечебно-профилактического питания в предприятиях питания при гостинице. Диетические столы. Рекомендуемые формы организации питания Организация питания детей. Особенности детского меню, рекомендуемые и не рекомендуемые продукты и способы кулинарной обработки. Анимационные программы для детей. Особенности организации питания школьников, лиц пожилого возраста, спортсменов и т.д.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Особенности организации питания специальных контингентов
2. Организация питания иностранных туристов с учетом национальных традиций, культуры потребления.
3. Рекомендуемые и не рекомендуемые продукты, блюда, напитки.
4. Специфика обслуживания.
5. Религиозные традиции и пищевые обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе.
6. Учет религиозных традиций при организации питания туристов.
7. Рекомендуемые и не рекомендуемые продукты, блюда, напитки
8. Организация диетического и лечебно-профилактического питания в предприятиях питания при гостинице.
9. Диетические столы.
10. Рекомендуемые формы организации питания
11. Организация питания детей.
12. Особенности детского меню, рекомендуемые и не рекомендуемые продукты и способы кулинарной обработки.
13. Анимационные программы для детей.
14. Особенности организации питания школьников, лиц пожилого возраста, спортсменов и т.д.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5**

## **Форма практического задания: реферат**

### **Перечень тем рефератов к темам раздела 5:**

1. Особенности организации питания специальных контингентов
2. Организация питания иностранных туристов с учетом национальных традиций, культуры потребления.
3. Рекомендуемые и не рекомендуемые продукты, блюда, напитки.
4. Специфика обслуживания.
5. Религиозные традиции и пищевые обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе.
6. Учет религиозных традиций при организации питания туристов.
7. Рекомендуемые и не рекомендуемые продукты, блюда, напитки
8. Организация диетического и лечебно-профилактического питания в предприятиях питания при гостинице.
9. Диетические столы.
10. Рекомендуемые формы организации питания
11. Организация питания детей.
12. Особенности детского меню, рекомендуемые и не рекомендуемые продукты и способы кулинарной обработки.
13. Анимационные программы для детей.
14. Особенности организации питания школьников, лиц пожилого возраста, спортсменов и т.д.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Вид меню, применяемый при организации питания в санаториях
  - а) la carte
  - б) Табльдот
  - в) Стол-буфет
  - г) Циклическое меню

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

## **РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является зачет, которые проводятся в **устной** форме.

**4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знать: формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: организовать координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-3	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	Знать: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; различные формы корпоративного социального участия и виды социальной работы; законодательные формы поддержки и мотивации корпоративного участия.	Этап формирования знаний
		Уметь: применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям	Этап формирования умений

		<p>безопасности, использовать основные стратегические, экономические, политические механизмы, инструменты среды, благоприятной для внедрения концепция КСО корпоративного гражданства на практике.</p>	
		<p>Владеть: навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, навыками применения полученных знаний в процессе анализа деятельности корпорации, принимая внимание уровень экономического развития законодательную среду, культурные традиции практику ведения бизнеса.</p>	<p>Этап формирования навыков и получения опыта</p>
ПК-5	<p>Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</p>	<p>Знать: систему классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения;</p>	<p>Этап формирования знаний</p>
		<p>Уметь: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; организовывать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов)</p>	<p>Этап формирования умений</p>



		организации;	
		Владеть: навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиницы;	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	Знать: состав и структуру доходов и расходов гостиничного предприятия, основы ценообразования гостиничного продукта	Этап формирования знаний
		Уметь: принимать участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; проводить выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализировать основные показатели деятельности предприятия	Этап формирования умений
		Владеть: навыками разработки мер по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства, - навыками анализа системы ценообразования и тарифной политики организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-2, ПК-3, ПК-5, ПК-7	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов.  Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно

		материал	<p>обобщать и излагать материал, не допуская ошибок:  ( 9-10] баллов;  2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения:  [8-9) баллов;  3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала:  (6-8) баллов;  4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки:  [0-6] баллов.</p>
ПК-2, ПК-3, ПК-5, ПК-7	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией:  ( 9-10] баллов;  2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании:  [8-9) баллов;  3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению:  (6-8) баллов;</p>
ПК-2, ПК-3, ПК-5, ПК-7	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению:  (6-8) баллов;</p>

		Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.	4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.
--	--	---	--

#### **4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

##### **Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

##### **Теоретический блок вопросов:**

Теоретический блок вопросов:

1. История развития индустрии питания в сфере гостеприимства: эволюция и современность. Факторы, влияющие на развитие отрасли.
2. Организационная структура гостиничного предприятия.
3. Системы классификации гостиничных предприятий.
4. Место службы питания в структуре гостиницы. Взаимосвязь службы питания с другими службами в гостинице.
5. Основные функции предприятий общественного питания. Особенности функций предприятий питания при гостиничных предприятиях.
6. Классификация предприятий питания при гостинице. Характеристика отдельных видов предприятий.
7. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы.
8. Назначение и краткая характеристика отдельных подразделений службы питания: обслуживание в залах предприятий питания, обслуживание в номерах; обслуживание массовых мероприятий.
9. Варианты оргструктуры службы питания.
10. Особенности подходов к организации питания в гостиницах: предприятия питания в составе гостиницы, аренда предприятий питания.
11. Физиологические принципы построения пищевых рационов. Сбалансированность основных веществ в питании.
12. Режим питания, основные показатели.
13. Основные «школы» питания: рациональное питание, вегетарианство, раздельное питание, питание по группе крови.
14. Типизация предприятий питания, характеристика отдельных типов.
15. Классификация предприятий питания: по месту нахождения, степени централизации производства, характеру обслуживаемых контингентов.
16. Классификация предприятий питания по признаку специализации, формам обслуживания, уровню технического оснащения и объему предоставляемых услуг, мощности и вместимости.
17. Характеристика основных классов предприятий общественного питания согласно ГОСТ Р 50762-2007 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий

- общественного питания». Основные признаки классов.
18. Особенности организации работы цехов в предприятиях питания гостиницы. Требования к персоналу.
  19. Функциональные группы помещений предприятия питания. Расположение и взаимосвязь групп.
  20. Состав заготовочных цехов. Организация производства и труда при изготовлении полуфабрикатов из мяса и птицы, рыбы, овощей и картофеля.
  21. Состав доготовочных цехов. Организация производства и труда в холодном, горячем цехе, цехе доработки полуфабрикатов и обработки зелени.
  22. Состав помещений специализированных цехов, организация производства и труда в них.
  23. Виды услуг питания в гостиничных предприятиях: полный пансион – (FB); полупансион – (НВ); одноразовое питание (завтрак) – (ВВ), все включено в стоимость – All inclusive т.д. Их характеристика.
  24. Виды завтраков в гостиничных предприятиях, их характеристика.
  25. Виды меню, их характеристика, принципы составления и оформление меню.
  26. Формы и методы обслуживания, их характеристика.
  27. Организация труда производственного и обслуживающего персонала предприятий питания. Оценка качества труда производственного и обслуживающего персонала.
  28. Особенности обслуживания питанием в гостиничных номерах. Назначение специального оборудования, столовой посуды и приборов. Правила обслуживания гостей в номерах.
  29. Меню. Принципы составления и последовательность расположения блюд в меню. Виды и оформление меню.
  30. Организационная структура службы питания в зависимости от типа и класса гостиницы, характеристика отдельных подразделений
  31. Особенности организации обслуживания массовых мероприятий. Классификация, их характеристика.
  32. Особенности организации обслуживания банкетов. Виды сервиса.
  33. Способы подачи блюд, их характеристика.
  34. Организация обслуживания по типу «шведского стола».
  35. Организации работы банкетной службы. Особенности меню банкета.
  36. Специальные формы обслуживания (ланчи, бранчи и т.д.).
  37. Требования к персоналу гостиницы. Требования к производственному и обслуживающему персоналу предприятий питания.
  38. Организация самообслуживания в предприятиях питания.
  39. Организация обслуживания свадебных банкетов, тематических вечеров и т.д.
  40. Общественное питание типа «кейтеринг», категории, характеристики.
  41. Организация досуга в предприятиях питания гостиниц: шоу-программы, музыкальные программы, матине, караоке и др.
  42. Роль банкетного и кейтерингового обслуживания в деятельности предприятий питания гостиницы. Организация работы кейтеринговой службы.
  43. Традиции питания и национальные особенности разных народов.
  44. Религиозные традиции и обряды в православии, протестантизме, католицизме, иудаизме, исламе. Их учет в организации питания
  45. Особенности составления рационов для организованных контингентов питающихся.
  46. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: диетическое и лечебно-профилактическое питание
  47. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: детское питание, питание школьников
  48. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: питание спортсменов

49. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: питание лиц пожилого возраста.
50. Особенности организации питания отдельных контингентов потребителей: туристов на различных видах транспорта (водном, железнодорожном, воздушном, автомобильном).

#### Аналитическое задание

Задание 1. Проанализировать организацию работы службы питания гостиницы: функции, структура, взаимосвязь с другими службами в гостинице (на примере конкретного гостиничного предприятия)

Задание 2. Рассмотреть нормативную и технологическую документацию предприятий общественного питания

Задание 3. Составить квалификационные характеристики официантов, барменов, буфетчиков и др персонала

### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

## **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

#### **5.1.1. Основная литература**

1. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13127-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496498>
2. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022.

- 547 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14966-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/506937>
3. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488005>

### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Гордиенко, М.В. Основные аспекты ресторанного бизнеса=the basics of restaurant business : учебное пособие : [16+] / М.В. Гордиенко ; Новосибирский государственный технический университет. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 80 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575414> — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-7782-3753-7. — Текст : электронный.
2. Фридман, А. М. Экономика предприятия общественного питания : учебник / А. М. Фридман. — 3-е изд., стер. — Москва : Дашков и К°, 2022. — 462 с. : табл. — (Учебные издания для бакалавров). — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621890> — ISBN 978-5-394-04601-8. — Текст : электронный.

### 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="http://ebiblioteka.ru/">http://ebiblioteka.ru/</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### **5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Технология и организация услуг питания в гостинице» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного

выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### **5.4.2. Программное обеспечение**

1. Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

### **5.4.3. Информационные справочные системы**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>



5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>
----	--------------------------------------	--	---

### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «*Технология и организация услуг питания в гостинице*» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «*Технология и организация услуг питания в гостинице*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «*Технология и организация услуг питания в гостинице*» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «*Технология и организация услуг питания в гостинице*» предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «*Технология и организация услуг питания в гостинице*» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «*Технология и организация услуг питания в гостинице*» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций,

деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

### РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ГОСТИНИЧНЫХ  
КОМПЛЕКСОВ**

**Направление подготовки**  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостиничная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, заочная*

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцент Крюкова Е.М.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент

В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»

Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент

К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирования в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

# СОДЕРЖАНИЕ

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)4

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)4

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы *бакалавриата /магистратуры/специалитета*4

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата/магистратуры/специалитета*4

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося6

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)6

## РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)10

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)13

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)37

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)37

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы37

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания38

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы39

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций39

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)43

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)43

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)44

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)44

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)45

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)46

5.6 Образовательные технологии47

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины**

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний о функционировании подразделений гостиничных комплексов, с изучением особенностей организации и контроля этих подразделений и последующим применением в практической деятельности умений и навыков управления службами гостиниц.

Задачи учебной дисциплины:

1. Сформировать и систематизировать теоретические основы управления ресурсами и персоналом департаментов гостиниц.
2. Выявить специфику организации и контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов.
3. Определить основные направления повышения эффективности деятельности департаментов гостиниц.
4. Получить умения и навыки принятия эффективных управленческих решений при организации и контроле департаментов гостиниц.

### **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов» реализуется в обязательной части, профессиональных дисциплин гостиничного дела учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины «Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Клиентский сервис» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания
- Технологии гостиничной деятельности.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

### **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата**

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1, ПК-2, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление	ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства</p>
Управление	ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	<p>ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p>



## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 3 и 4 семестрах, составляет 8 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрен *зачет и экзамен*.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3	4		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	144	72	72		
Учебные занятия лекционного типа	16	8	8		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Практические занятия	64	32	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Лабораторные занятия	-	-	-		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-	-		
Иная контактная работа	64	32	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	99	63	36		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>45</b>	<b>9</b>	<b>36</b>		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>144</b>	<b>144</b>		

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2/1	2/2	2/3	2/4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	64	8	24	8	24
Учебные занятия лекционного типа	8	4		4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0				
Практические занятия	24		12		12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0				
Лабораторные занятия	-				
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-				

Иная контактная работа	32	4	12	4	12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0				
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>211</b>	<b>28</b>	<b>80</b>	<b>28</b>	<b>75</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>13</b>		<b>4</b>		<b>9</b>
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>36</b>	<b>108</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Семинарские/практические занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1. Семестр 3</b>											
Раздел 1. Организация и контроль как функции менеджмента	36	16	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 2. Функциональные подразделения отеля	36	16	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 3. Коммерческая служба. Служба приема и размещения отеля	36	16	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 4. Служба уборки отеля	36	15	18	2	0	8	0	-	-	8	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>63</b>	<b>72</b>	<b>8</b>		<b>32</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>32</b>	<b>0</b>
<b>Форма промежуточной</b>	<b>Зачет</b>										

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
аттестации											
<b>Модуль 2. Семестр 4</b>											
Раздел 5. Служба питания и напитков отеля	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 6. Служба обучения. Служба персонала отеля	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 7. Служба контроля качества. Финансовая служба отеля	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 8. Инженерно-техническая служба. Служба снабжения	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Контроль промежуточной аттестации (час)	36										
Общий объем, часов	144	36	72	8	0	32	0	-	-	32	0
Контроль промежуточной аттестации (час)	45										
Форма промежуточной аттестации	<b>Экзамен</b>										
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	288	99	144	16	0	64	0	-	-	64	0

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
--------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
<b>Модуль 1.</b>											
Раздел 1. Организация и контроль как функции менеджмента	36	28	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 2. Функциональные подразделения отеля	36	28	8			4	0	-	-	4	0
<b>Общий объем, часов по модулю</b>	<b>72</b>	<b>56</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
<b>Модуль 2.</b>											
Раздел 3. Коммерческая служба. Служба приема и размещения отеля	35	27	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 4. Служба уборки отеля	35	27	8			4	0	-	-	4	0
Раздел 5. Служба питания и напитков отеля	35	27	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 6. Служба обучения. Служба персонала отеля	35	27	8			4	0	-	-	4	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>										
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>144</b>	<b>108</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>-</b>		<b>16</b>	<b>0</b>
<b>Модуль 3.</b>											
Раздел 7. Служба контроля	30	22	8			4	0	-	-	4	0

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
качества. Финансовая служба отеля											
Раздел 8. Инженерно-техническая служба. Служба снабжения	33	25	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Контроль промежуточной аттестации (час)	9										
Общий объем, часов по модулю	72	47	16	2	0	6	0	-	-	8	0
Форма промежуточной аттестации	Экзамен										
Общий объем часов по дисциплине	288	211	64	8	0	24	0	-	-	32	0

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1, семестр 3</b>							

Раздел 1. Организация и контроль как функции менеджмента	16	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Функциональные подразделения отеля	16	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Коммерческая служба. Служба приема и размещения отеля	16	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 4. Служба уборки отеля	15	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>63</b>	<b>32</b>		<b>32</b>		<b>8</b>	
Раздел 5. Служба питания и напитков отеля	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Реферат
Раздел 6. Служба обучения. Служба персонала отеля	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 7. Служба контроля качества. Финансовая служба отеля	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 8. Инженерно-техническая служба. Служба снабжения	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>36</b>	<b>16</b>		<b>12</b>		<b>8</b>	

<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>99</b>	<b>48</b>		<b>44</b>		<b>16</b>	
---	-----------	-----------	--	-----------	--	-----------	--

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Раздел 1. Организация и контроль как функции менеджмента	28	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Функциональные подразделения отеля	28	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>56</b>	<b>24</b>		<b>28</b>		<b>4</b>	
Раздел 3. Коммерческая служба. Служба приема и размещения отеля	27	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	15	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 4. Служба уборки отеля	27	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	15	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 5. Служба питания и напитков отеля	27	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	15	Реферат	2	Реферат
Раздел 6. Служба обучения. Служба персонала отеля	27	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	15	Реферат	2	Компьютерное тестирование

<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>108</b>	<b>40</b>		<b>60</b>		<b>8</b>	
Раздел 7. Служба контроля качества. Финансовая служба отеля	22	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 8. Инженерно-техническая служба. Служба снабжения	25	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Реферат	2	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>47</b>	<b>23</b>		<b>20</b>		<b>4</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>211</b>	<b>87</b>		<b>108</b>		<b>16</b>	

### 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

## МОДУЛЬ 1. ВВОДНАЯ ЧАСТЬ И ПРОДАЖИ

### РАЗДЕЛ 1. Организация и контроль как функции менеджмента

**Цель:** овладение студентами знаний в области таких функций менеджмента как организация и контроль, изучение компонентов организации и контроля и их специфики в гостинице, формирование у студентов знаний и умений по реализации функций организации и контроля в отеле.

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Функции менеджмента. Организация как функция менеджмента. Особенности реализации функции организация в гостинице. Организация как создание структуры предприятия. Понятие и виды организационных структур. Организационная структура отеля. Организация как процесс. Централизация и децентрализация. Степень централизации предприятия. Контроль как функция менеджмента. Объекты и субъекты контроля. Требования предъявляемые к контролю. Виды контроля. Предварительный контроль. Текущий контроль. Заключительный контроль. Отрицательные последствия контроля. Эффективность контроля. Особенности реализации функции контроля в гостинице.

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Какие существуют функции менеджмента?
2. Что такое организация?
3. Что отличает функцию организация в гостиничном бизнесе?
4. Какие есть виды организационных структур предприятия?
5. Что влияет на степень централизации предприятия?
6. Что понимается под функцией контроль?
7. Какие объекты и субъекты контроля?
8. Какие известны виды контроля?
9. Как оценить эффективность контроля?
10. В чем специфика контроля в отеле?



## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к разделу 1:**

1. Функции менеджмента.
2. Организация как функция менеджмента.
3. Особенности реализации функции организация в гостинце.
4. Организация как создание структуры предприятия.
5. Понятие и виды организационных структур.
6. Организационная структура отеля.
7. Организация как процесс.
8. Централизация и децентрализация.
9. Степень централизации предприятия.
10. Контроль как функция менеджмента.
11. Объекты и субъекты контроля.
12. Требования, предъявляемые к контролю.
13. Виды контроля.
14. Предварительный контроль.
15. Текущий контроль.
16. Заключительный контроль.
17. Отрицательные последствия контроля.
18. Эффективность контроля.
19. Особенности реализации функции контроля в гостинице.
20. Делегирование полномочий как реализация функции организация.
21. Организация деятельности службы управления номерным фондом
22. Организация деятельности административной службы
23. Предварительный, текущий и заключительный контроль при принятии управленческих решений в отеле.
24. Применение информационных технологий при реализации функции контроля в отеле.
25. Роль службы безопасности отеля в реализации функции контроля.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля –**

компьютерное тестирование.

1. Что является функцией менеджмента?
  - a) Организация
  - b) Делегирование
  - c) Контроль
  - d) Иерархия
  - e) Ответственность
  - f) Этика
2. К какой функции менеджмента относится децентрализация?
  - a) Планирование
  - b) Мотивация
  - c) Организация
  - d) Координация
  - e) Контроль
  - f) Анализ

3. Что характеризует организационную структуру управления?
- a) Уровень управления
  - b) Объект управления
  - c) Связь
  - d) Субъект управления
  - e) Звено управления
  - f) Система управления
4. Что из представленного относится к видам организационных структур?
- a) Линейная
  - b) Простая
  - c) Линейно-функциональная
  - d) Сложная
  - e) Матричная
  - f) Иерархическая
5. К какой функции менеджмента относится делегирование полномочий?
- a) Планирование
  - b) Мотивация
  - c) Организация
  - d) Координация
  - e) Контроль
  - f) Анализ
6. Процесс установления отклонения от предусмотренных величин и действий людей – это ...
- a) Анализ
  - b) Организация
  - c) Контроль
  - d) Диагностика
  - e) Исследование
  - f) Координация
7. Что включает в себя контроль?
- a) Установление стандартов
  - b) Разработка планов
  - c) Измерение фактически достигнутых результатов
  - d) Изучение потребностей людей
  - e) Проведение корректировок
  - f) Формирование структуры организации
8. Какие требования предъявляют к контролю?
- a) Стратегическая направленность
  - b) Эффективность результата
  - c) Соответствие виду деятельности
  - d) Своевременность
  - e) Гибкость
  - f) Простота
9. Благодаря какому контролю устраняются диспропорции в финансировании?
- a) Предварительный
  - b) Текущий

- c) Заключительный
- d) Последующий
- e) Постоянный
- f) Регулярный

10. Каковы рекомендации по проведению эффективного контроля?

- a) Установка объективных стандартов
- b) Установка двухстороннего общения с подчиненными
- c) Избежание чрезмерного контроля
- d) Информация о стандартах не должна быть до конца и точно понятна сотрудниками
- e) Установка жестких, но достижимых стандартов
- f) Вознаграждение за достижение стандарта

## **РАЗДЕЛ 2. Функциональные подразделения отеля**

**Цель:** овладение студентами знаний в области функциональных подразделений отеля, изучение особенностей функционирования отеля, формирование у студентов знаний и умений о необходимости командной работы в отеле, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в сфере гостеприимства.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Основные и вспомогательные подразделения отеля. Командообразование в отеле. Контактная зона отеля. Коммерческая служба отеля. Служба бронирования отеля. Служба приема и размещения отеля. Служба питания и напитков отеля. Служба уборки отеля. Инженерно-техническая служба отеля. Служба безопасности отеля. Административная зона. Служба персонала в отеле. Служба обучения в отеле. Служба контроля качества в отеле. Финансовая служба в отеле. Служба снабжения в отеле. Административная служба в отеле. Служба дворцовых. Служба СПА центра. Консьерж служба. Анимационная служба. Другие службы в отеле. Генеральный директор отеля.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Какие функциональные подразделения в отеле существуют?
2. Почему так важна командная работа в отеле?
3. Какие службы отеля относят к контактной зоне?
4. Какие службы отеля относят к административной зоне?
5. Каковы функции коммерческого отдела отеля?
6. Каковы функции службы бронирования отеля?
7. Каковы функции службы приема и размещения отеля?
8. Каковы функции службы питания и напитков отеля?
9. Каковы функции службы уборки отеля?
10. Каковы функции инженерно-технической службы отеля?
11. Каковы функции служб административной зоны отеля?
12. Какие службы в отеле могут быть исходя из его специфики?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к разделу 2:**

1. Основные и вспомогательные подразделения отеля.
2. Командообразование в отеле.
3. Контактная зона отеля.
4. Коммерческая служба отеля.
5. Служба бронирования отеля.
6. Служба приема и размещения отеля.
7. Служба питания и напитков отеля.
8. Служба уборки отеля.
9. Инженерно-техническая служба отеля.
10. Служба безопасности отеля.
11. Административная зона.
12. Служба персонала в отеле.
13. Служба обучения в отеле.
14. Служба контроля качества в отеле.
15. Финансовая служба в отеле.
16. Служба снабжения в отеле.
17. Административная служба в отеле.
18. Служба дворецких.
19. Служба СПА центра.
20. Консьерж служба.
21. Анимационная служба.
22. Требования и функции генерального директора отеля.
23. Специфика работы дежурного менеджера в отеле.
24. Кастелянша, стюард, флорист, батлер, паж, бариста и другие необычные должности в отеле.
25. Служба по оказанию дополнительных услуг в отеле.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. В какой службе работает дежурный менеджер отеля?
  - a) Коммерческая служба
  - b) Служба приема и размещения
  - c) Административная служба
  - d) Служба питания и напитков
  - e) Служба уборки
  - f) Служба безопасности
2. В какой службе работает ночной аудитор?
  - a) Коммерческая служба
  - b) Служба приема и размещения
  - c) Административная служба
  - d) Финансовая служба
  - e) Служба персонала
  - f) Служба безопасности
3. В какой службе работает кастелянша?
  - a) Коммерческая служба
  - b) Служба приема и размещения
  - c) Административная служба
  - d) Служба питания и напитков

- e) Служба уборки
  - f) Инженерно-техническая служба
4. В какой службе работает стюард?
- a) Коммерческая служба
  - b) Служба приема и размещения
  - c) Административная служба
  - d) Служба питания и напитков
  - e) Служба снабжения
  - f) Инженерно-техническая служба
5. В какой службе работает консьерж?
- a) Коммерческая служба
  - b) Служба приема и размещения
  - c) Административная служба
  - d) Служба питания и напитков
  - e) Служба уборки
  - f) Инженерно-техническая служба
6. В какой службе работает кладовщик?
- a) Коммерческая служба
  - b) Служба снабжения
  - c) Административная служба
  - d) Служба питания и напитков
  - e) Служба уборки
  - f) Инженерно-техническая служба
7. В какой службе работает дворецкий?
- a) Коммерческая служба
  - b) Служба приема и размещения
  - c) Административная служба
  - d) Служба питания и напитков
  - e) Служба уборки
  - f) Инженерно-техническая служба
8. В какой службе работает флорист?
- a) Коммерческая служба
  - b) Служба снабжения
  - c) Административная служба
  - d) Служба питания и напитков
  - e) Служба уборки
  - f) Инженерно-техническая служба
9. В какой службе работает специалист по кейтерингу?
- a) Коммерческая служба
  - b) Служба снабжения
  - c) Административная служба
  - d) Служба питания и напитков
  - e) Служба уборки
  - f) Инженерно-техническая служба
10. В какой службе работает швея?
- a) Анимационная служба

- b) Служба снабжения
- c) Административная служба
- d) Служба питания и напитков
- e) Служба уборки
- f) Инженерно-техническая служба

### **РАЗДЕЛ 3. Коммерческая служба. Служба приема и размещения отеля**

**Цель:** овладение студентами знаний в области специфики продаж в отеле, изучение работы коммерческой службы и службы приема и размещения как ее части, формирование у студентов знаний и умений в области основных бизнес процессов коммерческой службы отеля, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в продажах гостиничных услуг.

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Состав и особенности работы коммерческой службы отеля. Компетенции специалистов по продажам. Подбор и обучение сотрудников коммерческого отдела. Роль коммерческого директора в функционировании отеля. Взаимодействие коммерческого отдела с другими подразделениями отеля. Особенности работы службы приема и размещения отеля. Требования к сотрудникам службы приема и размещения отеля. Программное обеспечение службы приема и размещения отеля. Служба приема и размещения как один из центров приема денежных средств в отеле. Необходимость разработки стандартов обслуживания для службы приема и размещения. Состав службы приема и размещения. Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами отеля. Принципы и режим работы службы приема и размещения. Основные бизнес процессы в службе приема и размещения.

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Каковы особенности работы коммерческой службы отеля?
2. Каковы требования к специалистам по продажам?
3. В чем специфика подбора сотрудников коммерческого отдела?
4. Как коммерческий отдел взаимодействует с другими службами отеля?
5. Какова специфика работы службы бронирования в отеле?
6. Каковы особенности работы службы приема и размещения в отеле?
7. Какое программное обеспечение используется в работе службы приема и размещения?
8. Каковы требования к сотрудникам службы приема и размещения?
9. Каков состав службы приема и размещения?
10. Каковы основные бизнес процессы службы приема и размещения?

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

Перечень тем рефератов к разделу 3:

1. Место коммерческой службы в организационной структуре средства размещения и взаимосвязь с другими службами
2. Техническое оснащение службы приема и размещения.
3. Специфика и цели продаж гостиничного продукта
4. Сбытовая политика отеля: сущность, цели и задачи
5. Понятие и виды каналов сбыта
6. Критерии эффективности работы отеля с каналами сбыта
7. Основные показатели эффективности продаж
8. Управление каналами сбыта

9. Сегментация клиентов
10. Цель и особенности работы коммерческой службы
11. Структура коммерческой службы
12. Схема работы специалистов коммерческой службы с туроператорами
13. Схема работы специалистов коммерческой службы с корпоративными клиентами
14. Формирование пакетов услуг
15. Цели и стратегии ценообразования в гостиничной сфере
16. Методы расчета цены услуг
17. Управление доходами: методы оптимизации цены
18. Управление доходами: методы оптимизации загрузки
19. Основные компетенции сотрудника отдела продаж
20. Качества, отличающие успешных продавцов
21. Восприятие клиентом продавца. Правила самопрезентации продавца
22. Специфика профессиональной деятельности и организация рабочего графика сотрудников отдела продаж гостиницы
23. Организация и ведение переговорного процесса
24. Особенности переговоров по телефону
25. Программы лояльности клиентов и их влияние на результативность продаж гостиничного продукта
26. Алгоритм построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия
27. Клиентоориентированность как основа технологий продаж гостиничного продукта

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Кто входит в состав коммерческой службы?
  - a) Коммерческий директор
  - b) Директор службы приема и размещения
  - c) Директор службы бронирования
  - d) Финансовый директор
  - e) Специалист по рекламе
  - f) Специалист по PR
2. Каковы основные задачи коммерческой службы?
  - a) Продвижение гостиничных услуг
  - b) Продажа гостиничных услуг
  - c) Снижение затрат отеля
  - d) Выявление потребностей гостей
  - e) Повышение эффективности деятельности отеля
  - f) Выбор поставщиков по оптимальному соотношению цена-качество
3. В обязанности какого сотрудника коммерческой службы входит работа со СМИ?
  - a) Специалист по рекламе
  - b) Оператор бронирования
  - c) Специалист по работе с турфирмами
  - d) Специалист по работе с корпоративными клиентами
  - e) Специалист по PR
  - f) Маркетолог

4. С какими каналами сбыта работает коммерческая служба?

- a) Корпоративные клиенты
- b) Турагенты
- c) Физические лица
- d) Поставщики
- e) Транспортные предприятия
- f) Никто из перечисленных

5. В обязанности какого сотрудника коммерческой службы входит разработка рекламного бюджета?

- a) Специалист по рекламе
- b) Оператор бронирования
- c) Специалист по работе с турфирмами
- d) Специалист по работе с корпоративными клиентами
- e) Специалист по PR
- f) Маркетолог

6. В обязанности какого сотрудника коммерческой службы входит подготовка плана маркетинга?

- a) Специалист по рекламе
- b) Оператор бронирования
- c) Специалист по работе с турфирмами
- d) Специалист по работе с корпоративными клиентами
- e) Специалист по PR
- f) Маркетолог

7. Кто входит в службу приема и размещения?

- a) Портье
- b) Ночной аудитор
- c) Дворецкий
- d) Швейцар
- e) Кастелянша
- f) Стюард

8. Кто предоставляет номер прибывшему гостю?

- a) Швейцар
- b) Портье
- c) Багажист
- d) Ночной аудитор
- e) Консьерж
- f) Дворецкий

9. Какой сотрудник службы приема и размещения по другому называется butler и является личным помощником гостя в отеле высшей категории?

- a) Швейцар
- g) Портье
- h) Паж
- i) Ночной аудитор



- j) Консьерж
- k) Дворецкий

10. Какие часы работы службы приема и размещения?

- a) С 8.00 до 24.00
- b) С 9.00 до 18.00
- c) С 10.00 до 22.00
- d) 24 часа в сутки
- e) 12.00 до 24.00
- f) На усмотрение гостиницы

## **РАЗДЕЛ 4. Служба уборки отеля**

*Цель:* овладение студентами знаний в области специфики работы службы уборки отеля, изучение особенностей работы службы уборки отеля, формирование у студентов знаний и умений по уборке номеров, служебных и общественных помещений, формирование у студентов знаний и умений по обеспечению гостей сопутствующим обслуживанием.

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Состав и особенности работы службы уборки. Особенности подбора и обучения сотрудников службы уборки. Рабочий день горничной в отеле. Взаимодействие службы уборки с другими подразделениями отеля. Стандарты уборки в отеле. Служба обслуживания в номерах в отеле. Специфика подбора и обучения сотрудников службы уборки отеля.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. В чем особенности работы службы уборки в отеле?
2. Кто входит в состав службы уборки отеля?
3. Каковы особенности подбора и обучения сотрудников службы уборки?
4. Как и с кем взаимодействует служба уборки в отеле?
5. Как регламентируется работа горничных в отеле?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к разделу 4:**

1. Состав и особенности работы службы уборки.
2. Особенности подбора и обучения сотрудников службы уборки.
3. Рабочий день горничной в отеле.
4. Взаимодействие службы уборки с другими подразделениями отеля.
5. Стандарты уборки в отеле.
6. Технологии уборки номера
7. Технологии обслуживания гостей в номере
8. Технологии встречи и размещения гостя
9. Поведение персонала в чрезвычайных ситуациях
10. Учет требований лиц с ограниченными возможностями здоровья гостиничным предприятием

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Уборочные работы всех гостиничных помещений делятся по виду и назначению на несколько групп (подчеркните правильные ответы):

- a) уборка внутренних помещений и мест общего пользования;
- b) ежедневная текущая уборка;
- c) генеральная уборка;
- d) уборка санузлов общего пользования;
- e) промежуточная или экспресс-уборка;
- f) уборка жилых номеров.

2. Выделяют следующие виды уборки жилых номеров (подчеркните правильные ответы):

- a) уборка после выезда гостя;
- b) уборка внутренних помещений и мест общего пользования;
- c) ежедневная текущая уборка;
- d) генеральная уборка;
- e) уборка забронированных номеров;
- f) промежуточная или экспресс-уборка.

3. Последовательность осуществляемых видов уборки (подчеркните правильный ответ):

- a) текущая ежедневная уборка; экспресс-уборка; забронированные номера; после выезда;
- b) после выезда; забронированные номера; текущая ежедневная уборка; экспресс-уборка;
- c) текущая ежедневная уборка; забронированные номера; экспресс-уборка; после выезда;
- d) экспресс-уборка; текущая ежедневная уборка; после выезда; забронированные номера;
- e) забронированные номера; текущая ежедневная уборка; после выезда; экспресс-уборка;
- f) забронированные номера; экспресс-уборка; текущая ежедневная уборка; после выезда.

4. При выполнении уборочных работ необходимо придерживаться следующего принципа (подчеркните правильный ответ):

- a) уборка осуществляется по часовой стрелке;
- b) уборка осуществляется против часовой стрелки;
- c) уборка осуществляется по часовой стрелке или против часовой стрелки;
- d) уборка осуществляется от более крупных предметов к более мелким;
- e) уборка осуществляется от более ценных предметов к менее ценным;
- f) на усмотрение персонала.

5. Смена белья в номере производится (подчеркните правильные ответы):

- a) горничными;
- b) кастеляншами;
- c) старшими горничными;
- d) горничными или старшими горничными;
- e) бельевщицами;
- f) бельевщицами или горничными.

6. При подготовке номера к заселению (подчеркните правильный ответ):

- a) нельзя производить смену белья в присутствии гостя и не допускается ставить вещи гостя в неубранный номер;
- b) допускается производить смену белья в присутствии гостя, а также размещение вещей в неубранном номере;
- c) нельзя производить смену белья в присутствии гостя, но допускается ставить вещи гостя в неубранный номер;
- d) допускается размещение вещей гостя в неубранном номере;
- e) допускается производить смену белья в присутствии гостя;
- f) допускается производить смену белья в присутствии гостя, но не допускается ставить вещи в неубранный номер.

7. При обнаружении неисправности в работе осветительных приборов и технической аппаратуры горничная должна сообщить об этом (подчеркните правильный ответ):

- a) старшей горничной;
- b) дежурной по этажу;
- c) дежурному администратору;
- d) начальнику инженерно-технической службы;
- e) старшей горничной или дежурной по этажу;
- f) начальнику инженерно-технической службы или дежурной по этажу.

8. Тщательная уборка с применением уборочного инвентаря, материалов, машин; санитарно-гигиенические мероприятия; небольшой косметический ремонт в номере; выявление и устранение неполадок различных коммуникационных систем – все эти мероприятия характерны для (подчеркните правильный ответ):

- a) уборки после выезда гостя;
- b) генеральной уборки;
- c) промежуточной или экспресс-уборки;
- d) уборки внутренних помещений и мест общего пользования;
- e) уборки забронированных номеров;
- f) ежедневной текущей уборки;

9. Механизированная уборка потолка, стен, и вентиляционных решёток, чистка драпировок, матрасов, перин, штор и гардин, мытьё окон, дверей и осветительных приборов – этот объём работ характерен для (подчеркните правильный ответ):

- a) уборки после выезда гостя;
- b) генеральной уборки;
- c) промежуточной или экспресс-уборки;

- d) уборки внутренних помещений и мест общего пользования;
- e) уборки забронированных номеров;
- f) ежедневной текущей уборки;

10. В цепи последовательности проведения всех видов уборочных работ на день нижеприведённая уборка осуществляется в первую очередь. Это (подчеркните правильный ответ):

- a) генеральная уборка;
- b) уборка забронированных номеров;
- c) экспресс-уборка;
- d) уборка после выезда гостя;
- e) ежедневная текущая уборка;
- f) промежуточная уборка.

11. Горничной, работающей в номере, запрещается (подчеркните правильный ответ):

- a) смотреть телевизор, слушать музыку;
- b) убирать спальню;
- c) убирать гостиную;
- d) убирать санузел;
- e) вытирать пыль;
- f) менять бельё.

12. Укомплектованная тележка горничной должна включать в себя следующие уборочные материалы (вычеркните неправильный ответ):

- a) чистящие, моющие, жирорастворяющие средства;
- b) дезинфицирующие и дезодорирующие средства;
- c) средства для чистки пластиковых поверхностей и для обработки деревянной мебели;
- d) средство для отмывания всех видов поверхностей;
- e) средство для полов с любым видом покрытия и воскодержающие средства для натирания;
- f) набор гигиенических салфеток.

13. Укомплектованная тележка горничной должна включать в себя следующий набор принадлежностей индивидуального пользования (вычеркните неправильный ответ):

- a) туалетная бумага;
- b) набор гигиенических салфеток;
- c) бумажные полотенца;
- d) чистое бельё;
- e) жидкое мыло;
- f) туалетное мыло.

## **МОДУЛЬ 2. ИНЫЕ ФУНКЦИОНАЛЬНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ**

### **РАЗДЕЛ 5. Служба питания и напитков отеля**

**Цель:** овладение студентами знаний в области специфики работы службы питания отеля, изучение особенностей работы службы питания и напитков отеля, формирование у студентов знаний и умений по обеспечению гостей качественным питанием и сопутствующим обслуживанием.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Состав и особенности службы питания и напитков. Виды и особенности работы предприятий общественного питания в отеле. Кухня как часть службы питания и напитков в отеле. Служба кейтеринга в отеле. Служба обслуживания в номерах в отеле. Программное обеспечение службы питания и напитков. Стандарты обслуживания службы питания и напитков в отеле. Специфика подбора и обучения сотрудников службы питания и напитков. Особенности работы шведской линии в отеле. Банкетное обслуживание службы питания и напитков.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Кто входит в состав службы питания и напитков отеля?
2. В чем особенности работы службы питания и напитков в отеле?
3. Какое существует программное обеспечение в отеле и зачем?
4. В чем специфика подбора и обучения сотрудников службы питания и напитков?
5. Какие виды обслуживания предоставляет служба питания и напитков?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5**

### **Форма практического задания: реферат**

Перечень тем рефератов к разделу 5:

1. Состав и особенности службы питания и напитков.
2. Виды и особенности работы предприятий общественного питания в отеле.
3. Кухня как часть службы питания и напитков в отеле.
4. Служба кейтеринга в отеле.
5. Служба обслуживания в номерах в отеле.
6. Программное обеспечение службы питания и напитков.
7. Стандарты обслуживания службы питания и напитков в отеле.
8. Специфика подбора и обучения сотрудников службы питания и напитков.
9. Особенности работы шведской линии в отеле.
10. Банкетное обслуживание службы питания и напитков.
11. Особенности выполнения текущей (ежедневной) уборки номера.
12. Особенности выполнения выездной уборки номера.
13. Чистящие и моющие средства при уборке номера в отеле.
14. Особенности комплектации номера в отеле.
15. Основные отдела и предназначения тележки горничной.
16. Специфика работы холодного цеха на кухне в отеле.
17. Специфика работы горячего цеха на кухне в отеле.
18. Основные формы и виды питания в отеле.
19. Формы обслуживания службой питания и напитков.
20. Оборудование для работы службы питания и напитков.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – реферат.**

Перечень тем рефератов к разделу 5:

1. Технология организации работы ресторана

2. Структура пищевого комплекса.
3. Кухня гостиничного ресторана.
4. Отдел по работе с посудой.
5. Рестораны и бары гостиничного предприятия.
6. Технология подготовки ресторана к приему гостей.
7. Технология обслуживания потребителей в зале ресторана.
8. Технологии организация работы кухни гостиничного предприятия
9. Технологии организация работы кухни предприятия питания
10. Технологии организации работы службы горничных
11. Технологии организации работы официантов предприятия питания
12. Технологии организации работы фронт-офиса гостиничного предприятия
13. Технологии организации работы фронт-офиса ресторана
14. Технологии организации работы бэк-офиса гостиничного предприятия
15. Технологии организации работы бэк-офиса ресторана
16. Технологии организации работы службы бронирования
17. Технологии организации работы службы рум-сервиса
18. Технологии организации работы сервисной службы
19. Технологии организации работы службы безопасности гостиничного предприятия
20. Технологии организации работы службы безопасности ресторана

## **РАЗДЕЛ 6. Служба обучения. Служба персонала отеля**

**Цель:** овладение студентами знаний в области специфики работы службы персонала отеля, изучение особенностей работы службы обучения в отеле, формирование у студентов знаний и умений по подбору и обучению сотрудников отеля.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Административная зона в отеле. Службы, относящиеся к административной зоне отеля. Состав службы персонала в отеле. Особенности работы службы персонала в отеле. Документация службы персонала в отеле. Взаимодействие с другими подразделениями службы персонала в отеле. Особенности работы службы обучения в отеле. Виды и особенности обучения в отеле. Роль обучения в работе отеля. Взаимодействие службы обучения с другими службами отеля. Требования к сотрудникам службы обучения отеля. Рабочий день сотрудника службы обучения в отеле.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Какие службы можно отнести к административной зоне отеля?
2. В чем специфика работы службы персонала отеля?
3. Какой состав службы персонала отеля?
4. Что относится к документообороту службы персонала отеля?
5. Как служба персонала взаимодействует с другими подразделениями отеля?
6. Каковы особенности работы службы обучения в отеле?
7. Каковы требования к сотрудникам службы обучения в отеле?
8. Каковы виды и особенности обучения в отеле?

9. Какова роль обучения в работе отеля?
10. Как служба обучения взаимодействует с другими службами отеля?

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6**

**Форма практического задания: реферат**  
**Перечень тем рефератов к разделу 6:**

1. Административная зона в отеле.
2. Службы относящиеся к административной зоне отеля.
3. Состав службы персонала в отеле.
4. Особенности работы службы персонала в отеле.
5. Документация службы персонала в отеле.
6. Взаимодействие с другими подразделениями службы персонала в отеле.
7. Особенности работы службы обучения в отеле.
8. Виды и особенности обучения в отеле.
9. Роль обучения в работе отеля.
10. Взаимодействие службы обучения с другими службами отеля.
11. Требования к сотрудникам службы обучения отеля.
12. Рабочий день сотрудника службы обучения в отеле.
13. Особенности набора персонала в отеле.
14. Особенности отбора персонала в отеле.
15. Основные показатели эффективности службы персонала.
16. Процедура принятия на работу в отель.
17. Процедура и причины увольнения в отеле.
18. Задачи службы персонала отеля.
19. Основные компетенции сотрудника службы обучения в отеле.
20. Принципы создания учебного класса в отеле.
21. Оборудование для проведения учебных занятий в отеле.
22. Стенды в учебном центре отеля.
23. Специфика обучения горничных в отеле.
24. Этапы обучения сотрудников в отеле.
25. Переобучение и повторное обучение в отеле. Взаимодействие со службой контроля качества.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Какие службы относятся к административной зоне отеля?
  - a) Служба персонала отеля
  - b) Финансовая служба отеля
  - c) Служба контроля качества отеля
  - d) Служба приема и размещения
  - e) Служба питания и напитков отеля
  - f) Служба уборки отеля
2. Какие службы относятся к контактной зоне отеля?
  - a) Служба персонала отеля
  - b) Финансовая служба отеля
  - c) Служба контроля качества отеля

- d) Служба приема и размещения
  - e) Служба питания и напитков отеля
  - f) Служба уборки отеля
3. Какие функции выполняет служба персонала отеля?
- a) Подбор персонала
  - b) Обучение персонала
  - c) Развитие персонала
  - d) Контроль соблюдения стандартов качества в отеле
  - e) Управление финансовыми средствами отеля
  - f) Работа с поставщиками отеля
4. Кто определяет принципы набора и отбора персонала в отеле?
- a) Начальник службы персонала
  - b) Заместитель начальника службы персонала
  - c) Специалист по подбору персонала
  - d) Специалист по обучению персонала
  - e) Специалист по развитию персонала
  - f) Специалист по кадровому документообороту
5. Кто проводит собеседование с претендентами на должность в отеле?
- a) Начальник службы персонала
  - b) Заместитель начальника службы персонала
  - c) Специалист по подбору персонала
  - d) Специалист по обучению персонала
  - e) Специалист по развитию персонала
  - f) Специалист по кадровому документообороту
6. Кто проводит тренинги в отеле?
- a) Начальник службы персонала
  - b) Заместитель начальника службы персонала
  - c) Специалист по подбору персонала
  - d) Специалист по обучению персонала
  - e) Специалист по развитию персонала
  - f) Специалист по кадровому документообороту
7. Кто занимается планированием карьеры сотрудников отеля?
- a) Начальник службы персонала
  - b) Заместитель начальника службы персонала
  - c) Специалист по подбору персонала
  - d) Специалист по обучению персонала
  - e) Специалист по развитию персонала
  - f) Специалист по кадровому документообороту
8. Кто оформляет приказы о приеме на работу и увольнении сотрудников отеля?
- a) Начальник службы персонала
  - b) Заместитель начальника службы персонала
  - c) Специалист по подбору персонала
  - d) Специалист по обучению персонала
  - e) Специалист по развитию персонала
  - f) Специалист по кадровому документообороту
9. Обучение каких сотрудников можно проводить в учебном классе отеля?



- a) Официантов
- b) Горничных
- c) Портье
- d) Консьержей
- e) Руководителей подразделений
- f) Всех перечисленных при наличии необходимого оборудования (тележки горничной, столовых приборов и пр.)

10. Какие стенды необходимы в учебном классе отеля?

- a) Стенд с описанием сотрудников и расписанием занятий учебного класса
- b) Стенд с целями и принципами работы отеля
- c) Стенд с отзывами гостей
- d) Стенд с отзывами сотрудников, прошедших обучение
- e) Стенд с полезной информацией для сотрудников отеля
- f) Стенд с показателями работы сотрудников отеля (в баллах)

## **РАЗДЕЛ 7. Служба контроля качества. Финансовая служба отеля**

*Цель:* овладение студентами знаний в области особенностей работы службы контроля качества в отеле, изучение специфики работы финансовой службы отеля, формирование у студентов знаний и умений в сфере необходимости постоянной проверки качества обслуживания, формирование у студентов навыков расчетов основных показателей деятельности отеля.

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Особенности работы службы контроля качества в отеле. Разработка и использование в работе службы контроля качества проверочных листов. Взаимодействие службы контроля качества с другими службами отеля. Рабочий день сотрудника службы контроля качества отеля. Требования к сотрудникам службы контроля качества в отеле. Состав и особенности работы финансовой службы отеля. Взаимодействие финансовой службы с другими подразделениями отеля. Основные показатели деятельности гостиницы. Специфические показатели деятельности гостиницы. Роль финансового директора в деятельности отеля.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Каковы особенности службы контроля качества услуг?
2. Зачем нужно разрабатывать проверочные листы?
3. Как служба контроля качества взаимодействует с другими службами отеля?
4. Что в течение дня делает сотрудник службы контроля качества отеля?
5. Каковы требования к сотрудникам службы контроля качества в отеле?
6. Каков состав и особенности работы финансовой службы отеля?
7. Как финансовая служба взаимодействует с другими подразделениями отеля?
8. Каковы основные показатели деятельности гостиницы?
9. Каковы специфические показатели деятельности гостиницы?
10. Какова роль финансового директора в деятельности отеля?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к разделу 7:**

1. Особенности работы службы контроля качества в отеле.

2. Разработка и использование в работе службы контроля качества проверочных листов.
3. Взаимодействие службы контроля качества с другими службами отеля.
4. Рабочий день сотрудника службы контроля качества отеля.
5. Требования к сотрудникам службы контроля качества в отеле.
6. Состав и особенности работы финансовой службы службы.
7. Взаимодействие финансовой службы с генеральным директором отеля.
8. Основные показатели деятельности гостиницы.
9. Специфические показатели деятельности гостиницы.
10. Роль финансового директора в деятельности отеля.
11. Особенности проверки работы сотрудников службы питания и напитков отеля.
12. Особенности проверки работы горничных в отеле.
13. Особенности проверки работы службы приема и размещения.
14. Использование программного обеспечения в проверке качества обслуживания в отеле.
15. Технологии в работе службы контроля качества.
16. Основные результаты работы службы контроля качества.
17. Роль службы контроля качества в функционировании отеля.
18. Проверка качества обслуживания по телефону в отеле.
19. Взаимодействие финансовой службы и службы приема и размещения.
20. Взаимодействие финансовой службы со службой питания и напитков отеля.
21. Взаимодействие финансовой службы и службы уборки.
22. Взаимодействие финансовой службы и службы снабжения.
23. Основные финансовые отчеты в работе отеля.
24. Управление доходностью в отеле или Revenue management.
25. Основные технологии в управлении доходностью отеля.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Сотрудников каких служб проверяет служба контроля качества?
  - a) Служба уборки
  - b) Служба приема и размещения
  - c) Служба снабжения
  - d) Служба безопасности
  - e) Служба питания и напитков
  - f) Служба персонала
  
2. На основании каких документов проводит проверку сотрудники службы контроля качества?
  - a) Проверочные листы
  - b) Стандарты обслуживания
  - c) Памятки и инструкции
  - d) Устав отеля
  - e) Правила предоставления гостиничных услуг
  - f) Трудовой кодекс
  
3. Что служба контроля качества проверяет у горничных?
  - a) Качество уборки номера
  - b) Качество уборки служебных помещений

- c) Качество уборки общественных помещений
- d) Личные ящики и комнату горничных
- e) Разрешение на работу и прочие документы
- f) Правильность комплектования тележки

4. Что служба контроля качества проверяет у сотрудников службы питания и напитков?

- a) Работу на шведской линии
- b) Наличие в течение завтрака всех заявленных блюд и напитков
- c) Чистоту помещений кухни
- d) Количество вышедших на работу
- e) Качество блюд и напитков
- f) Знание меню

5. Что служба контроля качества проверяет у сотрудников службы приема и размещения?

- a) Внешний вид
- b) Правила общения с гостем
- c) Знание иностранного языка
- d) Соблюдение всех введенных стандартов обслуживания
- e) Качество оказанных информационных услуг
- f) Порядок расчетов с гостем

6. Кого служба контроля качества проверяет в отеле с помощью прослушивания телефонных звонков?

- a) Консьержей
- b) Потрье
- c) Горничных
- d) Барменов
- e) Официантов
- f) Поваров

7. Какие службы отеля непосредственно взаимодействуют с финансовой службой отеля?

- a) Служба снабжения
- b) Служба питания и напитков
- c) Служба уборки
- d) Служба приема и размещения
- e) Инженерно-техническая служба
- f) Служба персонала

8. Каковы функции финансовой службы?

- a) Оплата счетов
- b) Обработка платежных ведомостей
- c) Подготовка финансовых отчетов
- d) Прием оплаты за проживание и прочие услуги отеля от гостей
- e) Оформление возврата

- f) Направление счетов-фактур
- 9. Кто входит в состав финансового отдела?
  - a) Финансовый директор
  - b) Ночной аудитор
  - c) Бухгалтер
  - d) Кассир
  - e) Ночной менеджер
  - f) Логист
- 10. Какая служба ежемесячно согласовывает с финансовой службой отеля план своих затрат?
  - a) Служба снабжения
  - b) Служба питания и напитков
  - c) Коммерческая служба
  - d) Служба уборки
  - e) Инженерно-техническая служба
  - f) Служба безопасности (на аутсорсинге)

## **РАЗДЕЛ 8. Инженерно-техническая служба. Служба снабжения**

**Цель:** овладение студентами знаний в области особенностей работы инженерно-технической службы, изучение специфики работы службы снабжения, формирование у студентов знаний и умений в области функционирования систем жизнеобеспечения гостиницы, формирование навыков снабжения отеля всем необходимым.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Состав инженерно-технической службы. Особенности работы инженерно-технической службы. Взаимодействие инженерно-технической службы с другими службами отеля. Роль технического директора в работе отеля. Требования к сотрудникам инженерно-технической службы. Состав и особенности работы службы снабжения отеля. Взаимосвязь службы снабжения с другими службами отеля. Требования к сотрудникам службы снабжения отеля. Критерии выбора поставщика в работе сотрудника службы снабжения. Роль службы снабжения в функционировании отеля.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Кто входит в состав инженерно-технической службы отеля?
2. Каковы особенности работы инженерно-технической службы?
3. Как инженерно-техническая служба взаимодействует с другими службами отеля?
4. Какова роль технического директора в работе отеля?
5. Каковы требования к сотрудникам инженерно-технической службы?
6. Каковы состав и особенности работы службы снабжения отеля?
7. В чем заключается взаимосвязь службы снабжения с другими службами отеля?
8. Каковы требования к сотрудникам службы снабжения отеля?
9. Каковы критерии выбора поставщика в работе сотрудника службы снабжения отеля?
10. Какова роль службы снабжения в функционировании отеля?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 8**

## Форма практического задания: реферат

### Перечень тем рефератов к разделу 8:

1. Состав инженерно-технической службы.
2. Особенности работы инженерно-технической службы.
3. Взаимодействие инженерно-технической службы со службой приема и размещения.
4. Роль технического директора в работе отеля.
5. Требования к сотрудникам инженерно-технической службы.
6. Состав и особенности работы службы снабжения отеля.
7. Взаимосвязь службы снабжения с другими службами отеля.
8. Требования к сотрудникам службы снабжения отеля.
9. Критерии выбора поставщика в работе сотрудника службы снабжения.
10. Роль службы снабжения в функционировании отеля.
11. Основные профилактические мероприятия инженерно-технической службы отеля.
12. Основные направления работ инженерно-технической службы отеля.
13. Взаимодействие инженерно-технической службы со службой уборки.
14. Системы жезнеобеспечения гостиницы и работа с ними сотрудников инженерно-технической службы.
15. Участие сотрудников инженерно-технической службы в генеральной уборке номеров.
16. Основные показатели эффективности работы инженерно-технической службы.
17. Основные задачи инженерно-технической службы.
18. Роль сотрудников инженерно-технической службы в создании командной работы в отеле.
19. Взаимодействие службы снабжения и финансовой службы.
20. Взаимодействие службы снабжения и службы питания и напитков отеля.
21. Взаимодействие службы снабжения и службы уборки отеля.
22. Ведение переговоров с поставщика как важный элемент работы сотрудников службы снабжения.
23. Основные показатели эффективности сотрудников службы снабжения.
24. Основные задачи службы снабжения отеля.
25. Роль сотрудников службы снабжения в создании команды в отеле.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Инженерно-техническое оборудование включает в себя:
  - a) Лифтовое хозяйство, инженерное оборудование, телекоммуникационные системы;
  - b) Инженерное оборудование, технологическое оборудование, телекоммуникационные системы;
  - c) Инженерное оборудование, энергетическое хозяйство, кондиционирование воздуха;
  - d) Энергетическое хозяйство, кондиционирование воздуха, канализацию.
  - e) Электроснабжение, мусороудаление, ремонтно – строительное хозяйство.
  - f) Ремонтно – строительное хозяйство, технологическое оборудование, телекоммуникационные системы;
  
2. Основными типами отопительных приборов водяного отопления являются:
  - a) Радиаторы, конвекторы, ребристые и гладкие трубы.
  - b) Каминь, электрообогреватели и конвекторы.

- c) Системы воздушного отопления, радиаторы и конвекторы.
- d) Электрокамины, электрорадиаторы и электропечи.
- e) Печь, камин, гриль.
- f) Сплит-системы, кондиционеры, радиаторы.

3. В гостиницах вода используется:

- a) На хозяйственно-питьевые нужды, для уборки жилых и общественных помещений, полива территории и зеленых насаждений.
- b) На хозяйственно-питьевые нужды, на производственные нужды для противопожарных целей.
- c) На хозяйственно-питьевые нужды, для уборки жилых и общественных помещений, оказания дополнительных услуг.
- d) На хозяйственно-питьевые нужды, для противопожарных целей, полива территории и зеленых насаждений.
- e) Полива территории, помывка автотранспорта и др.
- f) Оказания дополнительных услуг, приготовления пищи, санитарных нужд.

4. Ремонт, входящий в систему планово-предупредительного ремонта, подразделяется на

- a) Комплексный, плановый.
- b) Плановый, внеплановый.
- c) Предупредительный, текущий.
- d) Текущий, капитальный.
- e) Внезапный, планомерный.
- f) Регулярный, систематический.

5. Формы обслуживания на этаже бывают:

- a) Автономная, полуавтономная, централизованная.
- b) Централизованная, стационарная, вызывная.
- c) Входящая в перечень услуг, дополнительная, платная.
- d) Вспомогательная, дополнительная, VIP-обслуживание.
- e) VIP-обслуживание, дополнительная, платная.
- f) Дополнительная, платная, служебная.

6. Перед лифтами должна быть свободная зона –

- a) 0,7м<sup>2</sup>
- b) Не менее 2м<sup>2</sup>
- c) 2,2 м
- d) 3,5м
- e) Не менее 3м<sup>2</sup>
- f) Не менее 5м<sup>2</sup>

7. Теплообменное устройство, в котором теплота от горячих продуктов горения топлива передается воде называется –

- a) Системой водяного отопления.
- b) Системой теплоснабжения.
- c) Водогрейным котлом.
- d) Подогревающим устройством.
- e) Горячим водоснабжением.
- f) Нагревом теплоносителя.

8. Участок трубопровода, соединяющий внутренний водопровод с наружным водопроводом называют –

- a) Компрессор;
- b) Водоразборными точками;
- c) Вводом;
- d) Водомерным узлом;
- e) Распределитель воды;
- f) Исчислитель воды.

9. Лампа УФО убивает микробы, содержащиеся в воде, смягчает ее. Срок службы лампы не должен превышать –

- a) 6,5 месяцев;
- b) двух лет;
- c) 9 месяцев;
- d) один год;
- e) В соответствии с ГОСТ и СНиП.
- f) Зависит от типа лампы.

10. Виды технических осмотров:

- a) Общий, частичный, внеочередной.
- b) Систематический, регулярный, выборочный.
- c) Сезонный, комплексный, выборочный.
- d) Частичный, выборочный, систематический.
- e) По необходимости, плановый.
- f) Регулярный, частично-плановый.

11. Использование теплоты санитарно-техническими системами в процессе их функционирования называют –

- a) Теплоснабжением.
- b) Теплопотреблением.
- c) Горячим водоснабжением.
- d) Нагревом теплоносителя.
- e) Теплообменником.
- f) Теплоносителем.

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим

советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

#### **РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

##### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является зачет и экзамен, которые проводятся в устной форме.

##### **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

<b>Код компетенции</b>	<b>Содержание компетенции (части компетенции)</b>	<b>Результаты обучения</b>	<b>Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы</b>
ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знать: системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале	Этап формирования умений
		Владеть: навыками формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знать: формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: организовать координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)	Этап формирования умений



		организаций сферы гостеприимства	
		Владеть: навыками выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-1, ПК-2	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов.  Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: ( 9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.

ПК-1, ПК-2	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
ПК-1, ПК-2	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Теоретический блок вопросов:**

**Модуль 1.**

1. Функции менеджмента.
2. Организация как функция менеджмента.
3. Особенности реализации функции организация в гостинце.
4. Организация как создание структуры предприятия.
5. Понятие и виды организационных структур.

6. Организационная структура отеля.
7. Организация как процесс.
8. Централизация и децентрализация.
9. Степень централизации предприятия.
10. Контроль как функция менеджмента.
11. Объекты и субъекты контроля.
12. Требования, предъявляемые к контролю.
13. Виды контроля.
14. Предварительный контроль.
15. Текущий контроль.
16. Заключительный контроль.
17. Отрицательные последствия контроля.
18. Эффективность контроля.
19. Особенности реализации функции контроля в гостинице.
20. Основные и вспомогательные подразделения отеля.
21. Командообразование в отеле.
22. Контактная зона отеля.
23. Коммерческая служба отеля.
24. Служба бронирования отеля.
25. Служба приема и размещения отеля.
26. Служба питания и напитков отеля.
27. Служба уборки отеля.
28. Инженерно-техническая служба отеля.
29. Служба безопасности отеля.
30. Административная зона.
31. Служба персонала в отеле.
32. Служба обучения в отеле.
33. Служба контроля качества в отеле.
34. Финансовая служба в отеле.
35. Служба снабжения в отеле.
36. Административная служба в отеле.
37. Служба дворецких.
38. Служба СПА центра.
39. Консьерж служба.
40. Анимационная служба.
41. Генеральный директор отеля.
42. Место коммерческой службы в организационной структуре средства размещения и взаимосвязь с другими службами
43. Техническое оснащение службы приема и размещения.
44. Специфика и цели продаж гостиничного продукта
45. Сбытовая политика отеля: сущность, цели и задачи
46. Понятие и виды каналов сбыта
47. Критерии эффективности работы отеля с каналами сбыта
48. Основные показатели эффективности продаж
49. Управление каналами сбыта
50. Сегментация клиентов
51. Цель и особенности работы коммерческой службы
52. Структура коммерческой службы
53. Схема работы специалистов коммерческой службы с туроператорами
54. Схема работы специалистов коммерческой службы с корпоративными клиентами
55. Формирование пакетов услуг
56. Цели и стратегии ценообразования в гостиничной сфере

57. Методы расчета цены услуг
58. Управление доходами: методы оптимизации цены
59. Управление доходами: методы оптимизации загрузки
60. Основные компетенции сотрудника отдела продаж
61. Качества, отличающие успешных продавцов
62. Восприятие клиентом продавца. Правила самопрезентации продавца
63. Специфика профессиональной деятельности и организация рабочего графика сотрудников отдела продаж гостиницы
64. Организация и ведение переговорного процесса
65. Особенности переговоров по телефону
66. Программы лояльности клиентов и их влияние на результативность продаж гостиничного продукта
67. Алгоритм построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия
68. Клиентоориентированность как основа технологий продаж гостиничного продукта

## **Модуль 2.**

1. Состав и особенности работы службы уборки.
2. Особенности подбора и обучения сотрудников службы уборки.
3. Рабочий день горничной в отеле.
4. Взаимодействие службы уборки с другими подразделениями отеля.
5. Стандарты уборки в отеле.
6. Состав и особенности службы питания и напитков.
7. Виды и особенности работы предприятий общественного питания в отеле.
8. Кухня как часть службы питания и напитков в отеле.
9. Служба кейтеринга в отеле.
10. Служба обслуживания в номерах в отеле.
11. Программное обеспечение службы питания и напитков.
12. Стандарты обслуживания службы питания и напитков в отеле.
13. Специфика подбора и обучения сотрудников службы питания и напитков.
14. Особенности работы шведской линии в отеле.
15. Банкетное обслуживание службы питания и напитков.
16. Административная зона в отеле.
17. Службы, относящиеся к административной зоне отеля.
18. Состав службы персонала в отеле.
19. Особенности работы службы персонала в отеле.
20. Документация службы персонала в отеле.
21. Взаимодействие с другими подразделениями службы персонала в отеле.
22. Особенности работы службы обучения в отеле.
23. Виды и особенности обучения в отеле.
24. Роль обучения в работе отеля.
25. Взаимодействие службы обучения с другими службами отеля.
26. Требования к сотрудникам службы обучения отеля.
27. Рабочий день сотрудника службы обучения в отеле.
28. Особенности работы службы контроля качества в отеле.
29. Разработка и использование в работе службы контроля качества проверочных листов.
30. Взаимодействие службы контроля качества с другими службами отеля.
31. Рабочий день сотрудника службы контроля качества отеля.
32. Требования к сотрудникам службы контроля качества в отеле.
33. Состав и особенности работы финансовой службы.
34. Взаимодействие финансовой службы с другими подразделениями отеля.
35. Основные показатели деятельности гостиницы.

36. Специфические показатели деятельности гостиницы.
37. Роль финансового директора в деятельности отеля.
38. Состав инженерно-технической службы.
39. Особенности работы инженерно-технической службы.
40. Взаимодействие инженерно-технической службы с другими службами отеля.
41. Роль технического директора в работе отеля.
42. Требования к сотрудникам инженерно-технической службы.
43. Состав и особенности работы службы снабжения отеля.
44. Взаимосвязь службы снабжения с другими службами отеля.
45. Требования к сотрудникам службы снабжения отеля.
46. Критерии выбора поставщика в работе сотрудника службы снабжения.
47. Роль службы снабжения в функционировании отеля.
48. Основные показатели эффективности сотрудников службы снабжения.
49. Основные задачи службы снабжения отеля.
50. Роль сотрудников службы снабжения в создании команды в отеле.

#### **Аналитическое задание:**

1. Предложите несколько упражнений на командообразование в отеле
2. Изобразите организационную структуру отеля на 50 номеров категории 3 звезды
3. Изобразите организационную структуру бизнес-отеля на 250 номеров 4 звезды
4. Изобразите организационную структуру курортного отеля на 100 номеров 5 звезд (только 1 и 2 уровень управления)
5. Изобразите организационную структуру транзитного отеля 3 звезды на 250 номеров
6. Предложите 10 пунктов проверочного листа для горничной по уборке номеров
7. Предложите 10 пунктов проверочного листа для шведской линии в отеле
8. Предложите 10 пунктов для проверки работы специалиста по продажам
9. Предложите последовательность действий официанта при обслуживании по меню.
10. Предложите 5 пунктов – требования к разговору по телефону для службы бронирования
11. Предложите перечень профилактических мероприятий инженерно-технической службы для функционирования номеров в отеле
12. Предложите систему оценки работы службы снабжения в отеле
13. Предложите систему обучения горничной в отеле
14. Предложите перечень требований при подборе специалиста по продажам в отель
15. Предложите систему оценки работы портье в отеле
16. Предложите 5-10 пунктов стандарта внешнего вида в отеле
17. Предложите требования к подбору специалиста по обучению в отель
18. Предложите требования к подбору специалиста по контролю качества в отель
18. Предложите процедуру аттестации портье в отеле
19. Предложите процедуру аттестации консьержа в отеле
20. Предложите требования при подборе специалиста по снабжению в отель
21. Предложите пункты проверочного списка по работе портье
22. Предложите пункты проверочного списка по работе официанта
23. Предложите пункты проверочного списка по работе сотрудника инженерно-технической службы
24. Предложите 10 компетенций генерального директора отеля
25. Предложите 10 пунктов из проверочного списка руководителя подразделения отеля.

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

### **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

##### **5.1.1. Основная литература**

1. *Курочкина, А. Ю.* Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490422> (дата обращения: 16.05.2022).

2. *Николенко, П. Г.* Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13127-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496498> (дата обращения: 16.05.2022). 3127-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449248>.

##### **5.1.2. Дополнительная литература**

1. *Ефремова, М. В.* Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495766> (дата обращения: 16.05.2022).

2. *Скобкин, С. С.* Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492676> (дата обращения: 16.05.2022).

## 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="http://ebiblioteka.ru/">http://ebiblioteka.ru/</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

## 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов*» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
  - внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
  - запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
  - постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
  - узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;



### 3. Проектор.

#### 5.4.2. Программное обеспечение

1. Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

#### 5.4.3. Информационные справочные системы

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

#### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «*Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов*» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

## **5.6 Образовательные технологии**

При реализации дисциплины (модуля) *«Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) *«Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) *«Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

### РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ КОНТАКТНОЙ И  
АДМИНИСТРАТИВНОЙ ЗОНЫ ГОСТИНИЧНОГО  
ПРЕДПРИЯТИЯ**

**Направление подготовки**  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостиничная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, заочная*

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент

В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»

Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент

К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирования в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-  
исследовательского института перспективных  
направлений и технологий ФГБОУ ВО  
«РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

# СОДЕРЖАНИЕ

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)4

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)4

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы *бакалавриата /магистратуры/специалитета*4

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата/магистратуры/специалитета*5

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося6

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)6

## РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)9

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)9

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)35

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)35

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы35

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания35

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы37

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций37

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)42

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)42

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)43

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)43

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)45

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)46

5.6 Образовательные технологии46

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических основ организации деятельности служб приема и размещения и последующим применением в практической деятельности умений и навыков организации службы приема и размещения. Для качественного усвоения дисциплины студент должен:

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. Сформировать теоретические основы управления ресурсами и персоналом службы приема и размещения гостиницы.
2. Выявить специфику контроля деятельности службы приема и размещения гостиницы.
3. Определить основные направления повышения эффективности деятельности службы приема и размещения гостиницы.
4. Получить умения и навыки разработки инновационных проектов и применения технологий обслуживания в службе приема и размещения гостиницы.

Знания: форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; целей и задач проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности, процесса проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности.

Умения: формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение; организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале; формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Навыки: осуществления формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства; осуществления координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; выявления проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства; применения современных технологий оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.

### **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина «Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия» реализуется в части, учебного плана основной образовательной

программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплины по выбору.

Изучение дисциплины «Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах», «Технологии гостиничной деятельности», Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Инновации в индустрии гостеприимства.
- Концепции гостиничных предприятий.

### **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-5 в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

<b>Категория компетенций</b>	<b>Код компетенции</b>	<b>Формулировка компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>
Сервис	ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности. ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы. ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.



## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 7 и 8 семестрах, составляет 8 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет и экзамен*.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		7	8		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	144	72	72		
Учебные занятия лекционного типа	16	8	8		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Практические занятия	64	32	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Лабораторные занятия	-	-	-		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-	-		
Иная контактная работа	64	32	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	99	63	36		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>45</b>	<b>9</b>	<b>36</b>		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>144</b>	<b>144</b>		

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2/1	2/2	2/3	2/4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	64	8	24	8	24
Учебные занятия лекционного типа	8	4		4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0				
Практические занятия	24		12		12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0				
Лабораторные занятия	-				

<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-				
Иная контактная работа	32	4	12	4	12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0				
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>211</b>	<b>28</b>	<b>80</b>	<b>28</b>	<b>75</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>13</b>		<b>4</b>		<b>9</b>
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>36</b>	<b>108</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Семинарские/практические занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1. Семестр 7</b>											
Раздел 1.	36	18	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 2.	33	15	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 3.	33	15	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 4.	33	15	18	2	0	8	0	-	-	8	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>63</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>32</b>	<b>0</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>										
<b>Модуль 2. Семестр 8</b>											
Раздел 5.	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	0

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Раздел 6.	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 7.	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	0
Раздел 8.	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>32</b>	<b>0</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>288</b>	<b>99</b>	<b>144</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>64</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>64</b>	<b>0</b>

#### Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
<b>Модуль 1. Курс 4,5</b>											
Раздел 1.	35	27	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 2.	35	27	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 3.	35	27	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 4.	35	27	8			4	0	-	-	4	0
Раздел 5.	36	28	8			4	0	-	-	4	0
<b>Контроль промежуточной</b>	<b>4</b>										

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
аттестации (час)											
Форма промежуточной аттестации	<b>Зачет</b>										
Общий объем часов (модулю)	180	136	40	6	0	14	0	-	-	20	0
<b>Модуль 2. Курс 5</b>											
Раздел 6.	33	25	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 7.	33	25	8			4	0	-	-	4	0
Раздел 8.	33	25	8			4	0	-	-	4	0
Контроль промежуточной аттестации (час)	9										
Общий объем, часов	108	75	24	2	0	10	0	-	-	12	0
Форма промежуточной аттестации	<b>Экзамен</b>										
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	288	211	64	8	0	24	0	-	-	32	0

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся
--------------	-------	---

		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1, семестр 7</b>							
Раздел 1.	18	6	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
Раздел 2.	15	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
Раздел 3.	15	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
Раздел 4.	15	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>63</b>	<b>15</b>		<b>24</b>		<b>24</b>	
<b>Модуль 2, семестр 8</b>							
Раздел 5.	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Компьютерное тестирование
Раздел 6.	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Кейс-задание	3	Кейс-задание
Раздел 7.	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Кейс-задание	3	Компьютерное тестирование

Раздел 8.	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Реферат
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>36</b>	<b>12</b>		<b>12</b>		<b>12</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>108</b>	<b>36</b>		<b>36</b>		<b>36</b>	

### *Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1., курс 4,5</b>							
Раздел 1.	27	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	9	Реферат	9	Компьютерное тестирование
Раздел 2.	27	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	9	Реферат	9	Компьютерное тестирование
Раздел 3.	27	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	9	Реферат	9	Компьютерное тестирование
Раздел 4.	27	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	9	Реферат	9	Компьютерное тестирование
Раздел 5.	28	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	9	Реферат	9	Реферат

<b>Общий объем по модулю, часов</b>	136	46		45		45	
<b>Модуль 2, курс 5</b>							
Раздел 6.	24	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Кейс-задание	8	Кейс-задание
Раздел 7.	24	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Ситуационная задача	8	Компьютерное тестирование
Раздел 8.	27	9	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	9	Реферат	9	Реферат
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>75</b>	<b>25</b>		<b>25</b>		<b>25</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>211</b>	<b>71</b>		<b>70</b>		<b>70</b>	

### 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

## МОДУЛЬ 1. ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ КОНТАКТНОЙ ЗОНЫ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

### РАЗДЕЛ 1. Организация работы СПиР

**Цель:** овладение студентами знаний в области организации работы службы приема и размещения, изучение особенностей управления службой приема и размещения, разработки стандартов обслуживания и тарифной политики.

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Основные понятия, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Особенности деятельности службы приема и размещения в зависимости от типа предприятия. Цели, задачи, роль службы приема и размещения. Структура службы приема и размещения. Основные функциональные обязанности персонала. Графики работы сотрудников службы приема и размещения. Техническое оснащение службы приема и размещения. Организация работы администраторов, ночных аудиторов, кассиров. Служба телефонных операторов. Оборудование рабочего места сотрудников службы приема и размещения. Побудка гостей к определенному времени и прочие бесплатные услуги службы приема и размещения. Организация работы службы консьержей и батлеров.

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Чем руководствуются все гостиничные предприятия в своей деятельности?
2. Каковы основные разделы правил предоставления гостиничных услуг?
3. Каковы особенности работы службы приема и размещения в зависимости от вида отеля?

4. Каковы цели и задачи службы приема и размещения?
5. Кто входит в состав службы приема и размещения?
6. Каковы требования, предъявляемые к руководителю службы приема и размещения?
7. В чем специфика графика работы сотрудников службы приема и размещения?
8. Что входит в обязанности порттье и ночного аудитора?
9. В чем отличие консьержа от дворецкого?
10. Что входит в оборудование рабочего места службы приема и размещения?
11. Какие бесплатные услуги обычно оказываются службой приема и размещения?
12. Каковы функции телефонных операторов?

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 1:**

1. Основные понятия, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
3. Особенности деятельности службы приема и размещения в зависимости от типа предприятия.
4. Цели, задачи, роль службы приема и размещения.
5. Структура службы приема и размещения.
6. Основные функциональные обязанности Руководителя службы приема и размещения.
7. Основные функциональные обязанности заместителя руководителя службы приема и размещения.
8. Основные функциональные обязанности порттье.
9. Основные функциональные обязанности ночного аудитора.
10. Основные функциональные обязанности консьержа.
11. Основные функциональные обязанности дворецкого.
12. Основные функциональные обязанности швейцара.
13. Основные функциональные обязанности багажиста.
14. Основные функциональные обязанности телефонного оператора службы приема и размещения.
15. Основные функциональные обязанности паспортиста.
16. Основные функциональные обязанности посыльного.
17. Графики работы сотрудников службы приема и размещения.
18. Техническое оснащение службы приема и размещения.
19. Служба телефонных операторов.
20. Оборудование рабочего места сотрудников службы приема и размещения.
21. Побудка гостей к определенному времени и прочие бесплатные услуги службы приема и размещения.
22. Журнал передачи смены службы приема и размещения.
23. Основные понятия представленные в Правилах предоставления гостиничных услуг.
24. Законодательные акты и другие нормативно-правовые документы, которыми руководствуется в своей деятельности гостиница.
25. Типы организационных структур, использующихся для управления гостиницей.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Кто входит в службу приема и размещения?
  - a) Консьерж
  - b) Швейцар
  - c) Стюард
  - d) Ночной аудитор
  - e) Порттье



- f) Кастелянша
- 2. Служба приема и размещения является структурным подразделением:
  - a) Коммерческой службы
  - b) Службы управления номерным фондом
  - c) Административной службы
  - d) Финансовой службы
  - e) Службы бронирования
  - f) Службы контроля качества
- 3. К функциям руководителя службы приема и размещения относят:
  - a) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения
  - b) Обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов
  - c) Оформление гостя при заселении и выезде
  - d) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п
  - e) услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории
  - f) несет дежурство у входных дверей
- 4. К функциям заместителя руководителя службы приема и размещения (Front desk manager) относят:
  - a) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения
  - b) Обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов
  - c) Оформление гостя при заселении и выезде
  - d) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п
  - e) услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории
  - f) несет дежурство у входных дверей
- 5. К функциям швейцара относят:
  - a) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения
  - b) Обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов
  - c) Оформление гостя при заселении и выезде
  - d) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п
  - e) услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории
  - f) несет дежурство у входных дверей
- 6. К функциям консьержа относят:
  - a) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения
  - b) Обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов
  - c) Оформление гостя при заселении и выезде
  - d) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п
  - e) услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории
  - f) несет дежурство у входных дверей
- 7. К функциям портье относят:
  - a) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения
  - b) Обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов
  - c) Оформление гостя при заселении и выезде
  - d) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п

- e) услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории
  - f) несет дежурство у входных дверей
8. К функциям дворцового относят:
- a) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения
  - b) Обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов
  - c) Оформление гостя при заселении и выезде
  - d) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п
  - e) Услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории
  - f) Несет дежурство у входных дверей, наблюдает за входом и выходом гостей
9. К функциям ночного аудитора относят:
- a) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения
  - b) Формирует окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы
  - c) Оформление гостя при заселении и выезде
  - d) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п
  - e) Услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории
  - f) Несет дежурство у входных дверей, наблюдает за входом и выходом гостей
10. К функциям посыльного относят:
- a) Несет дежурство у входных дверей, наблюдает за входом и выходом гостей
  - b) Формирует окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы
  - c) Оформление гостя при заселении и выезде
  - d) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п
  - e) Услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории
  - f) Несет дежурство у входных дверей, наблюдает за входом и выходом гостей

## **РАЗДЕЛ 2. Стандарты обслуживания гостей гостиничных предприятий различных типов.**

**Цель:** овладение студентами знаний в области стандартов обслуживания гостей гостиничных предприятий различного типа, изучение особенностей управления службой приема и размещения, разработки стандартов обслуживания и тарифной политики.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции и услуг гостиницы. Требования, предъявляемые к работникам службы приема и размещения. Стандарт внешнего вида сотрудников отеля. Стандарт поведения в гостевой зоне. Стандарт делового общения. Другие стандарты обслуживания гостей в службе приема и размещения. Урегулирование конфликтных ситуаций в гостинице. Технологии работы с жалобами гостей. Телефонный этикет сотрудников службы приема и размещения.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Что такое стандарт?
2. Какие основные стандарты существуют в отеле?
3. Какие стандарты разрабатываются для сотрудников службы приема и размещения?
4. Что из себя представляет программа Mystery Guest?
5. Каковы основные требования к сотрудникам службы приема и размещения?
6. Что в себя включает стандарт внешнего вида?
7. Что в себя включает стандарт делового общения?
8. Что в себя включает стандарт телефонный этикет?
9. Как проводится работа с жалобами службой приема и размещения?

10. Как урегулируются конфликты службой приема и размещения?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 2:**

1. Стандарты обслуживания гостей гостиничных предприятий различных типов.
2. Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции и услуг гостиницы.
3. Требования, предъявляемые к работникам службы приема и размещения.
4. Стандарт внешнего вида сотрудников отеля.
5. Стандарт поведения в гостевой зоне.
6. Стандарт делового общения.
7. Урегулирование конфликтных ситуаций в гостинице.
8. Стандарт «Работа с жалобами гостей по системе LEARN».
9. Стандарт «Работа с жалобами гостей по системе LAST».
10. Телефонный этикет сотрудников службы приема и размещения.
11. Требования к расположению службы приема и размещения на территории гостиницы.
12. Требования к стойке регистрации службы приема и размещения.
13. Правила работы с программным обеспечением гостиницы.
14. Правила работы с системами электронных замков на магнитных картах в гостинице.
15. Требования к службе приема и размещения о конфиденциальности гостя.
16. Правила внутреннего трудового распорядка гостиницы.
17. Правила приема, размещения и обслуживания российских и иностранных граждан.
18. Униформа как стандарт обслуживания сотрудников службы приема и размещения.
19. Стандарт «Поддержание чистоты в отеле».
20. Умение превзойти ожидания гостей или WOW эффект при оказании услуг службой приема и размещения.
21. Язык тела сотрудников службы приема и размещения.
22. Правила безопасной работы для сотрудников службы приема и размещения.
23. Правила оказания первой помощи.
24. Правила поведения сотрудников отеля в чрезвычайных ситуациях.
25. Правила гигиены для сотрудников службы приема и размещения отеля.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

1. Требования к униформе сотрудников службы приема и размещения:
  - a) Должна быть чистой и аккуратно выглаженной
  - b) Должна подходить по размеру, быть в полном порядке
  - c) Полную форму следует носить постоянно в рабочее время
  - d) Форма должна включать рубашку/блузку, брюки/юбку и пиджак
  - e) Униформа включает значок с именем, который прикалывается на левую сторону
  - f) Все правила чистки и стирки должны быть соблюдены
2. Требования к внешнему виду сотрудников службы приема и размещения
  - a) обувь должна быть хорошо начищенной, подходить к цвету и стилю униформы, предпочтительно кожаной
  - b) серьги разрешаются только для женщин, по одной в каждом ухе, кроме клипсов или длинных серег
  - c) аккуратные ногти, лак для ногтей естественных цветов
  - d) волосы чистые, аккуратно уложенные. Длинные волосы (ниже плеч) должны быть убраны в прическу
  - e) парфюмерия на вкус сотрудника
  - f) татуировки и пирсинг на вкус сотрудника

3. Что относится к этапам техники работы с жалобами LEARN?
- Выслушайте
  - Выразите сочувствие
  - Реагируйте
  - Поблагодарите
  - Извинитесь
  - Сообщите о происшедшем
4. Что не надо делать при работе с жалобами согласно технике LEARN?
- Оправдываться
  - Договаривать за гостя
  - Жаловаться
  - Поддерживать зрительный контакт
  - Смущать гостя
  - Спорить с гостем
5. Действия сотрудника службы приема и размещения на этапе техники работы с жалобами Listen:
- Задавайте вопросы для прояснения ситуации
  - Дайте гостю закончить – не делайте поспешных выводов
  - Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме
  - Перефразируйте слова собеседника, чтобы убедиться, что вы его правильно понимаете
  - Сформулируйте проблему еще раз, не забыв упомянуть при этом состояния гостя
  - Полностью сконцентрируйтесь на данном госте – не занимайтесь в это же время другими делами
6. Действия сотрудника службы приема и размещения на этапе техники работы с жалобами Empathize:
- Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме
  - Возьмите ответственность на себя и говорите от имени компании, говорите «мы» а не «они»
  - Сформулируйте проблему еще раз, не забыв упомянуть при этом состояния гостя
  - Дайте гостю закончить – не делайте поспешных выводов
  - Продемонстрируйте гостю, что вам понятны его чувства
  - Поставьте в известность ваше руководство
7. Действия сотрудника службы приема и размещения на этапе техники работы с жалобами Apologize:
- Извинитесь за причиненные неудобства
  - Извинитесь, но не оправдывайтесь
  - Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме
  - Возьмите ответственность на себя и говорите от имени компании, говорите «мы» а не «они»
  - Предлагайте альтернативные решения
  - Если МЫ допустили ошибку, признайте это!
8. Действия сотрудника службы приема и размещения на этапе техники работы с жалобами React:
- Продемонстрируйте гостю, что вам понятны его чувства
  - Предлагайте альтернативные решения
  - Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме
  - Сообщите гостю, что вы сразу обо всем позаботитесь
  - Никогда не обещайте того, что вы не можете выполнить
  - Позовите менеджера в случае трудностей
9. Действия сотрудника службы приема и размещения на этапе техники работы с жалобами Notify:
- Поставьте в известность ваше руководство для того, чтобы оно обратило внимание на недостаток и устранило его возможную причину впредь
  - Никогда не обещайте того, что вы не можете выполнить

- c) Возьмите ответственность на себя и говорите от имени компании, говорите «мы» а не «они»
  - d) Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме
  - e) Задавайте вопросы для прояснения ситуации
  - f) Дайте гостю закончить – не делайте поспешных выводов
10. Что необходимо сделать, подняв трубку, согласно телефонному этикету?
- a) Поздороваться
  - b) Назвать отдел
  - c) Представиться
  - d) Предложить помощь
  - e) Нажать на клавишу HOLD
  - f) Переключить на службу, которая решит вопрос

### **РАЗДЕЛ 3. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия.**

**Цель:** овладение студентами знаний в области тарифной политики, изучение особенностей управления службой приема и размещения, разработки стандартов обслуживания и тарифной политики.

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Виды тарифов в гостиничном бизнесе. Формирование цен в гостиничном бизнесе. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы. Бронирование мест в гостинице. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Amadeus, Galileo, Sabre, Worldspan, Fidelio. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров. Оформление заявки на бронирование. Особенности гарантированного бронирования. Бронирование по предварительной оплате, по выставлению счета, под гарантию кредитной карты, под гарантию компании, туристическим ваучером. Особенности негарантированного бронирования. Аннуляция негарантированного бронирования. Двойное бронирование гостиничных номеров.

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Что такое тариф?
2. Какие виды тарифов существуют?
3. Каковы особенности тарифной политики гостиницы?
4. Как рассчитывается среднесуточная цена за номер?
5. Как рассчитывается загрузка отеля?
6. Как осуществляется бронирование номеров в отеле?
7. Какие виды бронирования существуют в отеле?
8. Как оформляется заявка на бронирование?
9. В чем особенности гарантированного бронирования?
10. Зачем отелю и гостю негарантированное бронирование?

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 3:**

1. Подходы к ценообразованию в гостиничном бизнесе.
2. Виды тарифов в гостиничном бизнесе.
3. Задачи тарифной политики гостиницы.
4. Формирование цен на гостиничные номера в гостиничном бизнесе.
5. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.
6. Структура цены гостиничного номера.
7. Тарифы прямого канала сбыта в отеле.
8. Тарифы агентского канала сбыта в отеле.

9. Тарифы корпоративного канала сбыта в отеле.
10. Тарифы с питанием и без в отеле.
11. Бронирование мест в гостинице.
12. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Amadeus.
13. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Galileo.
14. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Sabre.
15. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Worldspan.
16. Работа с бронированием через booking.com.
17. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров.
18. Оформление заявки на бронирование.
19. Особенности гарантированного бронирования.
20. Бронирование по предварительной оплате, по выставлению счета, под гарантию кредитной карты, под гарантию компании, туристическим ваучером.
21. Особенности негарантированного бронирования. Аннуляция негарантированного бронирования.
22. Двойное бронирование гостиничных номеров.
23. Особенности бронирования мест в отеле по телефону.
24. Особенности бронирования номеров по программам лояльности.
25. Незаезд в номер при гарантированном бронировании. No-Show.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Какие бывают тарифы в отеле по наполнению?
  - a) Тариф « room only»
  - b) Тариф с завтраком
  - c) Тариф «полупансион»
  - d) Тариф «все включено»
  - e) Тариф без ограничений
  - f) Суточный тариф
  
2. Какие бывают тарифы в отеле по каналам бронирования?
  - a) Агентский тариф
  - b) Корпоративный тариф
  - c) Операторский тариф
  - d) Пакетный тариф
  - e) Тариф оптовиков
  - f) Суточный тариф
  
3. Какие бывают тарифы в отеле по ограничениям?
  - a) Тариф без ограничений
  - b) Тариф с ограничениями по условиям отмены
  - c) Тариф с ограничениями по условиям оплаты
  - d) Тариф с временными ограничениями
  - e) Тариф с ограниченной доступностью
  - f) Тариф оптовиков
  
4. Какие бывают тарифы в отеле по длительности проживания?
  - a) Суточный тариф
  - b) Дневной тариф
  - c) Тариф для длительного проживания
  - d) Тариф без ограничений
  - e) Тариф «все включено»

f) Тариф оптовиков

5. От чего зависит цена за номер в отеле?

- a) Количества дней пребывания в гостинице;
- b) Сезона;
- c) % занятости номеров;
- d) Погодных условий;
- e) Низкого спроса на гостиницу.

6. Что относится к данным, определяющим бронирование номера в отеле?

- a) Тип комнаты,
- b) Дата приезда и отъезда,
- c) Количество человек (взрослые/дети);
- d) Цена;
- e) Название фирмы,
- f) Дата и время приезда.

7. Что является уведомлением о том, что гостю будет предоставлено размещение в отеле?

- a) Заявка;
- b) Электронное письмо;
- c) Письмо с номером подтверждения заявки;
- d) Дорожный чек;
- e) Ваучер.

8. К бесплатным дополнительным услугам гостиницы относят:

- a) Услуга «будильник/побудка»;
- b) Визовая поддержка;
- c) Вызов такси;
- d) Обмен валюты;
- e) Предоставление медицинской аптечки.

9. К обязательным услугам, включенным в стоимость номера, относят:

- a) Безопасность;
- b) Консьерж;
- c) Туалетные принадлежности;
- d) Обмен валюты;
- e) Уборка номера.

10. Что является платежным документом гостя?

- a) Фиксированный талон;
- b) Таймшер;
- c) Карта гостя;
- d) Банковская карта;
- e) Ваучер.

11. Какие существуют способы оплаты услуг в отеле?

- a) Банковская карта
- b) Ваучер
- c) Перевод
- d) Наличные

## **РАЗДЕЛ 4. Бизнес процессы СПиР**

**Цель:** овладение студентами знаний в области организации поселения гостей, обслуживания гостя во время проживания и организации выселения гостя.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Особенности встречи и приветствия гостя в службе приема и размещения. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: **Fidelio**, **Edelweiss**, **Libra**, **Opera**. Порядок регистрации и учета граждан РФ в службе приема и размещения. Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства. Миграционный учет иностранных граждан. Порядок регистрации туристических групп в службе приема и размещения. Регистрация гостя. Карта гостя. Выявление предпочтений гостя. Классификация гостиничных номеров. Вселение в номер. Системы контроля доступа в номер. Эволюция систем запираания гостиничных номеров.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Почему поселение гостя является бизнес-процессом в отеле?
2. В чем особенности встречи гостя в отеле службой приема и размещения?
3. Какие системы управления отелем существуют?
4. Каков порядок регистрации граждан РФ в службе приема и размещения?
5. Каков порядок регистрации иностранных граждан в отеле?
6. В чем особенности миграционного учета иностранных граждан?
7. Как гость регистрируется в отеле?
8. Что такое регистрационная карта гостя?
9. Как оформляется и используется карта гостя?
10. Какие гостиничные номера существуют?
11. Что такое upgrade и downgrade номера?
12. Что такое тариф upsell?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 4:**

1. Особенности встречи и приветствия гостя в службе приема и размещения.
2. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: **Fidelio/Opera**.
3. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: **Edelweiss**.
4. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: **Libra**.
5. Порядок регистрации и учета граждан РФ в службе приема и размещения.
6. Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства.
7. Миграционный учет иностранных граждан.
8. Порядок регистрации туристических групп в службе приема и размещения.
9. Регистрация гостя.
10. Карта гостя.
11. Выявление предпочтений гостя.
12. Классификация гостиничных номеров.
13. Вселение в номер.
14. Системы контроля доступа в номер.
15. Эволюция систем запираания гостиничных номеров.
16. Особенности поселения гостей – участников программы лояльности.
17. Требования к скорости/времени поселения различных категорий гостей в различных гостиничных цепях.
18. Политика комплиментов при поселении различных категорий гостей.
19. Информация об отеле и его услугах, предоставляемая гостю при поселении.



20. Специфика поселения VIP-гостей.
21. Профайл гостя в системе поселения отеля.
22. Методы и процедура оплаты при поселении гостя в отель.
23. Технология проведения upsell при поселении.
24. Причины и процедура проведения upgrade и downgrade при заселении гостя.
25. Заимодействие службы приема и размещения и службы уборки при заселении гостя.

#### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. К основным принципам поселения гостя относят следующие:
  - a) Каждый гость, заезжающий в гостиницу, должен зарегистрироваться на стойке приема и размещения
  - b) Для регистрации российских граждан необходим паспорт,
  - c) Для регистрации для иностранных граждан – виза и миграционная карта, оплата (кредитная карта, наличные рубли, гарантийное письмо из компании, туристический ваучер)
  - d) При поселении гость подтверждает дату своего выезда, тип забронированного номера, контактный адрес, стоимость номера в сутки, количество человек, которые будут проживать в номере
  - e) Каждый гость оставляет на стойке размещения паспорт для регистрации в местных органах ФМС
  - f) При поселении VIP гостей существуют особые условия поселения, в частности можно селить без паспорта
  
2. Все данные, отраженные в регистрационной карте, должны быть подтверждены подписью гостя, а именно:
  - a) Имя и фамилия гостя;
  - b) Даты проживания;
  - c) Тип комнаты;
  - d) Цена за номер;
  - e) Контактный адрес или телефон;
  - f) Установленный метод оплаты (наличные или кредитная карта)
  
3. Регистрация каждого гостя должна включать:
  - a) Подтверждение типа кровати, предпочтение для курящий/некурящих, ставка за номер, длительность пребывания
  - b) Уточнение способа оплаты
  - c) Объяснения по предварительной авторизации: считывание магнитной ленты кредитной карты дает авторизацию и блокирует денежную сумму на карте
  - d) Объяснения по процедурам авторизации и/или списания. Объяснения могут быть даны в устной форме или путем выдачи гостю профессионально выполненной карточки с информацией
  
4. Если гость прибывает в гостиницу до заявленного времени регистрации и ему приходится ждать, гостиница должна:

- a) Проинформировать гостя о предполагаемом времени ожидания
- b) При необходимости предложить соответствующее место для переодевания
- c) Предложить бесплатное хранение багажа
- d) Проследить, чтобы гость был направлен в готовый, чистый номер в кратчайшее возможное время

5. Что предоставляет портье руководитель тургруппы при ее поселении в отель?

- a) направление турфирмы;
- b) договор;
- c) билеты;
- d) письмо-приглашение;
- e) разрешение на поселение.

6. Что указывается в карте гостя?

- a) возраст клиента;
- b) сколько человек проживает в номере;
- c) тип номера;
- d) имя клиента и дата заезда-отъезда
- e) национальность
- f) привычки

7. При поселении в отель что в первую очередь необходимо проверить у иностранного гражданина?

- a) регистрацию;
- b) наличие заграничного паспорта;
- c) срок действия визы;
- d) номер подтверждения бронирования;
- e) штамп о пересечении границы.

8. Какой документ заполняется гостем при поселении в отель?

- a) ваучер;
- b) анкета гостя;
- c) карта гостя;
- d) таймшер;
- e) бланк клиента.

9. Что выписывает портье гостю после заполнения им анкеты?

- a) пропуск;
- b) разрешение на поселение;
- c) счет;
- d) визитную карту.

## **РАЗДЕЛ 5. Обслуживание гостей во время проживания.**

**Цель:** овладение студентами знаний в области организации поселения гостей, обслуживания гостя во время проживания и организации выселения гостя.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Обслуживание гостей во время проживания. Бизнес-центр. Услуги питания. Минибары. Обслуживание в номерах. Услуги интерактивного и платного телевидения. Телекоммуникационные услуги. Организация хранения личных вещей гостя: камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы. Организация отдыха и развлечений. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице. Формирование счета. Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице. Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице

Процедура выписки гостя. Порядок расчета за проживание, за дополнительные платные услуги. Организация работы ночных аудиторов. Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. В чем специфика обслуживания гостя службой приема и размещения во время его проживания?
2. Какие в отеле могут оказываться услуги?
3. Какие бесплатные услуги может получить гость в службе приема и размещения?
4. Какие платные услуги может получить гость в службе приема и размещения?
5. Какие услуги питания может оплатить гость в период проживания в отеле?
6. Какие услуги бизнес-центра может получить гость во время проживания?
7. Как оказывается услуга хранения личных вещей гостя?
8. Где могут храниться личные вещи гостя в отеле?
9. Какова процедура использования сейфовой ячейки на стойке размещения?
10. Как формируется счет гостя в период его проживания в отеле?
11. Каковы особенности основных дополнительных услуг в отеле?
12. Каковы особенности обслуживания VIP гостей в отеле?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 5:**

1. Обслуживание гостей во время проживания.
2. Использование и оплата услуг бизнес-центра.
3. Использование и оплата услуг питания. Минибары.
4. Обслуживание в номерах.
5. Услуги платного телевидения.
6. Телекоммуникационные услуги.
7. Организация хранения личных вещей гостя: камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы.
8. Организация отдыха и развлечений.
9. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
10. Формирование счета.
11. Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице.
12. Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице.
13. Процедура переселения гостя в другой номер.
14. Процедура продления проживания гостя.
15. Процедура хранения и выдачи багажа.
16. Порядок действий сотрудников службы приема и размещения при утере багажа гостя.
17. Взаимодействие службы приема и размещения и службы уборки во время проживания гостя. Уборка номера.

18. Взаимодействие службы приема и размещения и службы уборки во время проживания гостя. Услуги прачечной.
19. Взаимодействие службы приема и размещения и службы питания и напитков.  
Принятие заказа.
20. Оказание транспортных услуг службой приема и размещения.
21. Оказание информационных услуг службой приема и размещения. Услуги отеля.
22. Оказание информационных услуг службой приема и размещения.  
Достопримечательности и развлечения в городе.
23. Взаимодействие службы приема и размещения и инженерно-технической службы во время пребывания гостя в отеле.
24. Конфиденциальность гостя при его пребывании в отеле.
25. Безопасность гостя при его пребывании в отеле.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Какие действия сотрудника службы приема и размещения относятся к принятию заказа для ресторана?
  - a) Сотрудник СПиР должен знать меню и уметь описать ингредиенты к каждому блюду
  - b) Знать все изменения меню в течение дня
  - c) Проверить имя и номер комнаты гостя
  - d) Голос сотрудника СПиР должен быть дружелюбным
  - e) Повторить весь заказ, назвав гостя по имени
  - f) Доставить заказ в номер
  
2. Что входит в услуги консьержа?
  - a) предоставляют информацию о расположении различных служб в гостинице, о часах их работы, регулярных и ежедневных мероприятиях
  - b) проверяют все счета всех служботеля за день
  - c) обладают информацией о местных достопримечательностях и дают общее сведение об их расположении в городе
  - d) дают информацию о расписании движения железнодорожного и воздушного транспорта
  - e) обеспечивают гостей информацией о культурных событиях в городе
  - f) всегда используют принципы гостеприимства, вежливы и дружелюбны с гостями
  
3. Какие потребности гостя необходимо выявить при его обращении порекомендовать ресторан?
  - a) Предпочитаемая кухня
  - b) Предпочитаемая ценовая политика
  - c) Наличие живой музыки или шоу
  - d) Расположение ресторана
  - e) Наличие бесплатного интернета
  - f) Количество мест в ресторане
  
4. Какие условия необходимо соблюдать при рекомендации гостю развлечений?

- a) Узнать предпочтения гостя и в соответствии с его пожеланиями порекомендовать что-либо подходящее
- b) Выбрать наиболее экстремальное для гостя развлечение
- c) Уточнить будут ли с гостем присутствовать дети, и в зависимости от этого выбирать оптимальный вид развлечений
- d) Указать на карте местоположение и рассказать о способах, как добраться до нужного места
- e) По возможности предлагать те развлечения, о которых сотрудник имеет представление, и на собственном опыте убедился в привлекательности данных мероприятий
- f) Убедиться в доступности мероприятия на предполагаемый момент его посещения гостем

5. Что входит в список развлечений, которые не желательно рекомендовать гостю?

- a) Участие в экстремальных состязаниях, а также мероприятиях связанных с риском для здоровья
- b) Посещение заведений, где есть потенциальная угроза для гостей на основе расовой или половой принадлежности
- c) Посещение заведений, в которых предоставляются услуги, расходящиеся с основами законодательной базы
- d) Посещение заведений с живой музыкой или шоу
- e) Посещение спортивных мероприятий
- f) Посещение театральных постановок

6. Какие должностные обязанности у службы по обслуживанию «особо важных» гостей?

- a) организация VIP встречи, проводов в аэропорту; подготовка апартаментов для проживания (предварительное бронирование)
- b) организация в номер цветочной композиции или других знаков внимания
- c) организация быстрого, беспрепятственного заселения в гостиницу
- d) информирования других служб отеля о наличии VIP гостей
- e) организация расчета из гостиницы
- f) закрытие финансового дня в отеле

7. К чему сводятся жалобы гостей во время проживания?

- a) Отсутствие комплиментов при въезде в отель
- b) Неумение слушать и слышать;
- c) Отсутствие заботы и персонального внимания к каждому гостю;
- d) Отсутствие доброжелательности;
- e) Грубость персонала (редко, но ещё существуют);
- f) Неправильный расчету при оплате

8. В каком случае в примечании в программе поселения указывается предыдущая регистрация?

- a) если клиент переселяется из номера в номер;
- b) если клиент проживал в гостинице, выписался, вновь вернулся в гостиницу;

- c) при поселении иностранного клиента;
- d) при продлении проживания иностранного клиента.

9. Какие документы предъявляет гость при поселении в отель?

- a) паспорт, удостоверение личности офицера;
- b) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);
- c) регистрационный талон;
- d) карта гостя, паспорт;
- e) характеристика организации.

10. Что выписывается гостю при переселении в другой номер?

- a) счет на дополнительные услуги;
- b) разрешение на поселение;
- c) приглашение на ужин;
- d) карта гостя;
- e) счет на доплату.

## **РАЗДЕЛ 6. Процедура выписки и расчета гостя.**

**Цель:** овладение студентами знаний в области организации поселения гостей, обслуживания гостя во время проживания и организации выселения гостя.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Процедура выписки гостя. Порядок расчета за проживание, за дополнительные платные услуги. Организация работы ночных аудиторов. Закрытие финансового дня в гостинице. Суточный отчет финансовой деятельности. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами. Экспресс-оплата гостиничного счета.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Что нужно подготовить к процедуре выписки гостя?
2. Как осуществляется процедура выписки гостя?
3. Каков порядок расчета за проживание и дополнительные платные услуги?
4. Как сотрудник службы приема и размещения решает вопрос в случае отказа гостя оплачивать дополнительные услуги?
5. Какие документы необходимы для оформления оплаты гостем урона, нанесенного отелю?
6. Какие финансовые документы получает клиент при выписке из отеля?
7. Что входит в закрытие финансового дня в отеле?
8. Какова процедура проведения ночного аудита в отеле?
9. Как осуществляется процедура возврата денежных средств при выселении из отеля ранее бронированного и оплаченного периода?
10. Что такое экспресс-оплата гостиничного счета?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 6:**

26. Процедура выписки гостя.
27. Порядок расчета за проживание, за дополнительные платные услуги.
28. Организация работы ночных аудиторов.

29. Суточный отчет финансовой деятельности.
30. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами.
31. Экспресс-оплата гостиничного счета.
32. Процедура проверки номеров на предмет выезда.
33. Стандарты работы расчета гостей.
34. Стандарты обслуживания и последовательность расчета гостей.
35. Процедура проверки баланса гостей.
36. Процедура закрытия счета.
37. Зачисление расходов на номер гостя.
38. Закрытие смены сотрудником службы приема и размещения.
39. Причины проведения ночного аудита в отеле.
40. Подготовка к проведению ночного аудита.
41. Первый этап ночного аудита: проверка всех счетов и начислений за день.
42. Второй этап ночного аудита: исправление всех ошибок и неточностей в оплате услуг за день.
43. Третий этап ночного аудита: закрытие финансового дня отеля.
44. Четвертый этап ночного аудита: запуск аудита в PMS отеля.
45. Пятый этап ночного аудита: распределение полученных отчетов между службами отеля для работы на следующий день.
46. Основные отчеты ночного аудита и их содержание.
47. Показатели деятельности отеля из ночного аудита. Их расчет и динамика.
48. Требования к ночным аудиторам отеля в различных гостиничных цепях.
49. Процедура опроса гостя при выписке из отеля.
50. Процедура проведения аттестации сотрудников службы приема и размещения.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Что входит в обязанности портье-кассира?
  - a) Осуществлять операции со всеми платежами, удостовериться в правильности сумм, четко отслеживать стоимость номеров в зависимости от корпоративных скидок;
  - b) Ежедневно фиксировать излишки и недостачи наличности, составлять в конце смены итоговый отчет по излишкам / недостачам наличности;
  - c) Все денежные операции подтверждать кассовыми чеками, обеспечивать закрытие всех чеков в соответствии с требуемой формой оплаты;
  - d) Аккуратно выдавать сдачу и копию счетов;
  - e) Иметь в кассе личные деньги и деньги, не учтенные кассовым аппаратом;
  - f) Производить разменно – обменные операции
2. Кассир службы расчета обязан знать и применять на практике:
  - a) Необходимые для своей деятельности нормы трудового и уголовного законодательства;
  - b) Таможенный кодекс РФ;
  - c) Положения, инструкции, руководящие материалы и другие нормативные документы по ведению кассовых операций;
  - d) Правила приема, выдачи, учета и хранения денежных сумм;
  - e) Порядок оформления приходно-расходных документов;

f) Порядок составления кассовой отчетности

3. Оплата гостевого счета может быть произведена:

- a) Наличными денежными средствами;
- b) Банковской картой;
- c) Оплата компанией всего гостевого счета;
- d) Оплата компанией части гостевого счета (обычно цена за номер или цена за номер и завтрак);
- e) Оплата может быть не произведена, если гостя не устроит качество обслуживания
- f) Оплата другим физическим лицом (либо внесенная заранее – депозит, либо в присутствии гостя).

4. Что относится к рекомендациям при выписке гостя?

- a) Необходимо радушно и с улыбкой поприветствовать гостя;
- b) Проверить точность счета, посмотреть вместе с гостем все начисления на его счет за время пребывания в гостинице;
- c) Объяснить гостю, за какие услуги берется оплата;
- d) Поинтересоваться у гостя не нанес ли он какой-то урон номеру или отелю в целом
- e) Принять оплату;
- f) Поинтересуйтесь, все ли понравилось гостю в вашей гостинице.

5. Что относится к процедуре закрытия счета?

- a) Предложите гостю проверить свой счет.
- b) Уточните, использовал ли он минибар.
- c) Проинформируйте гостя, что оплата может быть либо наличными, либо банковской картой.
- d) Если гость хочет изменить метод оплаты, сделайте копию новой кредитной карты на регистрационную карту или примите наличные рубли и далее следуйте стандартной процедуре.
- e) Если гость не согласен, с каким либо начислением, перенесите его в другое окно счета и откорректируйте.
- f) Если часть расходов или все расходы гостя оплачиваются компанией или тур. агентством, проверьте наличие ваучера или гарантийного письма

6. В каком случае кассир производит возврат денежных средств гостю?

- a) в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);
- b) по желанию клиента;
- c) отъезд гостя ранее предварительного оплаченного срока;
- d) при изменении вида оплаты с ваучера на наличный расчет;
- e) при изменении вида оплаты с наличного расчета на безналичный расчет.

7. Какие функции НЕ относят к ночному аудиту?

- a) проверка платежеспособности гостя;
- b) проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день;
- c) предотвращение утечек информации;
- d) ведение параллельного учета.



## Раздел 7. Гостиничный и ресторанный менеджмент: основы менеджмента

**Цель:** сформировать у студентов готовность к трудовой и творческой деятельности в области управления гостиничными предприятиями и ресторанами, к самообразованию и самосовершенствованию в многогранной гостиничной деятельности.

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

1. Организационная структура управления предприятиями индустрии гостеприимства
2. Методы и стиль управления
3. Управление процессами обслуживания
4. на предприятиях питания
5. Менеджмент персонала гостиниц и ресторанов
6. Управленческие решения

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Характеристика гостиничных услуг (типы, виды)
2. Характеристика услуг предприятий питания
3. Организационная структура гостиничного предприятия
4. Организационная структура ресторана
5. Основные элементы организационной структуры управления гостиницей. □
6. Основные элементы организационной структуры управления рестораном
7. Типы организационных структур
8. Особенности построения, преимущества и недостатки линейной (функциональной, линейно-функциональной) организационной структуры управления гостиницей. □

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К ТЕМАМ РАЗДЕЛА 7**

**Форма практического задания:** кейс-задание

### **Кейс к разделу 1:**

В отеле за последние три года наблюдалась сильная текучесть кадров. В 2015 году она составила 13% от среднесписочного состава в 100 человек. Для того чтобы устранить эту проблему, предприниматель обратился в консалтинговое агентство, которое провело социологическое исследование удовлетворённости трудом сотрудников. Описание и результаты социологического исследования представлены в отчете:

*Оценка удовлетворённости трудом в отеле «Радуга». Немонетарная мотивация. Исследование проведено консалтинговой компанией HR-эксперт, 2015 год.*

#### *1. Задачи исследования.*

1. Оценить общий уровень удовлетворённости работой в отеле в целом и по каждому подразделению.
  2. Определить структуру мотивации персонала.
  3. Определить ожидания работников по поводу проведения корпоративных мероприятий
- 2. Методология и методы исследования.*
- В ходе исследования использовалось анкетирование, которое проводилось анонимно. Участники оценивали тот или фактор по 10-балльной шкале.
  - Анкета была разработана на основе широко известной теории личностной мотивации А.Маслоу.
  - При обработке данных использовались количественный и качественный анализы.

3. *Участники исследования.*
  - В исследования приняли участие все работники отеля, стаж которых превысил 3 месяца.
  - Всего было собрано 97 анкет.
  - Однако не все сотрудники отеля заполнили анкеты полностью. Консультанты смогли обработать данные только 60 анкет.
4. *Структура немонетарной мотивации (рисунок 1).*

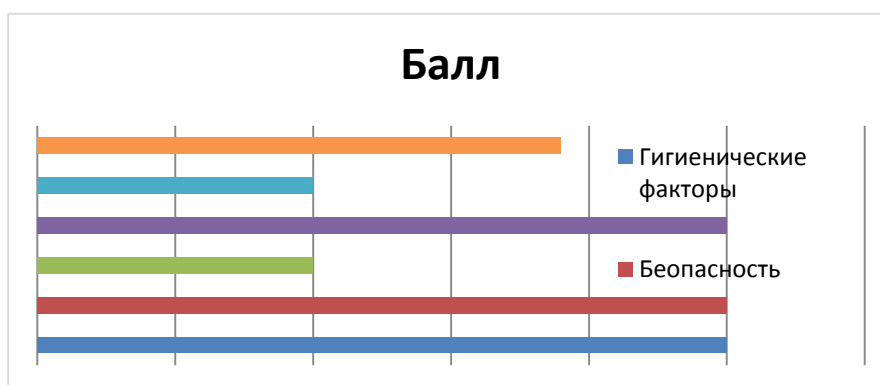


Рис. 1. Структура немонетарной мотивации

5. *Описание структуры немонетарной мотивации.*
  - Общий уровень удовлетворённости трудом в отеле чуть выше среднего.
  - Среди всех потребностей наиболее удовлетворены три группы: санитарно-гигиенические, потребности в безопасности и престиже.
  - В наименьшей степени удовлетворены потребности в любви, привязанности и потребности в самореализации
6. *Рекомендации по повышению удовлетворённости трудом.*

1. При более детальном анализе выяснилось, что сотрудникам не хватает внутрикорпоративных контактов, чтобы лучше понимать друг друга, что и было предложено реализовать через программу корпоративных мероприятий.

2. Повысить удовлетворённость потребности в самореализации было предложено через обучение, участие в проектных работах помимо основных обязанностей, обновлении технологий и оборудования.

#### 7. *Корпоративные мероприятия.*

При изучении ожиданий сотрудников относительно корпоративного мероприятия были заданы вопросы:

- По какому поводу стоит проводить корпоративные мероприятия для сотрудников отеля?
- Как часто проводить корпоративные мероприятия в течение календарного года?
- В какой форме вы хотели бы провести корпоративное мероприятие?

#### 8. *Потребность в корпоративных мероприятиях (табл. 1).*

Средняя частота корпоративных мероприятий на протяжении года составила 2,7.

Таблица 1

Потребность в корпоративных мероприятиях

Причина корпоративного мероприятия	Доля, %
Новый год, Рождество	34
День рождения отеля	31
Высокие показатели в работе	14
23 февраля, 8 марта	9
Без повода	8
Обновление коллектива	2
Иное	2

9. Форма проведения корпоративного мероприятия (табл. 2)

Таблица 2

Форма корпоративного мероприятия

Форма корпоративного мероприятия	Доля, %
Развлечения	52
Спорт	22
Экскурсии	11
Застолье	7
Торжественная часть	4
Тренинг	3
Иное	1

По итогам исследования было предложено провести корпоративные мероприятия. Руководитель финансового отдела определил лимит ежегодного бюджета на корпоративные мероприятия в размере 100 000 р.

Используя данные проведенного социологического исследования, выберите из следующего списка те корпоративные мероприятия, которые будут интересны для сотрудников. Предложенные корпоративные мероприятия должны повысить удовлетворённость трудом в отеле, лояльность к своему работодателю сотрудников и производительность труда.

Ответ (более одного ответа):
------------------------------

Вариант А) Рождественская ёлка для сотрудников и их семей.

Вариант Б) Бесплатный курс английского языка для всех желающих.

Вариант В) Банкет на день рождения отеля, с приглашением любимого артиста.

Вариант Г) Корпоративный выезд на экскурсию в Казанский аквапарк

Вариант Д) Творческий вечер, подготовленный сотрудниками и посвященный дню рождения отеля.

Вариант Е) Командная велосипедная прогулка с пикником на природе (летом).

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К ТЕМАМ РАЗДЕЛА 7:**

### **Форма рубежного контроля – Защита кейс задания**

Партнерам-собственникам гостиницы, на которых приходится 100% долей капитала гостиницы, поступило заманчивое предложение – продать в 2015 году отель. Стоимость сделки должна составить 280.000.000 рублей. Как вы уже знаете - предприниматели приобрели гостиницу за 250.000.000 рублей. Однако, в процессе управления гостиницей, а также в результате реализации инвестиционной программы, показатели отеля должны улучшиться. Об этом говорит прогноз, который был составлен финансовым директором отеля.

Если бы партнеры всё же решили выйти из бизнеса и продать отель, то, за какую сумму, вы бы посоветовали им торговаться?

Ответ: продать отель выгодно, если стоимость сделки составит хотя бы \_\_\_\_\_ рублей.

## **Раздел 8. Особенности административной зоны гостиничного предприятия**

**Цель:** сформировать у студентов готовность к трудовой и творческой деятельности в области управления гостиничными предприятиями и ресторанами, к самообразованию и самосовершенствованию в многогранной гостиничной деятельности.

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

1. Организационная структура управления предприятиями индустрии гостеприимства
2. Методы и стиль управления
3. Управление процессами обслуживания
4. на предприятиях питания
5. Менеджмент персонала гостиниц и ресторанов
6. Управленческие решения

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Методы управления организацией
2. Стили управления
3. Решетка менеджера
4. Человек в организации
5. Управление человеческими ресурсами

6. Методы принятия управленческих решений
7. Процессы обслуживания в гостиничном предприятии
8. Процессы обслуживания в ресторане
9. Менеджмент персонала гостиниц и ресторанов
10. Управленческие решения
11. Дайте характеристику типовой структуры гостиничного комплекса (на выбранном примере).
12. Дайте характеристику типовой структуры ресторана (на выбранном примере).
13. Основные и вспомогательные службы гостиничного предприятия.
14. Основные и вспомогательные службы ресторана
15. Определите преимущества и недостатки набора кадров внутри организации и за ее пределами.
16. В чем суть концепции ограничений.
17. Баланс власти руководителей и подчиненных.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К ТЕМАМ РАЗДЕЛА 8**

**Форма практического задания:** реферат

### **Перечень тем рефератов к темам раздела 8:**

1. Международная гостиничная ассоциация. Всемирная организация здравоохранения.
2. Российская ассоциация гостиниц. Гостиничная ассоциация «Москва».
3. Особенности функциональной организации гостиничного предприятия.
4. Структура управления отелем высокой категории.
5. Концептуальная схема работы генерального менеджера в отеле.
6. Методы и стиль управления.
7. Экономические, организационно-административные и социально-психологические методы управления.
8. Какими личностными качествами должен обладать менеджер гостиничного предприятия
9. Получение прибыли за предоставленный ассортимент услуг.
10. Разработка стратегии конкуренции в гостиничном (ресторанном) бизнесе.
11. Анализ сильных и слабых сторон радикальной и консервативной культур управления.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – реферат.**

1. Расчет количества персонала.
2. Роль кэш-флоу в стабильной работе предприятия гостиничного бизнеса.
3. Разработка стратегии конкуренции в гостиничном бизнесе.
4. Методы конкурентной борьбы в гостиничной индустрии.
5. Методы стратегического анализа гостиничных цепей.
6. Методы стратегического использования ресурсов гостиничных цепей
7. Методы расширения гостиничных цепей.
8. Разработка корпоративных стратегий.
9. Управление реорганизацией гостиничного хозяйства.
10. Анализ причин реорганизации.
11. Роль потребителя в управлении гостиничным продуктом.

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

## **РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является зачет и экзамен, которые проводятся в устной форме.

### **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

<b>Код компетенции</b>	<b>Содержание компетенции (части компетенции)</b>	<b>Результаты обучения</b>	<b>Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы</b>
<b>ПК-5</b>		Знать: систему классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) средств размещения;	Этап формирования знаний
		Уметь: разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности; организовывать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации;	Этап формирования умений
		Владеть: навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиницы;	Этап формирования навыков и получения опыта

### **4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

<b>Код компетенции</b>	<b>Этапы формирования</b>	<b>Показатель оценивания</b>	<b>Критерии и шкалы оценивания</b>
------------------------	---------------------------	------------------------------	------------------------------------

	<b>компетенций</b>	<b>компетенции</b>	
ПК-5	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: ( 9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p>

ПК-5	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
ПК-5	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Теоретический блок вопросов:**

1. Основные понятия, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
3. Особенности деятельности службы приема и размещения в зависимости от типа предприятия.
4. Цели, задачи, роль службы приема и размещения.
5. Структура службы приема и размещения.



6. Основные функциональные обязанности Руководителя службы приема и размещения.
7. Основные функциональные обязанности заместителя руководителя службы приема и размещения.
8. Основные функциональные обязанности порттье.
9. Основные функциональные обязанности ночного аудитора.
10. Основные функциональные обязанности консьержа.
11. Основные функциональные обязанности дворецкого.
12. Основные функциональные обязанности швейцара.
13. Основные функциональные обязанности багажиста.
14. Основные функциональные обязанности телефонного оператора службы приема и размещения.
15. Основные функциональные обязанности паспортиста.
16. Основные функциональные обязанности посыльного.
17. Графики работы сотрудников службы приема и размещения.
18. Техническое оснащение службы приема и размещения.
19. Служба телефонных операторов.
20. Оборудование рабочего места сотрудников службы приема и размещения.
21. Побудка гостей к определенному времени и прочие бесплатные услуги службы приема и размещения.
22. Журнал передачи смены службы приема и размещения.
23. Основные понятия представленные в Правилах предоставления гостиничных услуг.
24. Законодательные акты и другие нормативно-правовые документы, которыми руководствуется в своей деятельности гостиница.
25. Типы организационных структур, использующихся для управления гостиницей.
26. Особенности встречи и приветствия гостя в службе приема и размещения.
27. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio/Opera.
28. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Edelweiss.
29. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Libra.
30. Порядок регистрации и учета граждан РФ в службе приема и размещения.
31. Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства.
32. Миграционный учет иностранных граждан.
33. Порядок регистрации туристических групп в службе приема и размещения.
34. Регистрация гостя.
35. Карта гостя.
36. Выявление предпочтений гостя.
37. Классификация гостиничных номеров.
38. Вселение в номер.
39. Системы контроля доступа в номер.
40. Эволюция систем запираения гостиничных номеров.
41. Особенности посления гостей – участников программы лояльности.
42. Требования к скорости/времени поселения различных категорий гостей в различных гостиничных цепях.
43. Политика комплиментов при поселении различных категорий гостей.
44. Информация об отеле и его услугах, предоставляемая гостю при поселении.
45. Специфика поселения VIP-гостей.
46. Профайл гостя в системе поселения отеля.
47. Методы и процедура оплаты при поселении гостя в отель.
48. Технология проведения upsell при поселении.
49. Причины и процедура проведения upgrade и downgrade при заселении гостя.

50. Заимодействие службы приема и размещения и службы уборки при заселении гостя.
  51. Особенности тарифной политики гостиничного предприятия.
  52. Подходы к ценообразованию в гостиничном бизнесе.
  53. Виды тарифов в гостиничном бизнесе.
  54. Задачи тарифной политики гостиницы.
  55. Формирование цен на гостиничные номера в гостиничном бизнесе.
  56. Среднесуточная цена за номер, процент загрузки гостиницы.
  57. Структура цены гостиничного номера.
  58. Тарифы прямого канала сбыта в отеле.
  59. Тарифы агентского канала сбыта в отеле.
  60. Тарифы корпоративного канала сбыта в отеле.
  61. Тарифы с питанием и без в отеле.
  62. Бронирование мест в гостинице.
  63. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Amadeus.
  64. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Galileo.
  65. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Sabre.
  66. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Worldspan.
  67. Работа с бронированием через booking.com.
  68. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров.
  69. Оформление заявки на бронирование.
  70. Особенности гарантированного бронирования.
  71. Бронирование по предварительной оплате, по выставлению счета, под гарантию кредитной карты, под гарантию компании, туристическим ваучером.
  72. Особенности негарантированного бронирования. Аннуляция негарантированного бронирования.
  73. Двойное бронирование гостиничных номеров.
  74. Особенности бронирования мест в отеле по телефону.
  75. Особенности бронирования номеров по программам лояльности.
  76. Незаезд в номер при гарантированном бронировании. No-Show.
- 
1. Особенности встречи и приветствия гостя в службе приема и размещения.
  2. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Fidelio/Opera.
  3. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Edelweiss.
  4. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Libra.
  5. Порядок регистрации и учета граждан РФ в службе приема и размещения.
  6. Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства.
  7. Миграционный учет иностранных граждан.
  8. Порядок регистрации туристических групп в службе приема и размещения.
  9. Регистрация гостя.
  10. Карта гостя.
  11. Выявление предпочтений гостя.
  12. Классификация гостиничных номеров.
  13. Вселение в номер.
  14. Системы контроля доступа в номер.
  15. Эволюция систем запирающих устройств гостиничных номеров.

16. Особенности поселения гостей – участников программы лояльности.
17. Требования к скорости/времени поселения различных категорий гостей в различных гостиничных цепях.
18. Политика комплиментов при поселении различных категорий гостей.
19. Информация об отеле и его услугах, предоставляемая гостю при поселении.
20. Специфика поселения VIP-гостей.
21. Профайл гостя в системе поселения отеля.
22. Методы и процедура оплаты при поселении гостя в отель.
23. Технология проведения upsell при поселении.
24. Причины и процедура проведения upgrade и downgrade при заселении гостя.
25. Заимодействие службы приема и размещения и службы уборки при заселении гостя.
26. Обслуживание гостей во время проживания.
27. Использование и оплата услуг бизнес-центра.
28. Использование и оплата услуг питания. Минибары.
29. Обслуживание в номерах.
30. Услуги платного телевидения.
31. Телекоммуникационные услуги.
32. Организация хранения личных вещей гостя: камера хранения, депозитные ячейки, индивидуальные электронные сейфы.
33. Организация отдыха и развлечений.
34. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
35. Формирование счета.
36. Программы обслуживания постоянных гостей в гостинице.
37. Программы обслуживания VIP-гостей в гостинице.
38. Процедура переселения гостя в другой номер.
39. Процедура продления проживания гостя.
40. Процедура хранения и выдачи багажа.
41. Порядок действий сотрудников службы приема и размещения при утере багажа гостя.
42. Взаимодействие службы приема и размещения и службы уборки во время проживания гостя. Уборка номера.
43. Взаимодействие службы приема и размещения и службы уборки во время проживания гостя. Услуги прачечной.
44. Взаимодействие службы приема и размещения и службы питания и напитков. Принятие заказа.
45. Оказание транспортных услуг службой приема и размещения.
46. Оказание информационных услуг службой приема и размещения. Услуги отеля.
47. Оказание информационных услуг службой приема и размещения. Достопримечательности и развлечения в городе.
48. Взаимодействие службы приема и размещения и инженерно-технической службы во время пребывания гостя в отеле.
49. Конфиденциальность гостя при его пребывании в отеле.
50. Безопасность гостя при его пребывании в отеле.
51. Процедура выписки гостя.
52. Порядок расчета за проживание, за дополнительные платные услуги.
53. Организация работы ночных аудиторов.
54. Суточный отчет финансовой деятельности.
55. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами.
56. Экспресс-оплата гостиничного счета.
57. Процедура проверки номеров на предмет выезда.

58. Стандарты работы расчета гостей.
59. Стандарты обслуживания и последовательность расчета гостей.
60. Процедура проверки баланса гостей.
61. Процедура закрытия счета.
62. Зачисление расходов на номер гостя.
63. Закрытие смены сотрудником службы приема и размещения.
64. Причины проведения ночного аудита в отеле.
65. Подготовка к проведению ночного аудита.
66. Первый этап ночного аудита: проверка всех счетов и начислений за день.
67. Второй этап ночного аудита: исправление всех ошибок и неточностей в оплате услуг за день.
68. Третий этап ночного аудита: закрытие финансового дня в отеле.
69. Четвертый этап ночного аудита: запуск аудита в PMS отеля.
70. Пятый этап ночного аудита: распределение полученных отчетов между службами отеля для работы на следующий день.
71. Основные отчеты ночного аудита и их содержание.
72. Показатели деятельности отеля из ночного аудита. Их расчет и динамика.
73. Требования к ночным аудиторам отеля в различных гостиничных цепях.
74. Процедура опроса гостя при выписке из отеля.
75. Процедура проведения аттестации сотрудников службы приема и размещения.

**Аналитическое задание (задачи, ситуационные задания, кейсы и т.д.):**

1. Сформулируйте требования к униформе в виртуальном отеле.
2. Представьте стандарт внешнего вида для сотрудника службы приема и размещения.
3. Представьте основные компоненты буклета с информацией о достопримечательностях в вашем городе.
4. Представьте часть папки гостя об отеле, его услугах и где их можно получить.
5. Представьте информацию об отделах отеля для обучения сотрудников.
6. Представьте Стандарт о забытых гостем вещах для персонала отеля.
7. Предложите свои 5-8 принципов гостеприимства для вашей виртуальной цепи отелей.
8. Предложите свою систему работы с жалобами гостей.
9. Предложите свою систему создания WOW эффекта (предвосхищения ожиданий) у гостей.
10. Предложите свой порядок решения конфликтных ситуаций в отеле.
11. Предложите свою систему комплиментов для гостей.
12. Разработайте основные пункты телефонного этикета для службы приема и размещения.
13. Разработайте правила гигиены для сотрудников службы приема и размещения.
14. Предложите свой подход к обучению сотрудников службы приема и размещения оказанию первой помощи гостю.
15. Предложите свои правила внутреннего распорядка в отеле.
16. Предложите свои способы создания позитивного настроения в начале рабочего дня.
17. Разработайте и представьте свою структуру управления службы приема и размещения отеля.

18. Разработайте и представьте свой график работы сотрудников службы приема и размещения.
19. Предложите свой порядок проведения ночного аудита в отеле.
20. Разработайте и представьте обязанности швейцара в вашем виртуальном отеле.
21. Предложите свой алгоритм действий как входить в комнату гостя. Причина – проверка номер на наличие вещей в день выезда гостя.
22. Разработайте и представьте заявку на хранение багажа в отеле.
23. Предложите перечень фраз, которые можно и нельзя использовать при разговоре с гостем (по 8-10 на каждый вариант).
24. Предложите свой вариант процедуры оказания услуги «Утренняя побудка» сотрудниками службы приема и размещения.
25. Предложите свой порядок поселения в отель.

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

### **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

##### **5.1.1. Основная литература**

1. Управление персоналом : учебник и практикум для вузов / А. А. Литвинюк [и др.] ; под редакцией А. А. Литвинюка. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 461 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14697-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488852> (дата обращения: 10.05.2022).

2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494451> (дата обращения: 16.05.2022).

### 5.1.2. Дополнительная литература

1. *Кашапов, М. М.* Основы конфликтологии : учебное пособие для вузов / М. М. Кашапов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 116 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07564-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493040> (дата обращения: 16.05.2022).

2. *Коноваленко, М. Ю.* Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491405> (дата обращения: 16.05.2022).

### 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия*» предполагает изучение материалов

дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

#### **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

##### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

##### **5.4.2. Программное обеспечение**

1. Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>



## **5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Для изучения дисциплины (модуля) *«Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия»* в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки *43.03.03 Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

## **5.6 Образовательные технологии**

При реализации дисциплины (модуля) *«Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) *«Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) *«Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с

*направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

**РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений**

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

\_\_\_\_\_  
П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДАМИ И РАСХОДАМИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Направление подготовки  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

Направленность  
*«Гостиничная деятельность»*

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
*ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА*

Форма обучения  
*Очная, заочная*

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины) «Управление доходами и расходами гостиничного предприятия» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление доходами и расходами гостиничного предприятия» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Донсковой Л.И., канд.экон.наук, доцента Крюковой Е.М., канд.геогр.наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирувания в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

# СОДЕРЖАНИЕ

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)4

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)4

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы *бакалавриата /магистратуры/специалитета*4

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата/магистратуры/специалитета*5

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)7

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося7

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)8

## РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)11

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)11

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)15

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)27

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)27

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы27

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания29

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы31

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций31

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)34

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)34

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)34

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)35

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)36

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)37

5.6 Образовательные технологии37

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ **Ошибка! Закладка не определена.**

# РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

## 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний приемах и методах эффективного ведения бизнеса и организации производства, достижения предприятиями наилучших результатов при наименьших затратах, а также обеспечения их стратегической конкурентоспособности с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по разработке эффективной стратегии развития предприятия в рыночных условиях; управлению инвестиционными и инновационными проектами предприятия.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. Изучение основ формирования доходов и расходов на предприятии гостиничного типа как самостоятельно-хозяйствующих субъектов;
2. изучить подходы к управлению доходами и затратами в гостиничных комплексах;
3. знать принципы управления затратами в гостиничных комплексах;
4. подготовку исходных данных для проведения расчетов экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов;
5. проведение расчетов экономических и социально-экономических показателей на основе типовых методик с учетом действующей нормативно-правовой базы;
6. разработка экономических разделов планов предприятий различных форм собственности, организаций, ведомств;
7. разрабатывать и реализовывать проекты по увеличению доходов и снижению затрат в гостиничных комплексах
8. провести расчеты и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений

## 1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата

Дисциплина «Управление доходами и расходами гостиничного предприятия» реализуется в части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Управление доходами и расходами гостиничного предприятия» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Экономика» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Проектирование в гостиничном бизнесе.
- Технологии гостиничной деятельности.
- Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

### 1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-7, ПК-8 в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление	ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-1.1 знает основы управления ресурсами и персоналом в службах гостиничного предприятия ПК-1.2 умеет применить методы и способы управления ресурсами и персоналом ПК-1.3 владеет методикой оценки ресурсов, персоналом для принятия управленческих решений
Управление	ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-2.1. осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства ПК-2.2. определяет формы и методы контроля и оценки эффективности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и оценки уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
Управление	ПК-6	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений	ПК-6.1. осуществляет сбор и анализ экономических результатов деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК-6.2. проводить расчеты, анализ по результатам деятельности организаций сферы гостеприимства и разрабатывать планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства ПК-6.3. организовать проведение анализа и оценки экономической эффективности деятельности гостиничных организаций для принятия эффективных управленческих решений.
Технологии	ПК-7	Способен применять современные	ПК-7.1 знать современные технологии формирования ценовой и сбытовой политики



		технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК-7.2. проводить анализ системы ценообразования организаций сферы гостеприимства и тарифной политики организаций сферы гостеприимства. ПК-7.3. принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.
Управление	ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	ПК-8.1 знает основы интернет продвижения услуг организаций гостеприимства ПК-8.2 применять методы и способы интернет продвижения услуг, их преимущества и недостатки ПК-8.3 владеет подходами и различными каналами продвижения услуг организаций сферы гостеприимства

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 2 и 3 семестрах, составляет 10 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрены два экзамена.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		2	3		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	180	90	90		
Учебные занятия лекционного типа	32	16	16		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Практические занятия	68	34	34		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Лабораторные занятия	-	-	-		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-	-		
Иная контактная работа	80	40	40		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	80	40	40		
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	108	54	54		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	72	36	36		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>360</b>	<b>180</b>	<b>180</b>		

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1 курс/летняя сессия	2 курс /осенняя сессия	2 курс /весенняя сессия	
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	80	8	48	24	
Учебные занятия лекционного типа	12	2	6	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	0	

Практические занятия	28	2	18	8	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	0	
Лабораторные занятия	-	-	-	-	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-	-	-	
Иная контактная работа	40	4	24	12	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	40	4	24	12	
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>262</b>	<b>28</b>	<b>159</b>	<b>75</b>	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>		<b>9</b>	<b>9</b>	
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>360</b>	<b>36</b>	<b>216</b>	<b>108</b>	

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Контактная работа	из них: в форме практической подготовки
<b>Модуль 1 (Семестр 2)</b>											
Раздел 1 Теоретические основы управления доходами и расходами гостиничного предприятия	39	9	20	3	0	7	0	-	-	10	10
Раздел 2 Подход к определению доходов: экономический, бухгалтерский	39	9	20	3	0	7	0	-	-	10	10
Раздел 3 Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля	38	8	20	3	0	7	0	-	-	10	10
Раздел 4 Ценообразование в гостиничном бизнесе	39	9	20	3	0	7	0	-	-	10	10
Раздел 5 Сегментирование рынка гостиничных услуг. Специфика и организация управления доходами гостиничного предприятия	39	19	10	4		6	0	-	-		

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Контактная работа	из них: в форме практической
Контроль промежуточной аттестации (час)	36										
Общий объем, часов	180	54	90	16	0	34	0	-	-	40	40
Форма промежуточной аттестации	Экзамен										
<b>Модуль 2 (Семестр 3)</b>											
Раздел 6 Роль и значение управления расходами в гостиничном бизнесе Особенности управления эксплуатационной программой	39	9	20	3	0	7	0	-	-	10	10
Раздел 7 Управленческий учет затрат на предприятии гостиничного типа	39	9	20	3	0	7	0	-	-	10	10
Раздел 8 Показатели эффективности эксплуатации гостиничных мест	38	8	20	3	0	7	0	-	-	10	10
Раздел 9 Пути совершенствования управления доходами, расходами и прибылью	39	9	20	3	0	7	0	-	-	10	10
Раздел 10 Совершенствование учета и планирования на примере гостиничной организации, туристической фирмы	39	19	10	4	0	6	0	-	-		
Контроль промежуточной аттестации (час)	36										
Общий объем, часов	180	54	90	16	0	34	0	-	-	40	40
Контроль промежуточной аттестации (час)	72										
Форма промежуточной аттестации	Экзамен										
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	360	108	180	32	0	68	0	-	-	80	80

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
<b>Модуль 1</b>											
Раздел 1 Теоретические основы управления доходами и расходами гостиничного предприятия	36	28		2	0	2	0			4	4
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>											
<b>Общий объем, часов</b>	<b>36</b>	<b>28</b>		<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>			<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>											
<b>Модуль 2</b>											
Раздел 2 Подход к определению доходов: экономический, бухгалтерский	35	27	8	1	0	3	0			4	4
Раздел 3 Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля	35	27	8	1	0	3	0			4	4
Раздел 4 Ценообразование в гостиничном бизнесе	35	27	8	1	0	3	0			4	4
Раздел 5 Сегментирование рынка гостиничных услуг. Специфика и организация управления доходами гостиничного предприятия	34	26	8	1	0	3	0			4	4
Раздел 6 Роль и значение управления расходами в гостиничном бизнесе Особенности управления эксплуатационной программой	34	26	8	1	0	3	0			4	4
Раздел 7 Управленческий учет затрат на предприятии гостиничного типа	34	26	8	1	0	3	0			4	4
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>216</b>	<b>159</b>	<b>48</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>0</b>			<b>24</b>	<b>24</b>

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Форма промежуточной аттестации	Экзамен										
<b>Модуль 3</b>											
Раздел 8 Показатели эффективности эксплуатации гостиничных мест	33	25	8	1	0	3	0			4	4
Раздел 9 Пути совершенствования управления доходами, расходами и прибылью	33	25	8	1	0	3	0			4	4
Раздел 10 Совершенствование учета и планирования на примере гостиничной организации, туристической фирмы	33	25	8	2	0	2	0			4	4
Контроль промежуточной аттестации (час)	9										
Общий объем, часов	108	75	24	4	0	8	0			12	12
Форма промежуточной аттестации	Экзамен										
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	360	262	80	12	0	28	0			40	40

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### *Очной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля

<b>Модуль 1. Управление доходами в гостиничном бизнесе: концептуальные особенности, семестр 2</b>							
Раздел 1 Теоретические основы управления доходами и расходами гостиничного предприятия	9	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 2 Подход к определению доходов: экономический, бухгалтерский	9	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 3 Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля	8	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 4 Ценообразование в гостиничном бизнесе	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 5 Сегментирование рынка гостиничных услуг. Специфика и организация управления доходами гостиничного предприятия	19	7	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	реферат	6	Контрольная работа
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>54</b>	<b>24</b>		<b>16</b>		<b>14</b>	
<b>Модуль 2. Управление расходами в гостиничном бизнесе, семестр 3</b>							
Раздел 6 Роль и значение управления расходами в гостиничном бизнесе Особенности управления эксплуатационной	9	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	реферат	2	Контрольная работа

программой							
Раздел 7 Управленческий учет затрат на предприятии гостиничного типа	9	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 8 Показатели эффективности эксплуатации гостиничных мест	8	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 9 Пути совершенствования управления доходами, расходами и прибылью	9	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 10 Совершенствование учета и планирования на примере гостиничной организации, туристической фирмы	19	7	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	реферат	6	Контрольная работа
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов,</b>	<b>54</b>	<b>24</b>		<b>16</b>		<b>14</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>108</b>	<b>48</b>		<b>32</b>		<b>28</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля



Модуль 1 Управление доходами в гостиничном бизнесе: концептуальные особенности							
Раздел 1 Теоретические основы управления доходами и расходами гостиничного предприятия	28	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	реферат	2	Контрольная работа
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов,</b>	28	13		13		2	
Модуль 2 Управление доходами в гостиничном бизнесе: концептуальные особенности							
Раздел 2 Подход к определению доходов: экономический, бухгалтерский	27	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 3 Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля	27	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 4 Ценообразование в гостиничном бизнесе	27	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 5 Сегментирование рынка гостиничных услуг. Специфика и организация управления доходами гостиничного предприятия	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 6 Роль и значение управления расходами гостиничном бизнесе Особенности управления эксплуатационной	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	реферат	2	Контрольная работа

программой							
Раздел 7 Управленческий учет затрат на предприятии гостиничного типа	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов,</b>	<b>159</b>	<b>72</b>		<b>75</b>	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование
<b>Модуль 3. Управление расходами в гостиничном бизнесе: особенности</b>							
Раздел 8 Показатели эффективности эксплуатации гостиничных мест	25	11	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование
Раздел 9 Пути совершенствования управления доходами, расходами и прибылью	25	11	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 10 Совершенствование учета и планирования на примере гостиничной организации, туристической фирмы	25	11	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов,</b>	<b>75</b>	<b>33</b>		<b>36</b>		<b>6</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>262</b>	<b>118</b>		<b>124</b>		<b>20</b>	

### 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

#### МОДУЛЬ 1. УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДАМИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ: КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ

##### Раздел 1. Теоретические основы управления доходами и расходами гостиничного предприятия

**Цель:** в получении обучающимися теоретических знаний о сущности, функциях управления доходами, расходами гостиничного предприятия, показатели доходности предприятия.

**Перечень изучаемых элементов содержания**

Управление доходами; цель и задачи метода. История метода. Финансовое значение ценообразования и управления доходами. Процесс управления доходами. Внедрение системы управления доходами в гостинице. Важность статистики при принятии стратегических решений. Показатели доходности гостиничного предприятия: RevPar, TrevPar, GOPP, RevPAC, GOPPAR, CPC и т.д.. Индексы эффективности деятельности гостиничного предприятия – индексы рыночной доли. Управление запасами и управление доходами. Сегментация продукта/услуги. Сегментация рынка. Правильная цена. Традиционные подходы к ценообразованию.

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Границы ценообразования и управления доходами.
2. Ценообразование в зависимости от канала продаж.
3. Ценообразование на основе издержек.
4. Ценообразование на основе оценки рынка.
5. Ценообразование на основе ценности продукта/услуги.
6. Ценообразование в гостиничных предприятиях: методы, формула Хабберта.
7. Юридические особенности управления доходами.
8. Законодательные акты в области ценообразования.
9. Пример закона: акт Робинсона-Пэтмана (Robinson–Patman Act, Anti-Price Discrimination Act).
10. Подход «Захватить и подменить».

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 1:**

1. Показатели доходности гостиничного предприятия
2. Индексы эффективности гостиничного предприятия
3. Подходы к ценообразованию в гостиничных предприятиях
4. Особенности ценообразования в зависимости от канала продаж.
5. Особенности ценообразования на основе издержек.
6. Особенности ценообразования на основе оценки рынка.
7. Особенности ценообразования на основе ценности продукта/услуги.
8. Особенности управления доходами гостиничного предприятия с юридической стороны

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

**Вопросы и задания:**

1. Что такое метод управления доходами на гостиничных предприятиях?
2. Назовите основные этапы развития системы управления доходами на гостиничных предприятиях
3. Каковы особенности внедрения системы управления доходами на гостиничном предприятии?
4. Охарактеризуйте основные показатели доходности гостиничного предприятия.
5. Какую роль занимает ценообразование в системе управления доходами гостиничного предприятия.
6. Назовите особенности ценообразования на гостиничных предприятиях.
7. Охарактеризуйте юридические аспекты применения систем управления доходами на гостиничных предприятиях.

8. По имеющейся статистике рассчитайте показатель REVPAR гостиничного предприятия.
9. По имеющейся статистике рассчитайте показатель TREVPAR гостиничного предприятия
10. По имеющейся статистике рассчитайте показатель GOPP гостиничного предприятия.
11. По имеющейся статистике рассчитайте показатель REVPAC гостиничного предприятия.

## **Раздел 2 Подход к определению доходами : экономический, бухгалтерский**

**Цель:** в получении обучающимися теоретических знаний о составе и структуре доходов гостиничного предприятия.

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Системный подход к управлению доходами. Уровни управления доходами. Чистый эффект от системы управления доходами. Измерение эффективности системы управления доходами. Контроль бронирования. Пределы бронирования, уровни ограничения. Правило Литтлвуда. Управление доходами при групповых бронированиях.

Перебронирование. Модель потребительского бронирования; модель «Newsboy»; метод критического уровня. Эвристические методы. Механизмы контроля уровня бронирования. Измерение и управление перебронированием. Факторы перебронирования: отъезды, гарантированные бронирования, негарантированные бронирования, досрочные отъезды, продленные бронирования, отмены, отмены с установленным ожиданием до определенного срока, неявки по гарантированным и негарантированным бронированиям, штрафы за неявки, досрочные приезды, номера, временно выбывшие из общего номерного фонда. Альтернативы перебронированию. Вопросы сетевого управления гостиничных предприятий. Ценообразование на основе цен, предлагаемых покупателями. Управление доходами в сопутствующих отраслях. Распределение мощностей гостиничного предприятия. Двух тарифная проблема. Многотарифная проблема. Распределение при зависимом спросе. Измерение эффективности распределения мощностей гостиничного предприятия.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Управление доходами площадок для мероприятий.
2. Ограничения характеристики площадей.
3. Способы измерения эффективности управления.
4. Динамическое ценообразование банкетных и конференц-площадок на основе характеристик спроса.
5. Применение расчета цены на квадратный метр.
6. Согласование цены и технических ограничений.
7. Составление отчетов по использованию конференц-площадок.
8. Сопоставление и слияние прогноза загрузки и прогноза использования конференц-площадок.
9. Анализ эффективности продаж банкетных мероприятий с учетом продаж номеров.
10. Ключевые индикаторы использования конференц-площадок: REVPAM (Revenue per Available Square Meter), CONPAM (Contribution per Available Square Meter), RevPASH (Revenue Per Available Seat Hour), ConPAST (Contribution per Available Space Time).
11. Программное обеспечение систем управления мероприятиями.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2

### Форма практического задания: реферат

#### Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Ценовая дискриминация
2. Особенности ценообразования пакетных услуг
3. Особенность оптимизации цены
4. Сезонность цен на гостиничные услуги
5. Ценовой отклик
6. Особенности ценообразования в условиях ограниченных мощностей и ресурсов
7. Сегментирование рынка гостиничных услуг
8. Особенность управления скидками на гостиничные услуги

#### РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – контрольная работа.

##### *Теоретические вопросы:*

1. Какие существуют теории ценообразования?
2. Что такое ценовая дискриминация? Охарактеризуйте ее виды?
3. Что такое двухкомпонентные тарифы?
4. Назовите особенности ценообразования пакетов.
5. Что такое дифференцированное ценообразование?

##### *Аналитическое задание:*

1. Разработайте тарифную сетку гостиничного предприятия.
2. Рассчитайте возможные скидки на тарифы для разных сегментов гостей.
3. Разработайте пакеты услуг и рассчитайте их цены.
4. Постройте кривую выигрыша/проигрыша.
5. Разработайте модель сезонных цен.
6. Разработайте VAR.

### Раздел 3 Ключевые факторы, влияющие на доходы отеля

**Цель:** в получении обучающимися теоретических знаний о тарифной политике отеля.

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Сезонные тарифы на гостиничные услуги. Лучшая цена (Best available rate – VAR). Определение минимального тарифа продажи номера. Эффективное информирование о гостиничных ценах. Ценообразование для групп и случайных гостей. Структура тарифов для случайных гостей. Изменение, сдвиг цен для групп. Корпоративные тарифы, программы лояльности корпоративных клиентов.

Ценовой анализ. Анализ цен гостиничного предприятия. Функции ценового отклика. Готовность платить определенную цену. Тактическое ценообразование и оптимизация при наличии ограниченного предложения. Оптимальные условия базового ценообразования. Ценообразование в условиях ограниченных мощностей. Калькулирование и использование альтернативных издержек. Дополнительные издержки. Упущенная выгода.

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Ценообразование при электронных продажах.
2. Оптимизация объявленных прейскурантных цен.
3. Выявление потребности в создании новых тарифов.
4. Экономика ценового дифференцирования.
5. Ограничения ценового дифференцирования.
6. Тактика ценового дифференцирования.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 3:**

1. Сегментирование рынка. Определение границ сегмента
2. Определение спроса и предложения на услуги
3. Виды программного обеспечения для прогнозирования рынка
4. Конкурентоспособность гостиничного предприятия
5. Позиционирование гостиницы
6. Календарь спроса
7. Система скидок гостиничного предприятия.
8. Система рыночных отчетов гостиничного предприятия.
9. Разработка бюджета мероприятия.
10. Разработка бюджета отдела гостиницы.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

#### **Вопросы и задания:**

1. Что такое рыночный сегмент?
2. Как провести сегментирование на гостиничных предприятиях?
3. Какое влияние оказывает сегментирование на ценообразование на гостиничных предприятиях?
4. Какие существуют ограничения при сегментировании?
5. Что такое эффект «каннибализации» на гостиничных предприятиях?
6. Каковы направления применения прогнозирования на гостиничных предприятиях?
7. Каковы направления применения бенчмаркинга на гостиничных предприятиях?
8. Каковы направления применения бюджетирования на гостиничных предприятиях?
9. Охарактеризуйте программные средства прогнозирования.
10. Как проводится сравнение с конкурентами?

## **Раздел 4 Ценообразование в гостиничном бизнесе**

**Цель:** в получении обучающимися теоретических знаний о ценообразовании на предприятии, изучить виды ценообразования.

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Обзор теорий ценообразования. Монополистическое ценообразование. Излишек производителя и излишек потребителя. Виды ценовой дискриминации; первая, вторая и третья степени ценовой дискриминации. Двухкомпонентные тарифы. Скидки с объема продаж. Ценообразование пакетных услуг.

Дифференцированное ценообразование. Проблемы дифференцированного ценообразования в гостиничном бизнесе. Подход как к оптимизационной проблеме в условиях ограниченных мощностей. Влияние сдвигов спроса. Основы оптимизации цен. Специальные цены. Запрос на продукт (Request For Proposal – RFP). Запрос на цену (Request For Quotation – RFQ). Кривая выигрыша/проигрыша. Логистическая регрессия.

Динамическое ценообразование. Розничное динамическое ценообразование. Ценообразование при электронных продажах. Оптимизация объявленных прейскурантных цен. Выявление потребности в создании новых тарифов. Экономика ценового дифференцирования. Ограничения ценового дифференцирования. Тактика ценового дифференцирования. Тактика ценового дифференцирования. Скидки при продажах больших объемов гостиничных услуг.

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Ценовой анализ. Анализ цен гостиничного предприятия.
2. Функции ценового отклика. Готовность платить определенную цену.
3. Тактическое ценообразование и оптимизация при наличии ограниченного предложения.
4. Оптимальные условия базового ценообразования.
5. Ценообразование в условиях ограниченных мощностей.
6. Калькулирование и использование альтернативных издержек.
7. Дополнительные издержки.
8. Упущенная выгода.
9. Динамическое ценообразование.
10. Розничное динамическое ценообразование.
11. Скидки при продажах больших объемов гостиничных услуг.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 4:**

1. Управление доходами гостиничных предприятий
2. Влияние бронирования на доход гостиничных предприятий
3. Управление сопутствующими доходами
4. Ценообразования на основе потребительского рынка
5. Особенности продаж банкетных мероприятий
6. Индикаторы использования конференц-площадок

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля –**

контрольная работа.

**Вопросы и задания:**

1. Охарактеризуйте уровни управления доходами на гостиничных предприятиях.
2. Как измерить эффективность системы управления доходами?
3. Каковы особенности управления доходами при групповых бронированиях?
4. Рассчитайте эффективность внедрения системы управления доходами.
5. Рассчитайте квоты перебронирования на основе гостиничной статистики.
6. Рассчитайте вероятностный эффект от перебронирования на основе статистики гостиницы.
7. Какие параметры учитываются при установлении квот перебронирования?
8. Что такое модель потребительского бронирования?
9. Какие существуют направления повышения информированности потребителя?
10. Разработайте возможные варианты проведения мероприятий в конференц-помещении.
11. Рассчитайте эффективность использования конференц-помещения.
12. Рассчитайте тарифы конференц-помещения.
13. Разработайте программу стимуляции спроса на конференц-услуги гостиничного предприятия.
14. Разработайте календарь спроса на конференц-услуги.
15. Рассчитайте REVPAM конференц-помещения.
16. Рассчитайте CONPAM конференц-помещения.
17. Рассчитайте REVPASH конференц-помещения.

**Раздел 5 Сегментирование рынка гостиничных услуг. Специфика и организация управления доходами гостиничного предприятия**

**Цель:** в получении обучающимися теоретических знаний о сегментировании рынка гостиничных услуг.

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Основы сегментирования. Определение сегментов рынка. Воздействие сегментирования на ценообразование. Определение границ. Ограничение сегментирования. Сегментирование по характеристикам продукта. Неполноценные блага, блага низшего качества. Эффекты каннибализации; «поедание» доли рынка одних гостиничных услуг другими. Система управления скидками. Оптимизация системы скидок. Оценка чувствительности к скидкам. Двухпериодная модель сегментирования. Программное обеспечение систем управления скидками.

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Прогнозирование как стратегический инструмент. Точность прогнозов.
2. Какие инструменты необходимо разработать для точного предвидения структуры спроса.
3. Календарь спроса гостиницы.
4. Внедрение системы ограничения длительности проживания.
5. Ценность сегментирования при прогнозировании.
6. Разработка статистических показателей для повышения эффективности прогнозирования.
7. Программное обеспечение разработки прогнозов гостиничного предприятия.
8. Бенчмаркинг.
9. Как проводить сравнение гостиницы с конкурентами.
10. Необходимые рыночные отчеты и исследования.
11. Стратегия и тактика позиционирования гостиницы в ее окружении.
12. Бюджетирование. Стратегическое бюджетирование; по дням, по сегментам.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 5:**

1. Ценообразование при электронных продажах.
2. Оптимизация объявленных прейскурантных цен.
3. Выявление потребности в создании новых тарифов.
4. Экономика ценового дифференцирования.
5. Ограничения ценового дифференцирования.
6. Тактика ценового дифференцирования.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

#### **Вопросы и задания:**

1. Разработайте групповой тариф.
2. Разработайте корпоративный тариф.
3. Проведите сегментирование рынка гостиничных услуг региона.
4. Проведите сегментирование потребителей гостиничных услуг.
5. Разработайте систему скидок гостиничного предприятия.
6. Проведите сравнение гостиничного предприятия с конкурентами.
7. Разработайте систему рыночных отчетов гостиничного предприятия.
8. Разработайте бюджет мероприятия.
9. Разработайте бюджет отдела гостиницы.

**МОДУЛЬ 2. УПРАВЛЕНИЕ РАСХОДАМИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ: ОСОБЕННОСТИ**



## **Раздел 6 Роль и значение управления расходами в гостиничном бизнесе. Особенности управления эксплуатационной программой**

**Цель:** дать понимание сущности и содержания эксплуатационной программы в гостиничных комплексах.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие эксплуатационной программы. Предпринимательство как экономическая категория. Сущность эксплуатационной программы гостиничного предприятия. Планирование эксплуатационной программы

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Основные оперативные показатели в средствах размещения

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6**

**Форма практического задания: реферат**

### **Перечень тем рефератов к темам раздела 6:**

1. Потребительское признание.
2. Потребительское восприятия динамического ценового дифференцирования.
3. Возможности применения теории перспектив.
4. Ценовой образ.
5. Ценовая дифференциация и удовлетворенность клиента.
6. Тактические приемы снижения неудовлетворенности восприятия потребителем дифференцирования.
7. Разработка программ стимуляции спроса.
8. Разработка календаря спроса на банкетные услуги.
9. Методики повышения эффективности информации об услугах гостиничного предприятия
10. Разработка гостиничных директорий и других рекламных материалов.
11. Анализ непопулярных услуг и возможностей для увеличения их продаж на гостиничном предприятии.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

### **Вопросы и задания:**

Потребительское признание. Потребительское восприятия динамического ценового дифференцирования. Возможности применения теории перспектив. Ценовой образ. Ценовая дифференциация и удовлетворенность клиента. Тактические приемы снижения неудовлетворенности восприятия потребителем дифференцирования.

Методики повышения эффективности информации об услугах гостиничного предприятия, разработка гостиничных директорий и других рекламных материалов. Анализ непопулярных услуг и возможностей для увеличения их продаж на гостиничном предприятии.

## **Раздел 7 Управленческий учет затрат на предприятии гостиничного типа**

**Цель:** изучить состав и структуру основных и оборотных фондов гостиничного предприятия

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Классификация и особенности основных фондов

Гостиницы; Показатели оценки состояния и движения основных фондов. Моральный и физический износ основных фондов; Показатели эффективности использования основных фондов гостиничного предприятия; Оборотные средства гостиничного предприятия. Планирование потребности в боротных средствах гостиничного хозяйства

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Экономическая сущность основных фондов гостиницы

2. Изучить законодательные документы в РФ. Положение «Особенности состава затрат, включаемых в себестоимость туристского продукта организациями, занимающимися туристской деятельностью».
3. Условия реализации различных дополнительных услуг в гостиничных комплексах

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7**

**Форма практического задания: ситуационная задача**

**Перечень тем раздела 7:**

Изучение финансовой отчетности гостиничного предприятия. Определить основные показатели, характеризующие деятельность гостиницы по бухгалтерскому балансу. Работа может выполняться в малых группах. По результатам работы формируется отчет.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. К издержкам обращения относятся
  - 1) затраты предприятия на производство товара
  - 2) затраты на оплату труда работников магазина
  - 3) затраты больницы на оплату труда медицинского персонала
  - 4) затраты фабрики на покупку сырья и оборудования
2. Постоянные издержки
  - 1) не зависят от изменения цен на ресурсы
  - 2) не зависят от объема выпускаемой продукции
  - 3) постоянно растут вместе с ростом объема производства
  - 4) постоянно сокращаются в связи с внедрением научно-технического прогресса
3. Постоянные издержки фирмы – это:
  - 1) валовые издержки фирмы;
  - 2) минимальные издержки фирмы, связанные с изготовлением определенного объема продукции;
  - 3) издержки, связанные с реализацией продукции;
  - 4) издержки, которые имеют место даже, если продукция не производится.
4. Переменные издержки
  - 1) издержки, величина которых изменяется вместе с изменением объема производства
  - 2) издержки, изменяющиеся в связи с изменением цен на ресурсы
  - 3) периодически возникающие виды затрат
  - 4) постоянно сокращаются в связи с внедрением научно-технического прогресса
5. Если цена меньше средних издержек, то:
  - 1) фирма будет получать прибыль
  - 2) фирма будет нести убыток
  - 3) прибыль будет равна нулю
  - 4) прибыль будет расти

### **Раздел 8 Показатели эффективности эксплуатации гостиничных мест**

**Цель:** изучить издержки гостиничного предприятия

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Текущие затраты и себестоимость услуг гостиничного хозяйства; Понятие затрат и себестоимости услуг. Классификация затрат. Характеристика затрат на производство и реализацию услуг гостиничного предприятия. Планирование затрат гостиничного хозяйства. Ценообразование в сфере гостиничных услуг. Ценовая политика гостиницы. Подходы и методы ценообразования

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Постоянные и переменные издержки

2. Обобщить проблемы использования метода «директ-костинга» в России, сформулировать возможности и условия его использования в туристской деятельности.
3. Какие изменения произошли на рынке гостиничных услуг в гостиничных комплексах после пандемии COVID-19.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 8**

**Форма практического задания: ситуационная задача**

**Перечень тем раздела 8:**

Изучение финансовой отчетности гостиничного предприятия. Анализ основных и оборотных средств гостиницы. Анализ деловой активности.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Минимизация какого показателя ведет к росту уровня рентабельности:
  - 1) минимизация выручки
  - 2) минимизация цены
  - 3) минимизация издержек
  - 4) минимизация объема производства
2. Неявные издержки – это:
  - 1) бухгалтерские издержки
  - 2) экономические издержки
  - 3) издержки упущенных возможностей
  - 4) альтернативные издержки использования ресурсов, являющихся собственностью фирмы
3. Экономические издержки фирмы:
  - 1) определяются явными (внешними) издержками
  - 2) состоят из неявных (внутренних) издержек фирмы
  - 3) включают в себя явные и неявные издержки фирмы
  - 4) не включают в себя ни явные, ни неявные издержки
4. Какая из перечисленных ниже формул выражает предельные (МС) издержки фирмы?
  - 1)  $TC/Q$
  - 2)  $dTVC/Q$
  - 3)  $dTC/dQ$
  - 4) ни одна из них.
5. Отель ежемесячно платит за использование телефонной связи 500 руб плюс 0,2 руб за каждый вызов. В течение января было 5000 вызовов, в феврале 6 000. Какие расходы за телефонный разговор в феврале?
  - 1) 1500 руб.;
  - 2) 1700 руб.;
  - 3) 0,2 руб.;
  - 4) 0,28 руб.

### **Раздел 9 Пути совершенствования управления доходами, расходами и прибылью**

**Цель:** формирование у студентов знаний и навыков управления рентабельностью в гостиничных комплексах.

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Прибыль и рентабельность гостиничного хозяйства. Формирование прибыли гостиничного хозяйства. Виды прибыли. Порог рентабельности. Рентабельность гостиничного предприятия

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Что такое рентабельность? Примеры показателей рентабельности.

2. Какие виды рентабельности вам известны?
3. Назовите факторы повышения прибыли в гостиничном предприятии.
4. Как сформировать систему сокращения расходов без ухудшения качества сервиса в гостиничном предприятии?

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 9**

**Форма практического задания: ситуационная задача**

**Перечень тем раздела 9:**

Изучить издержки гостиничного предприятия. Дать предложения по снижению издержек. По завершению предложения оформляются в виде отчета. Задание может выполняться в малых группах.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 9: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1 Достижение намеченных результатов деятельности предприятия наиболее экономичным способом:

- 1 предмет управления затратами;
- 2 цель управления затратами;
- 3 задача управления затратами;
- 4 принцип управления затратами.

2 Задачами управления затратами на предприятии являются:

- 1 повышение эффективности деятельности предприятия;
- 2 определение затрат по основным функциям управления;
- 3 увеличение конкурентоспособности продукции;
- 4 калькулирование себестоимости продукции;
- 5 подготовка информационной базы, позволяющей оценивать затраты при выборе и принятии хозяйственных решений.

3 Управление работниками предприятия, которые в свою очередь осуществляют управление средствами и предметами труда:

- 1 активизация и стимулирование работников;
- 2 управление затратами;
- 3 принцип управления затратами;
- 4 функция управления затратами.

4 К функциям управления затратами относятся:

- 1 планирование и прогнозирование;
- 2 учет и контроль;
- 3 анализ;
- 4 регулирование и модернизация.

5 К объектам управления затратами относятся:

- 1 материальные и трудовые затраты;
- 2 работники предприятия;
- 3 затраты предприятия;
- 4 затраты на производство продукции.

**Раздел 10 Совершенствование учета и планирования на примере гостиничной организации, туристической фирмы**

**Цель:** формирование у студентов знаний и навыков по вопросам совершенствования учета и планирования на примере гостиничной организации, туристической фирмы .

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Прибыль и рентабельность гостиничного хозяйства. Формирование прибыли гостиничного хозяйства. Виды прибыли. Порог рентабельности. Рентабельность гостиничного предприятия. Результаты финансово-экономического анализа. Разработка управленческих решений.

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Что такое рентабельность? Примеры показателей рентабельности.
2. Какие виды рентабельности вам известны?
3. Назовите факторы повышения доходов и сокращения расходов?
4. Финансовое состояние предприятия , факторы влияющие на результативность деятельности.
5. Привести классификацию системы показателей финансово-хозяйственной деятельности.
6. Назовите как оценить эффективность текущей деятельности?
7. Основные направления использования результатов финансово-экономического анализа и разработка управленческих решений.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 10

**Форма практического задания:** ситуационная задача

**Перечень тем раздела 10:**

Расчет показателей рентабельности для конкретного гостиничного предприятия. Предложить меры по повышению рентабельности. Результаты оформляются в виде отчета.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 10: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Прибыль от обычной деятельности определяют:

- а) путем вычитания из прибыли до налогообложения налога на прибыль и иных аналогичных платежей
- б) вычитанием из выручки от продаж полной себестоимости проданной продукции
- в) вычитанием из прибыли от продаж налога на прибыль

2. Показатель чистой прибыли определяют:

- а) вычитанием из прибыли от продаж налога на прибыль
- б) к прибыли от продаж прибавляют операционные и внереализационные доходы и вычитают операционные и внереализационные расходы
- в) к чистой прибыли от обычной деятельности прибавляют чрезвычайные доходы и из полученной суммы вычитают чрезвычайные расходы

3. Рентабельность предприятия — это:

- а) получаемая предприятием прибыль
- б) относительная доходность или прибыльность (измеряемая в процентах) как отношение прибыли к затратам капитала
- в) отношение прибыли к средней стоимости основных фондов и оборотных средств
- г) балансовая прибыль на 1 руб. реализованной \_\_\_\_\_ продукции
- д) отношение прибыли к цене изделия

4. Рентабельность продукции можно определить как отношение:

- а) выручки от реализации к материальным затратам
- б) абсолютной величины прибыли к себестоимости продукции
- в) прибыли к материальным затратам
- г) прибыли к фонду оплаты труда

5. Источником уплаты налога на прибыль в открытом акционерном обществе может являться:

- а) валовая выручка
- б) себестоимость
- в) валовая прибыль
- г) чистая прибыль
- д) резервный фонд
- е) заемные средства

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

#### **РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

##### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) являются два экзамена, которые проводятся в устной форме.

##### **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

<b>Код компетенции</b>	<b>Содержание компетенции (части компетенции)</b>	<b>Результаты обучения</b>	<b>Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы</b>
ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знать: основы управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: применить методы и способы управления ресурсами и персоналом гостиничного предприятия	Этап формирования умений
		Владеть: методикой оценки ресурсов и персоналом для принятия управленческих решений	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности	Знать: осуществляет координацию, контроль и оценку деятельности департаментов (служб,	Этап формирования знаний

	деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	отделов) организаций сферы гостеприимства	
		Уметь: определять формы и методы контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-6	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений	Знать: осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.	Этап формирования знаний
		Уметь: проводить расчеты, анализ по результатам деятельности организаций сферы гостеприимства и разрабатывать планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: организовать проведения анализа и оценки экономической эффективности деятельности гостиничных организаций для принятия эффективных управленческих решений	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	Знать: современные технологии формирования ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.	Этап формирования знаний
		Уметь: проводить анализ системы ценообразования организаций сферы гостеприимства и тарифной политики	Этап формирования умений

		организаций сферы гостеприимства.	
		Владеть: принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	Знать: знает основы интернет продвижения услуг организаций гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: применять методы и способы интернет продвижения услуг, их преимущества и недостатки	Этап формирования умений
		Владеть: владеет подходами и различными каналами продвижения услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-1 ПК-2 ПК-6 ПК-7 ПК-8	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов.  Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: ( 9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил



			<p>основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала:  (6-8) баллов;  4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки:  [0-6] баллов.</p>
ПК-1 ПК-2 ПК-6 ПК-7 ПК-8	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: ( 9-10] баллов;  2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;  3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;  4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
ПК-1 ПК-2 ПК-6 ПК-7 ПК-8	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;  4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

2 семестр

Теоретический блок вопросов:

1. Управление доходами; цель и задачи метода.
2. Финансовое значение ценообразования и управления доходами.
3. Процесс управления доходами.
4. Внедрение системы управления доходами в гостинице.
5. Важность статистики при принятии стратегических решений.
6. Индексы эффективности деятельности гостиничного предприятия – индексы рыночной доли.
7. Управление запасами и управление доходами.
8. Сегментация продукта/услуги. Сегментация рынка.
9. Правильная цена.
10. Традиционные подходы к ценообразованию.
11. Границы ценообразования и управления доходами.
12. Ценообразование в зависимости от канала продаж.
13. Ценообразование на основе издержек.
14. Ценообразование на основе оценки рынка.
15. Ценообразование на основе ценности продукта/услуги.
16. Ценообразование в гостиничных предприятиях: методы, формула Хабберта.
17. Юридические особенности управления доходами.
18. Законодательные акты в области ценообразования.
19. Монополистическое ценообразование.
20. Излишек производителя и излишек потребителя.
21. Виды ценовой дискриминации; первая, вторая и третья степени ценовой дискриминации.
22. Дифференцированное ценообразование.
23. Проблемы дифференцированного ценообразования в гостиничном бизнесе.
24. Подход как к оптимизационной проблеме в условиях ограниченных мощностей.
25. Влияние сдвигов спроса.
26. Основы оптимизации цен.
27. Специальные цены.
28. Структура тарифов для случайных гостей.
29. Изменение, сдвиг цен для групп.
30. Корпоративные тарифы, программы лояльности корпоративных клиентов.
31. Ценовой анализ. Анализ цен гостиничного предприятия.
32. Функции ценового отклика.
33. Готовность платить определенную цену.
34. Тактическое ценообразование и оптимизация при наличии ограниченного предложения.
35. Оптимальные условия базового ценообразования.
36. Ценообразование в условиях ограниченных мощностей.
37. Калькулирование и использование альтернативных издержек.
38. Дополнительные издержки. Упущенная выгода.

39. Динамическое ценообразование.
40. Розничное динамическое ценообразование.
41. Ценообразование при электронных продажах.
42. Оптимизация объявленных прейскурантных цен.
43. Выявление потребности в создании новых тарифов.
44. Экономика ценового дифференцирования.
45. Ограничения ценового дифференцирования.
46. Тактика ценового дифференцирования.
47. Скидки при продажах больших объемов гостиничных услуг.
48. Потребительское признание.
49. Потребительское восприятия динамического ценового дифференцирования.
50. Возможности применения теории перспектив.
51. Тактические приемы снижения неудовлетворенности восприятия потребителем дифференцирования.

#### Аналитические задания.

1. Ценовой анализ. Анализ цен гостиничного предприятия.
2. Функции ценового отклика. Готовность платить определенную цену.
3. Тактическое ценообразование и оптимизация при наличии ограниченного предложения.
4. Оптимальные условия базового ценообразования.
5. Ценообразование в условиях ограниченных мощностей.
6. Калькулирование и использование альтернативных издержек.
7. Дополнительные издержки.
8. Упущенная выгода.
9. Динамическое ценообразование.
10. Розничное динамическое ценообразование.
11. Ценообразование при электронных продажах.
12. Оптимизация объявленных прейскурантных цен.
13. Выявление потребности в создании новых тарифов.
14. Экономика ценового дифференцирования.
15. Ограничения ценового дифференцирования.
16. Тактика ценового дифференцирования.
17. Скидки при продажах больших объемов гостиничных услуг.
18. Потребительское признание.
19. Потребительское восприятия динамического ценового дифференцирования.
20. Возможности применения теории перспектив.
21. Ценовой образ.
22. Ценовая дифференциация и удовлетворенность клиента.
23. Тактические приемы снижения неудовлетворенности восприятия потребителем дифференцирования
24. Системный подход к управлению доходами. Уровни управления доходами.
25. Чистый эффект от системы управления доходами.
26. Измерение эффективности системы управления доходами.
27. Контроль бронирования. Пределы бронирования, уровни ограничения.
28. Модель потребительского бронирования; модель «Newsboy»; метод критического уровня. Эвристические методы. Механизмы контроля уровня бронирования.
29. Измерение и управление перебронированием
30. Факторы перебронирования: отъезды, гарантированные бронирования
31. Управление доходами площадок для мероприятий.
32. Ограничения характеристики площадей.

33. Способы измерения эффективности управления.
34. Динамическое ценообразование банкетных и конференц-площадок на основе характеристик спроса.
35. Применение расчета цены на квадратный метр. Согласование цены и технических ограничений.
36. Разработка программ стимуляции спроса.
37. Разработка календаря спроса на банкетные услуги.
38. Составление отчетов по использованию конференц-площадок.
39. Сопоставление и слияние прогноза загрузки и прогноза использования конференц-площадок.
40. Анализ эффективности продаж банкетных мероприятий с учетом продаж номеров.
41. Ключевые индикаторы использования конференц-площадок.

### 3 семестр

Теоретический блок вопросов:

1. Сущность и различие понятий: затраты, расходы и издержки.
2. Объекты и субъекты управления затратами на предприятии.
3. Особенности затрат как предмета управления
4. Взаимосвязь функций управления затратами.
5. Принципы управления затратами на предприятии
6. Причины множественности признаков классификации затрат
7. Перечислите виды затрат гостиничного предприятия
8. Порядок определения допустимых затрат на услуги гостиницы
9. Влияние инфляции на уровень затрат.
10. Охарактеризуйте структуру экономического жизненного цикла продукта.
11. Издержки гостиничного хозяйства
12. Основные направления снижения затрат гостиницы.
13. Рентабельность. Понятие и виды.
14. Что включает понятие затрат на качество?
15. Понятие эффективности деятельности гостиничного предприятия и методы расчета
16. Основные показатели деятельности гостиницы.
17. Каким образом удастся разрешить противоречие «затраты — качество» гостиничного предприятия
18. Ценообразование. Специфика ценообразования в гостинице
19. Прибыль предприятия. Виды прибыли
20. Методика учета материально-производственных запасов
21. Порядок оценки материальных запасов при их списании на затраты производства.
22. Основные и оборотные средства гостиничного предприятия
23. Финансовая отчетность гостиницы
24. Понятие калькуляции. Виды калькуляций.
25. Способы отнесения затрат на продукт.

#### Аналитическое задание

Задача 1. Компания рассматривает два предложения по постройке гостиницы. В первом проекте инвестиции составят 2 000 000 долларов, а во втором 1 500 000 долларов. Годовой доход в первом проекте прогнозируется в 600 000 долларов, а во втором 500 000 долларов. Какой проект быстрее окупится?

Задача 2. Туроператором разработан новый тур внутреннего лечебно-оздоровительного туризма и потрачены 1000 000 рублей. При этом запланированы ежегодные издержки на маркетинговые мероприятия в размере 100 000 рублей. Планируемая прибыль 250 000 рублей ежегодно. Как скоро тур начнет приносить прибыль?

Задача 3. В открытие нового кафе «Здоровое питание» вложили денежные средства 9 000 000 рублей. Планируется, что кафе будет приносить прибыль 250 000 рублей ежемесячно. Рассчитайте срок окупаемости проекта.

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

### **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

##### **5.1.1. Основная литература**

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495422>
2. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492675>

3.

##### **5.1.2. Дополнительная литература**

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492676>

#### **5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

<b>№</b>	<b>Название</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для</b>
----------	-----------------	--------------------------------------	-------------------------

№	электронного ресурса		работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Управление доходами и расходами гостиничного предприятия» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;

- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### **5.4.2. Программное обеспечение**

1. Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

### **5.4.3. Информационные справочные системы**

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины «*Управление доходами и расходами гостиничного предприятия*» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «*Управление доходами и расходами гостиничного предприятия*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «*Управление доходами и расходами гостиничного предприятия*» предусматривает использование в учебном процессе активных и



интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) *«Управление доходами и расходами гостиничного предприятия»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Управление доходами и расходами гостиничного предприятия»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) *«Управление доходами и расходами гостиничного предприятия»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

### РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства**

**Направление подготовки**  
**43.03.03 «Гостиничное дело»**

**Направленность**  
**«Гостиничная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ - ПРОГРАММА**  
**БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, заочная**

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования –*бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 515 от 08.06.2017, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М; канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете факультета

Экономического факультета

(наименование факультета)

Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан факультета  
Д-р экон. наук, проф.



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, проф.,  
Руководитель центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг, АО «Институт региональных экономических исследований (ИРЭИ)», Москва



Т.И. Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент,  
Директор Научно - исследовательского института перспективных направлений и технологий, профессор ФГБОУ ВО «РГСУ», Москва



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляра

(подпись)

# СОДЕРЖАНИЕ

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)4

- 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)4
- 1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы *бакалавриата /магистратуры/специалитета*4
- 1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата/магистратуры/специалитета*5

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)6

- 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося6
- 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)7

## РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)10

- 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)10
- 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)13

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)21

- 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)21
- 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы21
- 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания22
- 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы23
- 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций23

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)32

- 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)32
- 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)33
- 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)33
- 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)35
- 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)35
- 5.6 Образовательные технологии36

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ **Ошибка! Закладка не определена.**

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель курса заключается в формирование знаний, умений и практических навыков, необходимых для подбора, обучения и аттестации персонала предприятий сферы гостеприимства. В ходе ее изучения студенты осваивают следующие важные информационные и компетентностные блоки: анализ современного рынка труда РФ и проблемы подбора персонала, современные способы подбора персонала, рекрутмент как современный подход к подбору персонала, факторы профессионального развития персонала, основы деловой оценки, адаптации и высвобождения персонала, пути интенсификации процесса профессионального обучения персонала, оценка эффективности профессионального обучения, современные технологии аттестации персонала, управление развитием персонала с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

- знать: технологии и специфику подбора, обучения и аттестации персонала в отеле;
- уметь: применять современные методики подбора, аттестации и обучения персонала в отеле;
- владеть: навыками эффективной работы с персоналом отеля по направлениям: подбор, аттестация и обучение.

Задачи учебной дисциплины:

1. получение навыков и умений применения технологий подбора, аттестации и обучения персонала в отеле;
2. развитие способностей обеспечить формирование и внедрение корпоративных технологий подбора, аттестации и обучения персонала в отеле;
3. овладение методикой создания эффективной системы подбора, аттестации и обучения персонала в отеле.

### **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 515 от 08.06.2017, очной, и заочной формам обучения.

Перечень дисциплин предшествующих изучению дисциплины (модуля): Основы гостеприимства; Правоведение; Технологии самоорганизации и эффективного взаимодействия; Технологии гостиничной деятельности.

Перечень последующих дисциплин (модулей), для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной (модулем):

- Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия
- Инновации в индустрии гостеприимства
- Выполнения выпускной квалификационной работы.

### 1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: **ПК-1** (Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства); **ПК-2** (Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства); **ПК-5** (Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса) в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки *43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление	ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение
			ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале.
			ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства
Управление	ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ПК-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
			ПК-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства

			ПК-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
Сервис	ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.
			ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.
			ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 7,8 семестре, составляет 8 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен *экзамен и зачет*.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		7	8		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	<b>144</b>	<b>72</b>	<b>72</b>		
Учебные занятия лекционного типа	32	16	16		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Практические занятия	48	24	24		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Лабораторные занятия	-	-	-		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-	-		



Иная контактная работа	64	32	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	64	32	32		
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>99</b>	<b>63</b>	<b>36</b>		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>45</b>	<b>9</b>	<b>36</b>		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>144</b>	<b>144</b>		

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	4 курс			
		4/1	4/2	4/3	4/4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	64	8	24	8	24
Учебные занятия лекционного типа	8	4		4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	4		4	
Практические занятия	24		12		12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	24		12		12
Лабораторные занятия	-				
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-				
Иная контактная работа	32	4	12	4	12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	4	12	4	12
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>211</b>	<b>28</b>	<b>80</b>	<b>32</b>	<b>75</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>13</b>		<b>4</b>		<b>9</b>
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>36</b>	<b>108</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

### 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

#### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов
--------------	--

	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
<b>Модуль 1 Семестр 7</b>											
Раздел 1. Анализ современного рынка труда РФ и проблемы подбора персонала	36	18	18	4	0	6	0			8	8
Раздел 2. Современные способы подбора персонала	33	15	18	4	0	6	0			8	8
Раздел 3. Рекрутмент как современный подход к подбору персонала	33	15	18	4	0	6	0			8	8
Раздел 4. Факторы профессионального развития персонала	33	15	18	4	0	6	0			8	8
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>63</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>			<b>32</b>	<b>32</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>										
<b>Модуль 2 Семестр 8</b>											
Раздел 5. Основы деловой оценки, адаптации и высвобождения персонала	27	9	18	4	0	6	0			8	8
Раздел 6. Пути интенсификации процесса профессионального обучения персонала, оценка эффективности профессионального обучения	27	9	18	4	0	6	0			8	8
Раздел 7. Современные технологии аттестации персонала	27	9	18	4	0	6	0			8	8
Раздел 8. Управление развитием персонала	27	9	18	4	0	6	0			8	8
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>			<b>32</b>	<b>32</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>288</b>	<b>99</b>	<b>144</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>0</b>			<b>64</b>	<b>64</b>

### Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
<b>Модуль 1</b>											
Раздел 1. Анализ современного рынка труда РФ и проблемы подбора персонала	36	28	8	1	0	3	3			4	0
Раздел 2. Современные способы подбора персонала	36	28	8	1	0	3	3			4	0
Раздел 3. Рекрутмент как современный подход к подбору персонала	36	28	8	1	0	3	3			4	0
Раздел 4. Факторы профессионального развития персонала	36	28	8	1	0	3	3			4	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>											
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>112</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>12</b>			<b>16</b>	<b>16</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>											
<b>Модуль 2</b>											
Раздел 5. Основы деловой оценки, адаптации и высвобождения персонала	34	26	8	1	0	3	3			4	0
Раздел 6. Пути интенсификации процесса профессионального обучения персонала, оценка эффективности профессионального обучения	34	26	8	1	0	3	3			4	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>			<b>8</b>	<b>0</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>										
<b>Модуль 2</b>											
Раздел 7. Современные технологии аттестации персонала	31	23	8	1	0	3	3			4	0
Раздел 8. Управление развитием персонала	32	24	8	1	0	3	3			4	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>47</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>6</b>			<b>8</b>	<b>0</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>288</b>	<b>211</b>	<b>64</b>	<b>8</b>		<b>24</b>				<b>32</b>	<b>0</b>

**РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
(МОДУЛЮ)**

**3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

*Очной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1 Семестр 7</b>							
Раздел 1. Анализ современного рынка труда РФ и проблемы подбора персонала	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	эссе	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Современные способы подбора персонала	15	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Практическое задание	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 3. Рекрутмент как современный подход к подбору персонала	15	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Кейс-задание	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 4. Факторы профессионального развития персонала	15	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Практическое задание	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов,</b>	<b>63</b>	<b>23</b>		<b>32</b>		<b>8</b>	
<b>Модуль 2 Семестр 8</b>							

Раздел 5. Основы деловой оценки, адаптации и высвобождения персонала	9	2	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Кейс-задание	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 6. Пути интенсификации процесса профессионального обучения персонала, оценка эффективности профессионального обучения	9	2	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Практическое задание	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 7. Современные технологии аттестации персонала	9	2	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Практическое задание	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 8. Управление развитием персонала	9	2	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Кейс-задание	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>36</b>	<b>8</b>		<b>20</b>		<b>8</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>99</b>	<b>31</b>		<b>52</b>		<b>16</b>	

### *Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды самостоятельной работы обучающихся					
	Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля

<b>Модуль 1</b>							
Раздел 1. Анализ современного рынка труда РФ и проблемы подбора персонала	28	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	эссе	12	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Современные способы подбора персонала	28	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Практическое задание	12	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 3. Рекрутмент как современный подход к подбору персонала	28	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Кейс-задание	12	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 4. Факторы профессионального развития персонала	28	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Практическое задание	12	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов,</b>	<b>112</b>	<b>16</b>		<b>48</b>		<b>48</b>	
<b>Модуль 2</b>							
Раздел 5. Основы деловой оценки, адаптации и высвобождения персонала	26	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	Кейс-задание	11	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 6. Пути интенсификации процесса профессионального обучения персонала, оценка эффективности профессионального обучения	26	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	Практическое задание	11	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов,</b>	<b>52</b>	<b>8</b>		<b>22</b>		<b>22</b>	
<b>Модуль 2</b>							

Раздел 7. Современные технологии аттестации персонала	23	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Практическое задание	9	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 8. Управление развитием персонала	24	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Кейс-задание	10	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>47</b>	<b>8</b>		<b>20</b>		<b>19</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>211</b>	<b>32</b>		<b>90</b>		<b>89</b>	

### 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

#### МОДУЛЬ 1. ПОДБОР ПЕРСОНАЛА

##### Раздел 1. Анализ современного рынка труда РФ и проблемы подбора персонала

**Цель:** научиться осуществлять анализ современного рынка труда РФ и решать возникающие проблемы найма в связи с изменением состояния рынка труда РФ

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Рынок труда и его характеристиками, внешние и внутренние рынки труда, сегментирование внешнего рынка труда, структура рынка труда в России, особенности использования информационных технологий в коммерческих структурах, занимающихся вопросами занятости населения, современные тенденции эволюции рынка труда, проблемы найма в современных условиях.

##### Тема 1. Анализ современного рынка труда РФ

###### Вопросы для самоподготовки:

1. Сущность рынка труда.
2. Модели рынка труда.
3. Факторы сегментации внешнего рынка труда.
4. Компоненты современного рынка труда.
5. Особенности рынка труда РФ.

##### Тема 2. Модель рынка труда и проблемы подбора высококвалифицированного персонала

###### Вопросы для самоподготовки:

1. Развитие информационных технологий.
2. Информационные поля.
3. Особенности рынка труда как информационного поля.
4. Модель рынка труда в условиях конкуренции.
5. Механизм регулирования рынка труда.
6. Проблемы найма при современном состоянии рынка труда РФ.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.

**Форма практического задания: эссе**

**Примерный перечень тем эссе к разделу 1.**

1. Рынок труда и его роль в функционировании современной экономики
2. Особенности формирования российского рынка труда
3. Трактовка различными экономическими школами узловых понятий рынка труда в современной экономической мысли
4. Основные факторы, влияющие на спрос на труд в российской экономике
5. Особенности японской, американской (США) и шведской моделей рынка труда (можно каждую отдельно)
6. Легальный и нелегальный рынки труда в России: причины существования и развития
7. Прогноз развития рынка труда в России
8. Основные показатели, характеризующие состояние рынка труда в России
9. Состояние и развитие трудовых ресурсов в РФ
10. Миграция и ее влияние на рынок труда и занятость населения
11. Современные особенности миграционных потоков в России
12. Совершенствование деятельности центров занятости населения в РФ
13. Развитие инфраструктуры рынка труда: проблемы и противоречия
14. ЧАЗ на российском рынке труда
15. Влияние МОТ на регулирование процессов на рынке труда в России
16. Структура занятости в России и перспективы ее изменения (отраслевая, профессионально-квалификационная, образовательная)
17. Основные направления государственного регулирования занятости населения
18. Безработица и ее роль в экономическом механизме рынка труда
19. Современные паттерны безработицы: посткризисный этап или восстановление
20. Социальная поддержка безработных: принципы и инструменты
21. Использование опыта зарубежных стран в области реализации государственной политики занятости
22. Социальная защита населения: современное состояние и направления реформирования
23. Региональные рынки труда
24. Особенности внутрифирменных рынков труда в различных отраслях российской экономики
25. Заемный труд на российском пространстве
26. Совершенствование технологий прогнозирования процессов на рынке труда.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

### **Раздел 2. Современные способы подбора персонала**

**Цель:** рассмотреть методы определения потребности в кадрах, современные способы набора персонала

**Перечень изучаемых элементов содержания:** определение потребности в кадрах, формулирование требований к кандидатам, требований к должностям с учетом опережающего развития организации, способы поиска и привлечения персонала, способы специфического привлечения персонала.

#### **Тема 1. Планирование персонала**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Методы расчета потребности в кадрах.
2. Модель рабочего места.
3. Построение профессиограммы на основе профессиографического анализа.



4. Правила определения требований к кандидатам на должность руководителей.
5. Схема оценки индивидуальных способностей.

## **Тема 2. Методы подбора персонала**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Формирование иерархии потребностей организации в кадрах.
2. Разработка и внедрение требований к должностям с учетом опережающего развития организации.
3. Активные методы набора кадров.
4. Вербовка персонала.
5. Способы специфического привлечения персонала.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

### **Форма практического задания: практический практикум**

#### **Примерные практические практикумы к разделу 2**

##### **Задание 1.**

На предприятие были приняты 2 новых сотрудника - маркетолог и инженер, который был назначен непосредственным руководителем. Они разместились в одном кабинете. Через некоторое время между ними начались конфликты. Оба составили объяснительные записки, из которых следовало, что инженер всячески навязывает своё мнение другому, даже запрещает ему пользоваться некоторой оргтехникой. После 4 конфликтных ситуаций, маркетолог решил уволиться. Руководитель не мог потерять такого ценного сотрудника, и решил разобраться в ситуации.

Что необходимо было сделать?

##### **Задание 2**

В отделе маркетинга сотрудники начали хуже выполнять свои обязанности после того, как был назначен новый начальник отдела. Начальник, поняв, что сотрудники не видят в нем руководителя решил оштрафовать всех и пригрозить увольнением, если подобное повторится. После месяца активной работы сотрудники опять расслабились. Начальник отдела не мог уволить всех, так как они были ценными сотрудниками.

Правильно ли поступил начальник отдела? Что бы вы сделали на его месте?

##### **Задание 3**

В недавно открытой компании все сотрудники работают очень хорошо, выкладываются на 100%, но по плану в ближайший месяц должна быть проверка и надо еще поднажать.

Как можно стимулировать сотрудников не имея на данный момент денежных средств?

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

### **Раздел 3. Рекрутмент как современный подход к подбору персонала**

**Цель:** рассмотреть основы рекрутмента, как коммерческой технологии работы с персоналом, основы работы рекрутера, состояние рекрутмента в современной России

**Перечень изучаемых элементов содержания:** рекрутмент в системе управления персоналом организации, этапы услуги «Рекрутмент».

#### **Тема 1. Сущность рекрутинга**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Понятие рекрутинга.
2. Цели и задачи рекрутинга.
3. Внешняя и внутренняя среда рекрутинговой деятельности.
4. Этапы процесса рекрутинга.

## **Тема 2. Специфика рекрутинга в России**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Информационное обеспечение процесса рекрутинга.
2. Требования к рекрутеру.
3. Кодекс делового поведения рекрутинговых агентств.
4. Правовое обеспечение рекрутинговой деятельности
5. Рекрутинговый бизнес в России.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

### **Форма практического задания: кейс-задание**

#### **Примерные темы кейс-заданий к разделу 3**

##### **Задание 1.**

**Ситуация.** Руководители подразделений производственной компании поставили задачу службе персонала: нанять новых сотрудников - экономиста, конструктора и нескольких штамповщиков. Работники были подобраны и приняты на должности. Через некоторое время выяснилось, что высшее руководство планирует установить оборудование, которое заменит неквалифицированный труд, а также приобрести специальные программы для увеличения скорости и эффективности работы конструкторов и экономистов. Однако в результате нововведений принятые сотрудники окажутся ненужными.

##### **Задание.**

Что делать, чтобы избежать подобных ситуаций в будущем?

##### **Задание 2.**

**Ситуация.** Представьте, что вы работаете в компании, по оказанию консалтинговых услуг, несколько лет менеджером по подбору персонала. Однако недавно ваш непосредственный руководитель уволился по семейным обстоятельствам (необходим был уход за женой после операции за границей) и он не успел подобрать человека себе на замену. Новый генеральный директор компании поставил вам задачу - найти себе начальника.

##### **Задание.**

С чего следует начать?

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

## **Раздел 4. Факторы профессионального развития персонала**

**Цель:** рассмотреть факторы профессионального развития персонала организации.

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Сущность и содержание развития персонала организации. Типы и этапы карьеры. Основы планирования карьеры. Управление карьерой в организации. Кадровый резерв и его роль в системе управления персоналом. Виды кадрового резерва и принципы его формирования. Основы формирования кадрового резерва. Работа с персоналом, зачисленным в кадровый резерв. Управление талантами. Технологии управления талантами. Сущность и содержание процесса обучения персонала. Классификация и характеристика методов обучения. Классификация и характеристика методов обучения. Перспективы развития профессионального обучения.

## **Тема 1. Сущность развития персонала**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Сущность и содержание развития персонала организации
2. Методы развития персонала
3. Виды карьеры и их характеристика
4. Модели карьеры
5. Виды трудовой карьеры и способы её формирования
6. Этапы карьеры
7. Планирование карьеры
8. Процесс управления карьерой
9. Политика управления карьерой
10. Кадровый резерв и его роль в системе управления персоналом
11. Цель и задачи кадрового резерва
12. Основные подходы к классификации кадрового резерва
13. Виды кадрового резерва
14. Планирование кадрового резерва
15. Принципы работы с кадровым резервом

## **Тема 2. Обучение персонала как фактор его развития**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Способы формирования кадрового резерва
2. Цели формирования кадрового резерва
3. Требования к подбору кандидатов в состав кадрового резерва
4. Формирования кадрового резерва руководящего состава
5. Основные этапы работы с персоналом, зачисленным в кадровый резерв
6. Элементы системы управления талантами
7. Характеристика основных элементов системы управления талантами
8. Сущность и содержание процесса обучения персонала
9. Базовые концепции профессионального обучения
10. Принципы обучения персонала
11. Классификация методов обучения
12. Характеристика методов обучения
13. Профессиональное обучение как процесс
14. Перспективы развития профессионального обучения
15. Интерактивные виды обучения

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

### **Форма практического задания: практический практикум**

Примерные названия практических заданий к разделу 4:

1. Построить карьерограмму администратора отеля.
2. Построить горизонтальное развитие карьеры сотрудника службы приема и размещения

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

## **МОДУЛЬ 2. РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА**

### **Раздел 5. Основы деловой оценки, адаптации и высвобождения персонала**

**Цель:** рассмотреть этапы, методы и технологии деловой оценки, адаптации и высвобождения персонала.

**Перечень изучаемых элементов содержания:** этапы, методы оценки персонала, профориентация персонала, принципам формирования системы адаптации, технологии и содержание программ адаптации (в том числе с использованием инноваций и инвестиционных проектов), оценка профессиональной пригодности сотрудников, планирование, создание и реализация программ и инвестиционных проектов в области адаптации, причины, процесс и методики высвобождения персонала.

### **Тема 1. Оценка персонала**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Разработка методики деловой оценки
2. Выбор оценщиков и формирование оценочных комиссий
3. Определение времени и места проведения деловой оценки;
4. Проработка вопросов информационного обеспечения процесса оценки
5. Показатели эффективности
6. Проблемные вопросы внедрения системы грейдов должностей
7. Выбор методов и определение показателей и критериев оценки

### **Тема 2. Адаптация как этап найма персонала**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Зарождение и становление понятие адаптации в науке управление персоналом организации **Ошибка! Залка не определена.**
2. Подходы разных наук к определению понятия адаптации **Ошибка! Залка не определена.**
3. Цель и задачи адаптации персонала **Ошибка! Залка не определена.**
4. Классификация направлений адаптации личности в организации **Ошибка! Залка не определена.**
5. Нормативно-правовые аспекты адаптации персонала **Ошибка! Залка не определена.**
6. **Ошибка! Залка не определена.**
7. **Ошибка! Залка не определена.**
8. Аттестация персонала

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5**

**Форма практического задания:** кейс-задания

Примерное название кейс-заданий к разделу 5:

1. Кейс «Адаптация нового сотрудника»
2. Кейс «Этапы адаптации нового сотрудника»

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

**Раздел 6. Пути интенсификации процесса профессионального обучения персонала, оценка эффективности профессионального обучения**

**Цель:** рассмотрение путей интенсификации процесса профессионального обучения персонала, оценки эффективности профессионального обучения

**Перечень изучаемых элементов содержания:** интенсификация процесса профессионального обучения персонала, интерактивные методы обучения, оценка эффективности профессионального обучения, способы оценки эффективности обучения.

### **Тема 1. Процесс профессионального обучения**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Оптимальное сочетание внутреннего и внешнего обучения.
2. Сущность модульной системы обучения.
3. Способы увеличения способности системы профобучения к инновациям и гибкому реагированию на потребности рынка.
4. Неимитационные и имитационные (неигровые и игровые) методы обучения.
5. Суть программированного обучения.

## **Тема 2. Методы и эффективность профессионального обучения**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Виды обучающих программ.
2. Технология компьютеризированного обучения.
3. Имитационное упражнение (баскет-метод).
4. Сущность деловой игры.
5. Сущность корпоративного тренинга.
6. Методы оценки экономической и социальной эффективности инвестиционных проектов в области профессионального обучения.
7. Способы оценки эффективности профессионального обучения.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6**

### **Форма практического задания: практический практикум**

Примерное практическое задание к разделу 6:

1. Ситуация «Анализ трудовых межпрофессиональных перемещений как результат обучения рабочих»

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

## **Раздел 7. Современные технологии аттестации персонала**

**Цель:** рассмотрение современных технологии аттестации персонала

**Перечень изучаемых элементов содержания:** показатели деловой оценки персонала, основные методы оценки результативности труда, современные технологии аттестации персонала.

### **Тема 1. Методы деловой оценки персонала**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Показатели деловой оценки персонала:
2. Принципы учета показателей деловой оценки.
3. Условия эффективности процедур оценки результативности труда.
4. Метод экспертных оценок.
5. Управление по целям.
6. Метод шкалы графического рейтинга.
7. Вынужденный выбор (индекс эффективности)
8. Описательный метод.

### **Тема 2. Современные методы аттестации персонала**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Метод оценки по решающей ситуации.
2. Метод анкет и сравнительных анкет.
3. Метод стандартных оценок.
4. Метод шкалы рейтинговых поведенческих установок.
5. Метод шкалы наблюдения за поведением.
6. Основные направления в развитии нетрадиционных методов.

7. Психологические методы.
8. Факторы, которые должна учитывать и отражать любая система аттестации.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

### Форма практического задания: практический практикум

Примерное практическое задание к разделу 7:

1. Ситуация «Оценка эффективности труда руководителей и специалистов управления в ходе аттестации»
2. Тест «Эффективный ли Вы менеджер?»

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

### Раздел 8. Управление развитием персонала

**Цель:** рассмотрение современных технологий управления развитием персонала

**Перечень изучаемых элементов содержания:** основы развития персонала организации, сущность и содержание развития персонала организации, типы и этапы карьеры, основы планирования карьеры, управление карьерой в организации, кадровый резерв и управление талантами, кадровый резерв и его роль в системе управления персоналом, виды кадрового резерва и принципы его формирования, основы формирования кадрового резерва, работа с персоналом, зачисленным в кадровый резерв, управление талантами, технологии управления талантами, обучение персонала, как главный фактор управления его развитием, сущность и содержание процесса обучения персонала, классификация и характеристика методов обучения, профессиональное обучение как процесс, **Ошибка! Закладка не определена.**

#### Тема 1. Развитие персонала

**Вопросы для самоподготовки:**

1. **Ошибка! Закладка не определена.**
2. **Ошибка! Закладка не определена.**
3. **Ошибка! Закладка не определена.**
4. **Ошибка! Закладка не определена.**
5. **Ошибка! Закладка не определена.**
6. Кадровый резерв и управление талантами
7. **Ошибка! Закладка не определена.**
8. Виды кадрового резерва и принципы его формирования
9. **Ошибка! Закладка не определена.**
10. Работа с персоналом, зачисленным в кадровый резерв

#### Тема 2. Управление талантами

**Вопросы для самоподготовки:**

1. **Ошибка! Закладка не определена.**
2. **Ошибка! Закладка не определена.**
3. **Ошибка! Закладка не определена.**
4. **Ошибка! Закладка не определена.**
5. **Ошибка! Закладка не определена.**
6. Профессиональное обучение **Ошибка! Закладка не определена.**
7. **Ошибка! Закладка не определена.**

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 8

**Форма практического задания: кейс-задания**

Примерное название кейс-заданий к разделу 8:

1. Кейс «Развитие персонала»
2. Кейс «Построение карьеры»

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

## **РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **зачет и экзамен**, который проводится в **устной** форме.

### **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

<b>Код компетенции</b>	<b>Содержание компетенции (части компетенции)</b>	<b>Результаты обучения</b>	<b>Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы</b>
ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знать: методики управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: применять методики управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: навыками управления ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-2	Способен обеспечивать контроль и оценку Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знать: методики контроля и оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: применять методы контроля и оценки эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: методами контроля и оценки Эффективности деятельности Департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение	Знать: стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства и	Этап формирования знаний

корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	общественного питания.	Этап формирования умений
	Уметь организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.	
	Владеть: навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиницы;	Этап формирования навыков и получения опыта

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-1; ПК-2; ПК-5	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10) баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: (8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные</p>



			ошибки: (0-6) баллов.
<b>ПК-1; ПК-2; ПК-5</b>	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: (8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: (0-6) баллов.</p>
<b>ПК-1; ПК-2; ПК-5</b>	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Теоретический блок вопросов:

1. Управление как развивающаяся система.
2. Основные направления социального управления.
3. Структурно-функциональная подсистема управления.
4. Информационно-поведенческая подсистема управления.
5. Подсистема саморазвития системы управления.
6. Логическая схема развития управления.

7. Закономерности управления персоналом.
8. Методы управления персоналом.
9. Порядок разработки оперативного плана работы с персоналом.
10. Содержание и сущность оперативного плана работы с персоналом.
11. Определение потребности и планирование привлечения персонала.
12. Планирование использования и безопасности персонала.
13. Опишите процесс планирования развития персонала.
14. Планирование высвобождения персонала.
15. Комплексная система трудовых показателей
16. Основные цели нормирования:
17. Структура рабочего времени.
18. Виды анализа трудовых показателей
19. Факторы, влияющие на динамику и уровень производительности труда
20. Последствия повышения (снижения) производительности труда
21. Основные направления оценки персонала.
22. Цели оценки персонала.
23. Задачи оценки персонала.
24. Этапы деловой оценки.
25. Традиционная классификация методов оценки персонала.
26. Сравнительная характеристика различных методов оценки персонала.
27. Система показателей деловой оценки персонала.
28. Личная эффективность сотрудника.
29. Параметры, влияющие на личную эффективность.
30. Российская специфика 360 градусов.
31. Принципы формирования системы оценки личной эффективности работников.
32. Особенности применения методики Ассесмент центр.
33. Основные направления адаптации.
34. Элементы управления системой адаптации, а также возможные пути решения проблем по каждому элементу.
35. Этапы процесса адаптации
36. Элементы комплексного исследования адаптации персонала в организации.
37. Основные преимущества применения услуги аутплейсмента.
38. Методы развития персонала.
39. Виды и типы карьеры, в зависимости от определяющих параметров.
40. Этапы карьерного роста.
41. Матрица кадрового состава организации.
42. Процесс управления карьерой
43. Политика управления карьерой
44. Задачи кадрового резерва.
45. Основные подходы к классификации кадрового резерва
46. Принципы работы с кадровым резервом.
47. Формирование кадрового резерва.
48. Источники кадрового резерва
49. Схема формирования кадрового резерва руководящего состава
50. Основные этапы работы с резервом
51. Система работы с резервом управленческих кадров
52. Элементы системы управления талантами.
53. Принципы обучения персонала в современных условиях.
54. Методы обучения
55. Краткая сущность методов и методика обучения их применения.
56. Моделирование процесса обучения.
57. Выбор методов и приемов обучения.

58. Процесс профессионального обучения.

59. Интерактивные виды обучения.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

#### **Задача 1.**

*Исходные данные и постановка задачи.* Определите численность населения трудоспособного возраста на начало следующего года, если за текущий год имеются следующие данные: численность населения трудоспособного возраста на начало года ( $P_{\text{трн}}$ ) - 70 млн. человек; численность умерших в трудоспособном возрасте в течение года ( $N$ ) - 0,2 млн. человек; численность молодежи, достигшей в данном году трудоспособного возраста,  $P_{\text{в}}$  - 2,0 млн. человек; численность лиц, достигших пенсионного возраста в текущем году ( $P_{\text{п}}$ ) - 1,6 млн. человек.

#### **Задача 2.**

*Исходные данные.* Население трудоспособного возраста составляет 80 млн. человек, в том числе неработающие инвалиды I и II групп ( $P_{\text{инв}}$ ) - 1,2 млн.; работающие подростки ( $P_{\text{мол}}$ ) - 0,1 млн.; работающие пенсионеры ( $P_{\text{пен}}$ ) - 4,5 млн.

*Постановка задачи.* Определите численность трудовых ресурсов.

#### **Задача 3**

*Исходные данные.* В городе численность населения составляет 120 тыс. человек, коэффициент прироста населения в базисном периоде - 100 промилле, доля трудовых ресурсов - 50%.

*Постановка задачи.* Определите перспективную численность населения и трудовых ресурсов на начало планируемого периода при условии неизменности доли трудовых ресурсов в населении города.

#### **Задача 4**

*Исходные данные и постановка задачи.* Определите численность трудовых ресурсов города, если численность населения в трудоспособном возрасте 750 тыс. человек, среди них инвалидов I и II группы трудоспособного возраста 10 тыс.; численность работающих подростков до 16 лет - 15 тыс., работающих лиц старше трудоспособного возраста - 55 тыс.

#### **Задача 5**

*Исходные данные и постановка задачи.* Определите численность населения в трудоспособном возрасте к концу планируемого года, если его численность на начало планируемого года составила 1 млн. человек; численность населения, вступающего в трудоспособный возраст, - 30 тыс.; численность населения, выходящего за пределы трудоспособного возраста, - 22 тыс.; число умерших в трудоспособном возрасте - 5 тыс.; механический прирост населения в трудоспособном возрасте - 3 тыс.

#### **Задача 6**

*Исходные данные.* Численность трудоспособного населения области на начало года составила 1 млн. человек, работающих лиц пенсионного возраста и подростков до 16 лет - 40 тыс.

В течение года в составе трудоспособного населения произошли следующие изменения: вступило в рабочий возраст 250 тыс. человек; прибыло из других областей 90 тыс.; вовлечено для работы в народном хозяйстве 20 тыс. пенсионеров; перешло в пенсионный возраст, на инвалидность и умерло 200 тыс. человек трудоспособного возраста; 15 тыс. пенсионеров перестали работать; выбыло в другие регионы 75 тыс. человек трудоспособного возраста. *Постановка задачи.* Определите численность трудовых ресурсов на начало и конец года; естественный, механический и общий прирост трудовых ресурсов, а также соответствующие коэффициенты движения трудовых ресурсов.

#### **Задача 7**

*Исходные данные и постановка задачи.* Рассчитайте по региону перспективную численность трудовых ресурсов при условии, что коэффициент общего прироста населения составляет 10 промилле, доля трудовых ресурсов во всем населении будет ниже на 0,01

пункта по сравнению с базисным периодом. Численность населения на начало планируемого периода составляет 10 млн. человек, трудовых ресурсов - 6 млн.

#### **Задача 8**

*Исходные данные и постановка задачи.* Определите численность населения в трудоспособном возрасте в регионе на конец года, если численность населения трудоспособного возраста на начало года составила 1 млн. человек; вступило в трудоспособный возраст 30 тыс.; умерло из лиц трудоспособного возраста 5 тыс.; выбыло из трудоспособного возраста 35 тыс.; прибыло из других районов 350 тыс.; убыло в другие районы 100 тыс.

#### **Задача 9**

*Исходные данные и постановка задачи.* Определите перспективную численность населения и трудовых ресурсов города при условии, что коэффициент естественного прироста составляет 20 промилле, коэффициент механического прироста 30 промилле. Доля трудовых ресурсов во всем населении будет выше на 0,01 пункта по сравнению с базисным периодом. Численность населения на начало планируемого периода составляет 1 млн. человек, трудовых ресурсов - 500 тыс.

1. Приведите пример результата работы начальника.
2. Приведите пример варианта порядка принятия управленческих решений.
3. Приведите пример варианта порядка принятия управленческих решений, акцентировав внимание на влияние социальных и психологических факторов на различных этапах принятия управленческих решений.
4. Определите влияние социальных и психологических аспектов на этапах предложенного алгоритма принятия управленческого решения или рассмотрите эти аспекты на примере другого алгоритма.
5. Сформулируйте основные направления преодоления социально-психологических барьеров на пути принятия управленческих решений.
6. Опишите конечную цель инновационного процесса на примере своей организации.

**Задача 16.** Организация отправила на разработку нового нефтегазового месторождения для проведения пробного бурения бригаду бурильщиков и молодого менеджера, прошедшего стажировку и обучение в России и на Западе. Ему было лет 30, бурильщикам - между 40 и 50. В бригаде квалификация каждого работника была не ниже шестого разряда, руки у всех - золотые, но при этом употреблялось много, даже по российским меркам, спиртных напитков.

Прошел один день - бригада пьет. Прошел второй, пятый, шестой... Изменений не наступает. На вопросы, просьбы и распоряжения менеджера бригада реагирует спокойно: «Не нервничай, Петрович, все будет нормально!» В условиях Крайнего Севера найти замену работникам нереально. Ситуация развивалась, таким образом, около двух недель. Всего на пробное бурение скважины было отведено 1,5 месяца.

Ваши действия?

**Задача 17.** В банк начальником юридического отдела был принят молодой (25 лет) человек с незаконченным финансово-экономическим образованием. В его подчинении оказались трое специалистов высокой квалификации с большим опытом работы, принявшие сложившуюся ситуацию спокойно и нейтрально.

В первый же день в отдел поступил заказ на юридическое обслуживание от крупного и перспективного клиента. Банк внимательно относился к потребностям клиентов, поэтому начальник отдела принял заказ в устной форме и пообещал выполнить его в кратчайшие сроки - к 16.00 того же дня. Он поручил работу ведущему специалисту отдела - Марии Ивановне (36 лет). Та кивнула головой и погрузилась в работу.

Прошло 16.00, затем еще час. Клиент «оборвал» все телефоны. На раздраженный вопрос руководителя: «Сколько же можно ждать?!» - Мария Ивановна спокойно ответила:

«Мне на такую работу по инструкции положено 12 часов. Конечно, если Вы не хотите получить халтуру. Поэтому завтра в 10.00 она будет у Вас на столе».

Попытки поручить работу двум другим сотрудникам успехом не увенчались: одна сотрудница сослалась на более низкую квалификацию, а второй коллега заявил, что кроме Марии Ивановны никто не сделает работу для столь крупного клиента на должном уровне. Начальник отдела сорвался и накричал на Марию Ивановну, а затем вышел из комнаты. Его вспышка вызвала у сотрудников улыбки.

Что делать?

**Задача 18.** Инженера-программиста вызвал к себе начальник отдела и сказал, что предстоит сложная работа - придется посидеть недельку-другую сверхурочно. «Пожалуйста, я готов, - сказал инженер, - дело есть дело». Работу принес старший технолог. Он сказал, что надо рассчитать управляющую программу на станок для изготовления сложной детали. Когда рабочий день приблизился к концу, инженер-программист достал чертеж, чтобы приступить к работе. В это время к нему подошел непосредственный начальник и поинтересоваться, что за работа. Услышав объяснение, он официально потребовал: «Категорически запрещаю выполнять эту работу... Задание самого начальника отдела? Пусть дает его через меня».

Через некоторое время старший технолог поинтересовался как идут дела. Узнав, что все осталось на месте, он резко повысил голос на инженера-программиста: «Для тебя распоряжение начальника отдела ничего не значит? Все отложи, будешь считать в рабочее время!»

**Задание**

- Внимательно вчитайтесь в проблемную ситуацию и ответьте на вопросы: Каков характер задания поступил к программисту? Почему задание было отменено непосредственным начальником? Как должен был поступить инженер-программист?

- В чем заключается причина конфликта?

- Как выйти из данного конфликта?

**Задача 19.** Людмила Власова закончила психологический факультет Московского университета, затем аспирантуру и защитила кандидатскую диссертацию на тему "Нетрадиционные методы разрешения межличностных конфликтов в трудовом коллективе". После 10 лет работы преподавателем в одном из московских Вузов, она перешла на должность консультанта в центр психологической помощи. В течение 3 лет Людмила занималась оказанием практической **помощи детям из неблагополучных** семей, разрешением конфликтов в школах и учреждениях, консультированием представителей районной администрации. Работа доставляла Людмиле большое удовлетворение, позволяла оказывать **реальную помощь** конкретным людям, использовать на практике теоретические знания, встречаться с интересными людьми. В то же время получаемой зарплаты едва хватало, чтобы свести концы с концами.

Поэтому, когда один из знакомых предложил ей должность начальника отдела кадров крупного совместного предприятия с окладом в 10 раз большим, чем в центре, Людмила очень заинтересовалась его предложением. Успешно пройдя собеседование с руководителями СП, она приняла предложение, считая, что знания психологии, английского языка, навыки коммуникации, опыт работы преподавателем и консультантом позволят ей добиться успеха в работе, привлекавшей не только высоким заработком, но и возможностями профессионального развития, работой с иностранными специалистами, поездками по стране и за рубеж.

В начале своего первого рабочего дня Людмила провела около одного часа с Генеральным директором СП, объяснившим, что он ожидает от начальника отдела кадров организации профессионального обучения, осуществления контроля за приемом на работу и численностью сотрудников, ведения необходимой документации. Через неделю представитель западного партнера провел с Людмилой однодневное обучение основам

управления персоналом, и она начала осваивать новую должность. Работа оказалась гораздо более сложной, чем предполагала Людмила: 10-ти часовой рабочий день, продолжительные совещания по техническим вопросам, в которых Людмила не разбиралась, многочисленные вопросы и жалобы рядовых сотрудников, необходимость готовить ежемесячные отчеты для западных партнеров. Не хватало времени, чтобы перевести дух, не то, чтобы обобщить впечатления или подумать о том, чтобы что-то изменить, как ее учил специалист из европейского отделения.

Скоро возникла первая кризисная ситуация: выполняя рекомендации партнера, Людмила подняла вопрос о необходимости сокращения непроизводственных работников, чем вызвала бурную реакцию директора по производству, в резкой форме обвинившего ее в некомпетентности и неопытности. Людмила разрыдалась и больше к этой теме не возвращалась. Через месяц Генеральный директор вызвал к себе начальника отдела кадров и попросил объяснить, почему западный партнер не получил ежемесячного отчета по персоналу. Оказалось, что Людмила просто забыла о нем. Еще через неделю возникло новое недоразумение: Людмила ушла с работы раньше обычного и не оказалась на месте, чтобы ответить на срочный вопрос Генерального директора, высказавшего на следующее утро свое недовольство работой начальника отдела кадров. Неделю спустя Людмила принесла заявление об уходе.

#### ВОПРОСЫ

Как можно охарактеризовать ситуацию, в которой находится Людмила Власова? Почему она хочет покинуть СП?

Насколько будни начальника отдела кадров соответствовали ожиданиям Людмилы? Обладала ли она необходимыми профессиональными качествами и мотивацией для работы в этой должности?

Как вы оцениваете решение руководства СП назначить Людмилу Власову на должность начальника отдела кадров? Что (в биографии Людмилы) говорило в пользу этого решения? Что должно было насторожить руководителей совместного предприятия?

Отвечало ли организованное для Людмилы обучение ее потребностям? Что бы вы предложили взамен или в дополнение к сделанному?

Что бы вы сделали на месте Генерального директора с заявлением об уходе?

**Задача 20.** Межрегиональный коммерческий банк развития связи и информатики «С-Банк» основан в 1992 году. Банк «С-Банк» входит в первую сотню крупнейших банков России, имеет Генеральную лицензию Банка России. Имеет сеть филиалов, расположенных в 28 крупных областных, краевых и республиканских центрах РФ. Клиентам банка предоставлена возможность производить расчеты со своими партнерами, находящимися в Москве и других городах в течение одного дня.

Рассматриваемый филиал - банк «Связист» имеет два офиса. Один – работает с юридическими лицами, другой – с физическими лицами. Всего в данном филиале работает около 50 человек.

Для физических лиц оказываются следующие услуги: кредитование физических лиц, валютно-обменные операции, обслуживание пластиковых карт. Банк также предоставляет возможность жителям города размещать денежные средства в следующих вкладах: пенсионные вклады (безналичный, накопительный, срочный), пенсионный депозит, банковский депозит, «Капитал», детский накопительный, «Стимул», долгосрочный, «Молодая семья», «Ветеран», краткосрочный. Банк предлагает поручить ему оплату коммунальных услуг, телефона, междугородных переговоров, услуг сотовой связи.

В целом деятельность банка в конкурентном смысле довольно успешна. Оставляет желать лучшего психологический климат в коллективе. В частности, отношения между главным руководителем и подчиненными. Руководитель данного банка, по мнению работников, - трудоголик. Женщина – удачливый предприниматель, менеджер, серьезно относящийся к своей работе, требует такого же отношения к делу от своих сотрудников. Одно из требований – проявление творческой инициативы. Специфика банковской работы

ставит еще одно важное требование: необходимость обработки больших массивов информации и, как правило, в сжатые сроки. Все это определило ненормированный график работы сотрудников, что в результате вызывает их недовольство. Нормальную деятельность данной банковской системы затрудняет, вероятно, профессионально-техническая и управленческая отсталость организации. Руководитель и владелец в одном лице, даже имея финансово – экономическое образование, оказался не достаточно опытным для организации слаженно действующей системы. Это мнение подчиненных. При опросе работников, – какие меры помогли бы решить сложившуюся ситуацию, – выяснилось следующее. Они считают необходимым: «омолодить» коллектив, чтобы повысить его творческий потенциал и активность; обеспечить обучение или стажировки за рубежом; ввести в состав коллектива человека, обученного распознавать на ранней стадии кризисные ситуации. Тем самым, работники признают свою неспособность в прежнем составе справляться с такими проблемами.

Задание:

1) Проанализировать представленную ситуацию в организации. Какие действия руководителя оправданы? Справедливы ли требования к подчиненным? Оправданно ли недовольство работников? Как воспринимают миссию организации работники? В чем заключается ее сущность?

2) Уточнить перечень возможных причин проблемной ситуации в организации. Сгруппировать причины по их содержанию. Выделить причины, касающиеся профессионально-технической и управленческой направленности.

3) Сформулировать мероприятия по улучшению ситуации в организации.

**Задача 21.** Руководитель предприятия ОАО «ГАММА» - женщина, имеющая определенный опыт, добилась больших успехов, создав собственный многопрофильный бизнес. Однако, по мере расширения направлений бизнеса и увеличения рисков деятельности ее внимание постепенно переключилось на предпринимательство, а управление внутренними организационными делами свелось к распоряжениям. В конечном счете оказалось, что ни один внутренний вопрос не может быть решен сотрудниками фирмы без ее непосредственного участия. Но она не успевает их решить, а если и решает, то допускает ошибки из-за: неправильно опознанной проблемы; навязывания решений, в основе которых может лежать конформизм или чрезмерная импульсивность. Подчиненные вынуждены работать «в ожидании», пока руководитель освободится, чтобы решить текущие вопросы, которые они могли бы решить сами, имея на то полномочия. Поскольку эти вопросы накапливаются, руководитель решает их в спешке, не особенно задумываясь о последствиях.

Причины, которые привели к данной ситуации:

1) действия по принципу «лучше сделать самому, чем переделывать за другим», иначе на стадии контроля объем работы может увеличиться из-за «переделок»;

2) нежелание делиться с работниками властью;

3) недоверие подчиненным;

4) привычка лично решать все вопросы.

Сложившаяся ситуация свидетельствует о необходимости пересмотра системы делегирования в организации слаженной и эффективной работы всего коллектива и своевременной реализации управленческих решений.

Задание: разработать меры по устранению данной проблемной ситуации, учитывая следующее:

1. Переходя к методу делегирования полномочий, руководитель не только определяет сроки исполнения, качество и объемы работы, но и конечные результаты, наделяя работников ответственностью за полную реализацию управленческого решения. Они оговаривают форму представления результатов, объемы работ, вознаграждение. Работнику предоставляется право на риск и ошибку, то есть право самому выбирать наилучший способ достижения результатов. Он только оговаривает, какой денежный фонд можно тратить,

советуется, с кем вступать в контакт, проясняет для себя право подписи необходимой документации, процедуру согласований, подготовки документов, ведения переговоров, выхода к высшему руководителю с инициативами или за решениями. Если все эти полномочия ему так или иначе делегируются, то работник получает свободу организационного, финансового, юридического и психологического маневра, освобождая руководителя от детального «досмотра» этого управленческого цикла. Руководитель также получает свободу маневра в решении перспективных и стратегических проблем.

2. Главные предпосылки эффективности делегирования – четкий контроль работы и строгая дисциплина. Искусство передачи полномочий зависит от восприимчивости к новым идеям, готовности передать решение определенных вопросов низшему звену управления, способности доверять низшему звену управления, стремления осуществлять общий контроль. Рассматривая делегирование как один из элементов организационной структуры управления, следует доводить этот процесс до четкого распределения полномочий и ответственности по нижестоящему уровню управления. Это позволит руководителю среднего и нижнего звена принимать решения, повышающие эффективность организации в целом.

Суть принципов делегирования полномочий сводится к следующему:

- передача полномочий должна осуществляться в соответствии с ожидаемым результатом; подчиненный должен обладать достаточными полномочиями для достижения требуемого результата;

- передача полномочий должна осуществляться по линиям управления, чтобы каждый подчиненный знал, кто конкретно его уполномочил, перед кем он несет ответственность;

- передаются лишь полномочия; высшее должностное лицо продолжает нести ответственность за действия подчиненного.

Делегирование полномочий – это не способ уйти от ответственности. Это форма разделения управленческого труда, позволяющая повысить его эффективность. Делегирование облегчит работу руководителя, но не снимет с него обязанности принять окончательные решения, той обязанности, которая и делает его руководителем. Делегирование полномочий позволяет руководителю влиять на ход перемен в деятельности организации.

**Задача 22.** Характеристика организации 1. Завод по производству цемента был образован как производственно-торговая компания в конце 1990-х гг. С 2003 г. основным видом его деятельности является оптовая продажа цемента в мешках и цемента навалом. За период своей деятельности предприятие наладило контакты с партнерами по бизнесу, создало базу покупателей – строительных компаний центрального региона. В штате работает около 2 тыс. 500 человек.

Между торговыми и производственными отделами наблюдается существенное различие. Подавляющее большинство «продавцов» – новые сотрудники, нацеленные на получение крупной прибыли, сторонники смелых нововведений и экспериментов, в то время как производственники – это в основном те, которые работали еще на советском предприятии, их устраивает то, что производство является достаточно стабильным, и они предпочитают не менять наработанное годами, то есть не экспериментировать.

На заводе произошла смена основного собственника. Новый хозяин занял должность генерального директора. Он считает целесообразным изменить систему управления и систему мотивации сотрудников – поставить оплату труда в прямую зависимость от результатов работы.

Характеристика организации 2

Модный глянцевоый журнал был учрежден, создан и «раскручен» западным инвестором, сторонником и знатоком «высокого стиля» в журналистике. Собственник продал компанию российскому бизнесмену. Новый хозяин в восторге от менеджмента,



налаженных связей и системы продвижения компании, однако, считает журнал несколько консервативным по содержанию, а редакцию – слишком разборчивой в приглашении «звездных» лиц, рекламируемых товаров, тем и пр.

Руководитель отдела рекламы и продаж в целом поддерживает собственника в его стремлении расширить аудиторию и тематику журнала, однако, предостерегает от радикальной смены курса, которая может привести к утрате команды – главного редактора и его сторонников.

Вопрос: Как провести реорганизацию каждой компании, сохранив ценные кадры?

**Задача 23.** В кафе менеджер дает задание приготовить вне очереди блюдо помощнику повара. Помощник повара начинает выполнять задание менеджера, а непосредственный начальник помощника повара - повар дает ему еще одно задание. Помощник старается выполнить оба задания вовремя, но не успевает. И менеджер, и повар требуют от него разные блюда, которые еще не готовы, помощник говорит, что не может выполнять оба задания одновременно. Повар и менеджер ругаются.

Кто не прав в данной ситуации? Что необходимо было сделать?

**Задача 24.** Новый директор предприятия заключил большой инновационный контракт с иностранными коллегами. Он обещал им выполнить работы в срок до 4 месяцев. Объявив о новом заказе сотрудникам, он начал заниматься своими делами, не проверяя, как идут работы по новому проекту. Через 2 месяца он пришёл проверить ход дел, и обнаружил, что сотрудники отклоняются от графика. Он разругался со всеми начальниками: «Почему вы не контролировали процесс? Почему продукция не соответствует заказу?». Сгоряча он уволил руководителей 3х отделов, после чего сотрудники этих отделов отказались дальше выполнять данный заказ. Ещё через 2 месяца заказчики, не получив обещанного, подали в суд.

В чем причина?

**Задача 25.** Руководитель конструкторского отдела ушла в декрет. На ее место назначили Викторию Д. В ее обязанности, помимо прочих, входила проверка отчетов и расчетов сотрудников отдела. Кроме этого, она каждый месяц должна была подавать ведомость на выплату премий. По характеру Виктория была очень ответственная и скрупулезная. Она тщательно проверяла все отчеты и расчеты сотрудников до точки. И даже зная, что некоторые из них не совершают ошибок, все равно детально изучала все данные. Это отнимало много времени, она не успевала выполнять другие обязанности и часто оставалась допоздна. Ведущий специалист предложил ей отдать часть отчетов на проверку ему, а расчеты и чертежи - главному инженеру. Но Виктория не согласилась. В итоге несколько раз подряд она не составила ведомость и сотрудники не получили премию, что ухудшило атмосферу в коллективе.

Нужны ли такие скрупулезные проверки работы сотрудников? Как правильно организовать Виктории работу в отделе?

**Задача 26.** Начальник отдела дает задание сотруднику, который сразу идет выполнять это задание. Непосредственный начальник сотрудника замечает, что подчиненный выполняет задание, которое он не давал. Вызывает к себе сотрудника и спрашивает его про задание, когда сотрудник говорит, что задание ему дал начальник отдела, непосредственный начальник говорит, что сотрудник не должен выполнять задания начальника отдела.

Кто не прав в данной ситуации? Как поступить сотруднику?

**Задача 27.** Руководитель избрал централизованный авторитарный стиль управления. Он каждый раз досконально объяснял сотрудникам, что и как надо сделать. В летний период руководитель ушёл в отпуск, оставив вместо себя заместителя, который не был осведомлён обо всех тонкостях ведения дел компании. На все вопросы подчинённых он отвечал: «Разбирайтесь сами, вы не первый год этим занимаетесь». По возвращению руководитель

обнаружил, что текущие дела компании приостановлены, а коллектив не знает, что ему делать.

#### **4.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено\не зачтено для зачета/экзамена.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

### **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

##### **5.1.1. Основная литература**

1. Одегов, Ю. Г. Аутсорсинг и аутстаффинг в управлении персоналом : учебник и практикум для вузов / Ю. Г. Одегов, Ю. В. Долженкова, С. В. Малинин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 389 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01055-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488940>
2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494451>

##### **5.1.2. Дополнительная литература**

1. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491405>

## 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

## 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;

- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий практических занятий следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному практическому заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного практического занятия включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

### 5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### 5.4.2. Программное обеспечение

1. Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

### 5.4.3. Информационные справочные системы

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

## 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки/специальности 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими

средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа/практическое занятие:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

## **5.6 Образовательные технологии**

При реализации дисциплины (модуля) *«Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) *«Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства»* предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) *«Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью/ специализацией* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

### РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Корпоративная культура гостиницы**

**Направление подготовки**  
**43.03.03 «Гостиничное дело»**

**Направленность**  
**«Гостиничная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ - ПРОГРАММА**  
**БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, заочная**

Москва 2022



Рабочая программа дисциплины (модуля) «Корпоративная культура гостиницы» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 515 от 08.06.2017, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, а также с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Корпоративная культура гостиницы» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М.; канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной образовательной программы  
к.э.н., доц.

(подпись)

В.Ш. Хетагурова

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете Экономического факультета

(наименование факультета)

Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан факультета  
Д-р экон. наук, проф.

(подпись)

П.В. Солодуха

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, проф.,  
Руководитель центра научных исследований и технического регулирования в сфере услуг, АО «Институт региональных экономических исследований (ИРЭИ)», Москва

(подпись)

Т.И. Зворыкина

Д-р экон. наук, доцент,  
Директор Научно - исследовательского института перспективных направлений и технологий, профессор ФГБОУ ВО «РГСУ», Москва

(подпись)

М.В. Виноградова

Согласовано  
Научная библиотека, директор

(подпись)

И.Г. Маляев

# СОДЕРЖАНИЕ

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)4

- 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)4
- 1.2 Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы *бакалавриата /магистратуры/специалитета*5
- 1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата/магистратуры/специалитета*5

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)6

- 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося6
- 2.2 Учебно-тематический план дисциплины (модуля)7

## РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

- 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)9
- 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)15

- 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)15
- 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы15
- 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания15
- 4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы17
- 4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций17

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)19

- 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)19
- 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)20
- 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)20
- 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)22
- 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)23
- 5.6 Образовательные технологии23

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины**

Цель учебной дисциплины заключается в формирование знаний, умений и практических навыков, необходимых для формирования корпоративной культуры в гостинице. В ходе ее изучения студенты осваивают следующие важные информационные и компетентностные блоки: история возникновения корпоративной культуры, виды и структура корпоративной культуры, формирование корпоративной культуры, корпоративная культура гостиничных цепей с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:

- спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.

- стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства и общественного питания.

- факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства

Уметь:

- разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

- организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.

- анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства; разрабатывать программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет;

Владеть:

- навыками формирования спецификации услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; современными технологиями оказания услуг в организациях избранной сферы гостеприимства и общественного питания, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности

- навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации сферы гостеприимства.

- навыками оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства

Задачи дисциплины:

1. привитие навыков и умений применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в сфере гостиничного бизнеса и общественного питания;

2. развитие способностей обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса.

3. овладение методикой создания корпоративной культуры.

## **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина «Корпоративная культура гостиницы» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 515 от 08.06.2017, очной и заочной формам обучения.

Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

- Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия
- Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства
- Инновации в индустрии гостеприимства.

## **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата**

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-5 - Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

<b>Категория компетенций</b>	<b>Код компетенции</b>	<b>Формулировка компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>
Сервис	ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.
			ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.
			ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 7 семестре, составляет 4 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет*.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		7			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			
Учебные занятия лекционного типа	8	8			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Практические занятия	32	32			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Лабораторные занятия	-	-			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-			
Иная контактная работа	32	32			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	32	32			
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>63</b>	<b>63</b>			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>	<b>9</b>			
<b>Форма промежуточной аттестации</b>		<b>зачет</b>			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ</b>	<b>144</b>	<b>144</b>			

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 5	
		5/1	5/2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>24</b>
Учебные занятия лекционного типа	4	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0
Практические занятия	12	-	12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0

Лабораторные занятия	-	-	-
Иная контактная работа	16	4	12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	4		
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	108	28	80
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	4		4
<b>Форма промежуточной аттестации</b>			<b>зачет</b>
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической	Лабораторные занятия	контактная работа	из них: в форме практической
<b>Модуль 1 (Курс 4, Осенняя сессия )</b>										
Раздел 1. История возникновения корпоративной культуры	36	18	18	2	-	8	-		8	8
Раздел 2. Виды и структура корпоративной культуры	33	15	18	2	-	8	-		8	8
Раздел 3. Формирование корпоративной культуры	33	15	18	2	-	8	-		8	8
Раздел 4. Корпоративная культура гостиничных цепей	33	15	18	2	-	8	-		8	8
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>63</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>-</b>	<b>32</b>	<b>-</b>		<b>32</b>	<b>32</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>									

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической	Лабораторные занятия	контактная работа	из них: в форме практической
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	144	63	72	8	-	32	-	-	32	32

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической	Лабораторные занятия	контактная работа	из них: в форме практической
<b>Модуль 1</b>										
Раздел 1. История возникновения корпоративной культуры	36	28	8	1	-	3	-	-	4	-
Раздел 2. Виды и структура корпоративной культуры	36	28	8	1	-	3	-	-	4	-
Раздел 3. Формирование корпоративной культуры	36	28	8		-	4	-	-	4	-
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	-									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>84</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>12</b>	<b>-</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	-									
<b>Модуль 1</b>										
Раздел 4. Корпоративная культура	32	24	8	2	-	2	-	-	4	

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической	Лабораторные занятия	контактная работа	из них: в форме практической
гостиничных цепей										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>									
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>144</b>	<b>108</b>	<b>32</b>	<b>4</b>		<b>12</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>4</b>

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

##### *Очной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1 (Семестр 7)</b>							
Раздел 1. История возникновения корпоративной культуры	18	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя



Раздел 2. Виды и структура корпоративной культуры	15	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 3. Формирование корпоративной культуры	15	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 4. Корпоративная культура гостиничных цепей	15	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>63</b>	<b>23</b>		<b>32</b>		<b>8</b>	

#### *Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1</b>							
Раздел 1. История возникновения корпоративной культуры	28	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	24	реферат	1	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Виды и структура корпоративной культуры	28	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	24	реферат	1	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя

Раздел 3. Формирование корпоративной культуры	28	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	24	реферат	1	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>84</b>	<b>9</b>		<b>72</b>		<b>3</b>	
<b>Модуль 1</b>							
Раздел 4. Корпоративная культура гостиничных цепей	24	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	20	реферат	1	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов,</b>	<b>24</b>	<b>3</b>		<b>20</b>		<b>1</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>108</b>	<b>12</b>		<b>92</b>		<b>4</b>	

### 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

#### Раздел 1. История возникновения корпоративной культуры

**Цель:** изучить историю возникновения корпоративной культуры.

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Понятие культуры организации. Понятие корпоративной культуры. Сущность корпоративной культуры. Исторические этапы корпоративной культуры. Основные научные взгляды на корпоративную культуру.

#### Тема 1. Понятие корпоративной культуры

##### Вопросы для самоподготовки:

1. Понятие культуры организации.
2. Понятие корпоративной культуры.
3. Сущность корпоративной культуры.
4. Значение корпоративной культуры
5. Задачи корпоративной культуры

#### Тема 2. Формирование корпоративной культуры

##### Вопросы для самоподготовки:

1. Исторические этапы корпоративной культуры.
2. Основные научные взгляды на корпоративную культуру.
3. Современная корпоративная культура
4. Элементы современной корпоративной культуры

### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 1:**

1. Понятие культуры организации.
2. Понятие корпоративной культуры.
3. Сущность корпоративной культуры.
4. Исторические этапы корпоративной культуры.
5. Основные научные взгляды на корпоративную культуру.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля –**  
контрольная работа.

Вопросы:

1. Что такое корпоративная культура?
2. Представьте 3 уровня корпоративной культуры по модели Шейна
3. Какие выделяют функции корпоративной культуры
4. Какие есть виды корпоративной культуры?
5. Какие выделяют типы корпоративной культуры?

## **Раздел 2. Виды и структура корпоративной культуры**

**Цель:** виды и структуру корпоративной культуры.

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Компоненты корпоративной культуры. Задачи корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры. Модели корпоративной культуры. Корпоративная культура как средство управления. Корпоративная культура как система

### **Тема 1. Структура корпоративной культуры**

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Компоненты корпоративной культуры.
2. Задачи корпоративной культуры.
3. Элементы корпоративной культуры.
4. Взаимосвязь элементов корпоративной культуры
5. Процесс построения эффективной структуры корпоративной культуры

### **Тема 1. Структура корпоративной культуры**

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Модели корпоративной культуры.
2. Корпоративная культура как средство управления.
3. Корпоративная культура как система
4. Корпоративная культура как элемент коммуникации
5. Корпоративная культура как элемент социального управления

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 2:**

1. Компоненты корпоративной культуры.
2. Задачи корпоративной культуры.
3. Элементы корпоративной культуры.
4. Модели корпоративной культуры.
5. Корпоративная культура как средство управления.

## 6. Корпоративная культура как система

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

Вопросы:

1. Выделите уровни корпоративной культуры
2. Как корпоративная культура влияет на создание команды в компании?
3. Какие основные недостатки в корпоративной культуре?
4. Какие основные преимущества в корпоративной культуре?
5. Какие основные барьеры для введения корпоративной культуры в компании?

### **Раздел 3. Формирование корпоративной культуры**

**Цель:** изучить способы и этапы формирования корпоративной культуры

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Формирование и закрепление ценностей корпоративной культуры. Роль корпоративной культуры в адаптации новых сотрудников. Процессы в отеле, укрепляющие корпоративную культуру. Особенности формирования корпоративного кодекса отеля. Формирование традиций в отеле. Ритуалы как часть формирования корпоративной культуры. Формирование стандартов поведения в отеле. Формирование фирменной символики отеля. Основные признаки эффективной корпоративной культуры. Оценка корпоративной культуры.

#### **Тема 1. Процесс формирования корпоративной культуры гостиницы**

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Формирование и закрепление ценностей корпоративной культуры.
2. Роль корпоративной культуры в адаптации новых сотрудников.
3. Процессы в отеле, укрепляющие корпоративную культуру.
4. Особенности формирования корпоративного кодекса отеля.
5. Формирование традиций в отеле.

#### **Тема 2. Эффективная корпоративная культура**

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Ритуалы как часть формирования корпоративной культуры.
2. Формирование стандартов поведения в отеле.
3. Формирование фирменной символики отеля.
4. Основные признаки эффективной корпоративной культуры.
5. Оценка корпоративной культуры.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 3:**

1. Формирование и закрепление ценностей корпоративной культуры.
2. Роль корпоративной культуры в адаптации новых сотрудников.
3. Процессы в отеле, укрепляющие корпоративную культуру.
4. Особенности формирования корпоративного кодекса отеля.
5. Формирование традиций в отеле.
6. Ритуалы как часть формирования корпоративной культуры.
7. Формирование стандартов поведения в отеле.
8. Формирование фирменной символики отеля.

9. Основные признаки эффективной корпоративной культуры.
10. Оценка корпоративной культуры.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3:** форма рубежного контроля – контрольная работа.

**Вопросы:**

1. Приведите примеры ритуалов в отеле
2. Приведите примеры девизов в отеле
3. Приведите примеры корпоративных мероприятий в отеле
4. Приведите примеры ценностей в отеле
5. Какие разделы содержит корпоративный кодекс отеля?

## **Раздел 4. Корпоративная культура гостиничных цепей**

**Цель:** изучить корпоративную культуру международных и национальных гостиничных цепей.

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Стандарты корпоративной культуры гостиничной цепи Ritz-Carlton. Корпоративная культура сети Accor. Корпоративная культура сети Marriott. Корпоративная культура Heliopark Hotels & Resorts как пример российской сети. Корпоративная культура Holiday Inn. Традиции и ритуалы международных гостиничных цепей. Традиции и ритуалы национальных гостиничных цепей.

### **Тема 1. Корпоративная культура современных гостиничных цепей**

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Стандарты корпоративной культуры гостиничной цепи Ritz-Carlton.
2. Корпоративная культура сети Accor.
3. Корпоративная культура сети Marriott.
4. Корпоративная культура сети Hilton.
5. Корпоративная культура Heliopark Hotels & Resorts как пример российской сети.
6. Корпоративная культура Holiday Inn.

### **Тема 1. Корпоративная культура современных гостиничных цепей**

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Традиции и ритуалы международных гостиничных цепей.
2. Традиции и ритуалы национальных гостиничных цепей.
3. Специфика построения современной корпоративной культуры гостиничной цепи
4. Учет региональных, культурных и пр. особенностей месторасположения гостиницы цепи при формировании корпоративной культуры.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 4:**

1. Стандарты корпоративной культуры гостиничной цепи Ritz-Carlton.
2. Корпоративная культура сети Accor.
3. Корпоративная культура сети Marriott.
4. Корпоративная культура сети Hilton.
5. Корпоративная культура Heliopark Hotels & Resorts как пример российской сети.

6. Корпоративная культура Holiday Inn.
7. Традиции и ритуалы международных гостиничных цепей.
8. Традиции и ритуалы национальных гостиничных цепей.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля –**  
контрольная работа.

**Задание.**

Разработайте корпоративную культуру сети, состоящую из истории сети, ценностей, традиций, ритуалов, девиза, символики, корпоративных мероприятий.

**РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
(МОДУЛЮ)**

**4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **зачет**, который проводится в **устной** форме.

**4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	Знать: стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации сферы гостеприимства и общественного питания.	Этап формирования знаний
		Уметь организовать работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.	Этап формирования умений
		Владеть: навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиницы;	Этап формирования навыков и получения опыта

**4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Код компетенции	Этапы формирования	Показатель оценивания	Критерии и шкалы оценивания
-----------------	--------------------	-----------------------	-----------------------------

	<b>компетенций</b>	<b>компетенции</b>	
ПК-5	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: (9-10) баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: (8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: (0-6) баллов.</p>

ПК-5	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: (8-9) баллов;</p>
ПК-5	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: (0-6) баллов.</p>

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Теоретический блок вопросов:

1. Понятие культуры организации.
2. Понятие корпоративной культуры.
3. Сущность корпоративной культуры.
4. Исторические этапы корпоративной культуры.
5. Основные научные взгляды на корпоративную культуру.
6. Компоненты корпоративной культуры.
7. Задачи корпоративной культуры.
8. Элементы корпоративной культуры.
9. Модели корпоративной культуры.



10. Корпоративная культура как средство управления.
11. Корпоративная культура как система
12. Формирование и закрепление ценностей корпоративной культуры.
13. Роль корпоративной культуры в адаптации новых сотрудников.
14. Процессы в отеле, укрепляющие корпоративную культуру.
15. Особенности формирования корпоративного кодекса отеля.
16. Формирование традиций в отеле.
17. Ритуалы как часть формирования корпоративной культуры.
18. Формирование стандартов поведения в отеле.
19. Формирование фирменной символики отеля.
20. Основные признаки эффективной корпоративной культуры.
21. Оценка корпоративной культуры.
22. Стандарты корпоративной культуры гостиничной цепи Ritz-Carlton.
23. Корпоративная культура сети Accor.
24. Корпоративная культура сети Marriott.
25. Корпоративная культура сети Hilton.
26. Корпоративная культура Heliopark Hotels & Resorts как пример российской сети.
27. Корпоративная культура Holiday Inn.
28. Традиции и ритуалы международных гостиничных цепей.
29. Традиции и ритуалы национальных гостиничных цепей.

Аналитическое задание (задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.):

#### **Решение ситуационных задач**

1. Разработайте корпоративный кодекс сети отелей
2. Разработайте корпоративный кодекс независимого отеля
3. Разработайте корпоративные стандарты службы приема и размещения
4. Разработайте корпоративные стандарты службы питания и напитков
5. Разработайте корпоративные стандарты службы горничных
6. Разработайте корпоративные стандарты службы бронирования
7. Разработайте корпоративные стандарты службы продаж
8. Разработайте сценарий корпоративного мероприятия День рождения компании
9. Разработайте сценарий корпоративного мероприятия Общее собрание коллектива гостиницы
10. Разработайте систему штрафов в гостинице
11. Разработайте систему поощрений в гостинице

Аналитическое задание (задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.):

#### **Решение ситуационных задач**

1. Установить с помощью ABC-анализа и диаграммы Парето важнейшие факторы, обуславливающие спрос на услуги турагента, с целью повышения конкурентоспособности
2. Разработать опросный лист для оценки качества обслуживания в турфирме
3. Среди жителей г. N был проведен опрос, целью которого было выяснение их мнения о том, какие факторы качества туристических услуг более всего важны для развития в их городе Гостиничное дело (на примере туристического агентства, находящегося в другом

городе). В опросе приняли участие 15 тыс. жителей города. Значимость фактора определяется как количество голосов жителей, посчитавших этот фактор наиболее влияющим на неценовой характер спроса. (В опросе не менее 8 факторов).

4. Разработать контрольный листок для оценки качества выполнения работниками гостиницы своих обязанностей

#### **4.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено\не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

### **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

##### **5.1.1. Основная литература**

1. Колесников, А. В. Корпоративная культура : учебник и практикум для вузов / А. В. Колесников. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 167 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02520-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490153>

2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 430 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3562-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/507885>

##### **5.1.2. Дополнительная литература**

1. Моргунов, Е. Б. Управление персоналом: исследование, оценка, обучение : учебник для вузов / Е. Б. Моргунов. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт,

2022. — 424 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-6202-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488806> (дата обращения: 16.05.2022).

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495422> (дата обращения: 16.05.2022).

## 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

## 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины «Корпоративная культура гостиницы» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий практических занятий следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному практическому заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного практического занятия включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

#### **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

##### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

##### **5.4.2. Программное обеспечение**

1. Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

## **5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Для изучения дисциплины «Корпоративная культура гостиницы» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки/специальности *43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата)* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа/практическое занятие:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

## **5.6 Образовательные технологии**

При реализации дисциплины (модуля) «*Корпоративная культура гостиницы*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «*Корпоративная культура гостиницы*» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «*Корпоративная культура гостиницы*» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «*Корпоративная культура гостиницы*» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «*Корпоративная культура гостиницы*» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью/ специализацией* реализуемой основной

профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

### РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022





Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

## **БИЗНЕС И ИВЕНТ МЕРОПРИЯТИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ**

**Направление подготовки**  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостиничная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
***ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА***

**Форма обучения**  
*Очная, заочная*

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирования в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

# СОДЕРЖАНИЕ

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)4

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)4

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы *бакалавриата /магистратуры/специалитета*4

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата/магистратуры/специалитета*4

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)6

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося6

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)7

## РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)10

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)10

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)11

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)16

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)16

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы16

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания19

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы20

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций20

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)23

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)23

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)23

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)24

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)25

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)26

5.6 Образовательные технологии26

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ **Ошибка! Закладка не определена.**

# **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

## **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель учебной дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний об особенностях организации бизнес и ивент мероприятий в гостиничных комплексах, формирование умений в области организации бизнес и ивент мероприятий в гостинице, знание профессиональных технологий организации бизнес и ивент мероприятий с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по производственно-технологической и сервисной деятельности.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. приобретение знаний в области организации бизнес и ивент мероприятий в гостинице;
2. овладение новыми технологиями организации бизнес и ивент мероприятий в гостинице;
3. овладение методикой расчета стоимости организации бизнес и ивент мероприятий в гостинице.
4. применение полученных знаний в сфере профессиональной деятельности (в сфере производственно-технологической, организационно-управленческой и сервисной деятельности).

## **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина «Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах» реализуется в части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины «Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Технологии гостиничной деятельности.», «Управление доходами и расходами гостиничного предприятия» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Инновации в индустрии гостеприимства.
- Технологии продаж гостиничных услуг.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

## **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата**

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-3, ПК-6, ПК-9 в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Проектная деятельность	ПК-3	ПК-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	<p>ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий.</p> <p>ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>
Управление	ПК-6	ПК-6. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений	<p>ПК-6.1. Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p> <p>ПК-6.2. Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-6.3. Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p>

Проектная деятельность	ПК-9	ПК-9. Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-9.1. Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства</p> <p>ПК-9.2. Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства</p> <p>ПК-9.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства</p>
------------------------	------	--	---

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 5 семестре, составляет 5 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен экзамен.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):</b>	90	90			
Учебные занятия лекционного типа	10	10			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-			
Практические занятия	40	40			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-			
Лабораторные занятия	-	-			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-			
Иная контактная работа	40	40			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	40	40			
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	54	54			

Контроль промежуточной аттестации (час)	36	36			
Форма промежуточной аттестации	Экз.				
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>180</b>	<b>180</b>			

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3/1	3/2		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):</b>	40	8	32		
Учебные занятия лекционного типа	4	4			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	4			
Практические занятия	16		16		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0		16		
Лабораторные занятия	-				
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-				
Иная контактная работа	20	4	16		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	20	4	16		
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	131	28	103		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>		<b>9</b>		
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>экз</b>		<b>экз</b>		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>180</b>	<b>36</b>	<b>144</b>		

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов												
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками										
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Семинарские/практические занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической подготовки</i>		
<b>Модуль 1. Семестр 5</b>													
Раздел 1. MICE – индустрия:	30	12	18	2	0	8	0			8	8	8	8

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической	Иная контактная	из них: в форме практической
основные понятия и содержание											
Раздел 2. Организация бизнес встреч как первая часть MICE - Meetings	30	12	18	2	0	8	0	-	-	8	8
Раздел 3. Организация поощрительных поездок как вторая часть MICE - Incentive	30	10	18	2	0	8	0	-	-	8	8
Раздел 4. Организация конференций как третья часть MICE - Conference	28	10	18	2	0	8	0	-	-	8	8
Раздел 5. Организация событийных поездок как четвертая часть MICE - Event	28	10	18	2	0	8	0	-	-	8	8
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>180</b>	<b>54</b>	<b>90</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>40</b>	<b>40</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>180</b>	<b>54</b>	<b>90</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>40</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>40</b>	<b>40</b>

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов
--------------	--



	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической	Лабораторные занятия из них: в форме практической	Контактная работа в ЭИОС из них: в форме практической				
<b>Модуль 1.</b>											
Раздел 1. MICE – индустрия: основные понятия и содержание	34	26	8	2	0	2	0	-	-	4	4
Раздел 2. Организация бизнес встреч как первая часть MICE - Meetings	34	26	8	2	0	2	0	-	-	4	4
Раздел 3. Организация поощрительных поездок как вторая часть MICE - Incentive	34	26	8	2	0	2	0	-	-	4	4
Раздел 4. Организация конференций как третья часть MICE - Conference	34	26	8			4	0	-	-	4	4
Раздел 5. Организация событийных поездок как четвертая часть MICE - Event	35	27	8			4	0	-	-	4	4
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов по модулю</b>	<b>180</b>	<b>131</b>	<b>40</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>20</b>	<b>20</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине</b>	<b>180</b>	131	40	6	0	14	0	-	-	20	20

**РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
(МОДУЛЮ)**

**3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

*Очной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1, семестр 5</b>							
Раздел 1. MICE – индустрия: основные понятия и содержание	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Контрольная работа
Раздел 2. Организация бизнес встреч как первая часть MICE - Meetings	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Контрольная работа
Раздел 3. Организация поощрительных поездок как вторая часть MICE - Incentive	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Контрольная работа
Раздел 4. Организация конференций как третья часть MICE - Conference	11	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Контрольная работа
Раздел 5. Организация событийных поездок как четвертая часть MICE - Event	10	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	3	Контрольная работа
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>54</b>	<b>24</b>		<b>15</b>		<b>15</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>54</b>	<b>24</b>		<b>15</b>		<b>15</b>	

### *Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1.</b>							
Раздел 1. MICE – индустрия: основные понятия и содержание	26	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	8	Контрольная работа
Раздел 2. Организация бизнес встреч как первая часть MICE - Meetings	26	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	8	Контрольная работа
Раздел 3. Организация поощрительных поездок как вторая часть MICE - Incentive	26	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	8	Контрольная работа
Раздел 4. Организация конференций как третья часть MICE - Conference	26	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	8	Контрольная работа
Раздел 5. Организация событийных поездок как четвертая часть MICE - Event	27	11	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	8	Реферат
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>131</b>	<b>51</b>		<b>40</b>		<b>40</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>131</b>	<b>52</b>		<b>40</b>		<b>40</b>	

### *3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)*

#### **РАЗДЕЛ 1. MICE – индустрия: основные понятия и содержание**

**Цель:** дать основные понятия в MICE-индустрии, представить основные направления развития MICE-индустрии.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

MICE-индустрия и ее роль в развитии туризма. Компоненты MICE. Корпоративный канал сбыта и способы работы с ним. Направления развития делового туризма. Особенности обслуживания MICE-туристов в гостинице.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. MICE-индустрия и ее роль в развитии туризма.
2. Компоненты MICE.
3. Корпоративный канал сбыта и способы работы с ним.
4. Направления развития делового туризма.
5. Особенности обслуживания MICE-туристов в гостинице.
6. Особенности подготовки кадров для MICE-индустрии.
7. MICE возможности отеля.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

### **Форма практического задания: реферат**

### **Перечень тем рефератов к темам раздела 1:**

1. MICE-индустрия и ее роль в развитии туризма.
2. Компоненты MICE.
3. Корпоративный канал сбыта и способы работы с ним.
4. Направления развития делового туризма.
5. Особенности обслуживания MICE-туристов в гостинице.
6. Особенности подготовки кадров для MICE-индустрии.
7. MICE возможности отеля.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

Вопросы:

1. Что входит в комплекс MICE?
2. Какие каналы сбыта у турфирмы существуют?
3. Какие каналы сбыта у гостиницы существуют?
4. Какое оборудование необходимо отелю для проведения MICE мероприятий?
5. Приведите пример ежегодного MICE мероприятия
6. Перечислите сотрудников отеля, которые работают с сегментом MICE

## **РАЗДЕЛ 2. Организация бизнес встреч как первая часть MICE - Meetings**

**Цель:** представить особенности организации бизнес встреч в отеле, раскрыть роль и место бизнес встреч в MICE-индустрии, дать основные функции сотрудников отеля, организующих бизнес встречи.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Особенности организации бизнес встреч в гостинице. Виды бизнес встреч в отеле.

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Специфика организации бизнес встреч в отеле.
2. Помещения, оборудование и технические устройства для провеения бизнес встреч в отеле.
3. Структура бизнес встречи и способы ее обслуживания.
4. Мировой опыт проведения бизнес встреч.
5. Расчет затрат на проведение бизнес встреч.
6. Основные доходы и преимущества от проведения бизнес встреч в отеле.
7. Новые технологии в проведении и обслуживании бизнес встреч в отеле.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2****Форма практического задания: реферат****Перечень тем рефератов к темам раздела 2:**

1. Специфика организации бизнес встреч в отеле.
2. Помещения, оборудование и технические устройства для провеения бизнес встреч в отеле.
3. Структура бизнес встречи и способы ее обслуживания.
4. Мировой опыт проведения бизнес встреч.
5. Расчет затрат на проведение бизнес встреч.
6. Основные доходы и преимущества от проведения бизнес встреч в отеле.
7. Новые технологии в проведении и обслуживании бизнес встреч в отеле.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – контрольная работа.****Вопросы:**

1. Какие бизнес встречи могут проходить в отеле?
2. Что входит в бизнес встречу?
3. Какие службы отеля участвуют в организации бизнес встечи и как?
4. Составьте подробный планпроведения бизнес встречи в отеле (необходимые помещения, оборудование, питание и сотрудники отеля).

**РАЗДЕЛ 3. Организация поощрительных поездок как вторая часть MICE - Incentive**

**Цель:** представить особенности организации поощрительных поездок, раскрыть роль и место инсентив сегмента в MICE-индустрии, дать основные функции сотрудников турфирмы и отеля, организующих поощрительные поездки.

**Перечень изучаемых элементов содержания**

Особенности организации поощрительных поездок. Виды поощрительных поездок.

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Специфика организации поощрительных поездок.
2. Цели организации поощрительных поездок для сотрудников.
3. Структура инсентив поездки.
4. Мировой опыт поощрительных поездок.
5. Расчет затрат на инсентив мероприятие.
6. Основные доходы и преимущества от инсентив поездок.

7. Новые технологии в организации инсентив поездок.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 3:**

1. Специфика организации поощрительных поездок.
2. Цели организации поощрительных поездок для сотрудников.
3. Структура инсентив поездки.
4. Мировой опыт поощрительных поездок.
5. Расчет затрат на инсентив мероприятие.
6. Основные доходы и преимущества от инсентив поездок.
7. Новые технологии в организации инсентив поездок.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

**Вопросы:**

1. Что такое инсентив поездка?
2. Компании из каких сфер экономики могут проводить поощрительные поездки.
3. Каковы цели организации и проведения инсентив поездок?
4. В чем специфика организации инсентив поездок для отеля?
5. Приведите пример инсентив поездки и распишите, что для нее будет запрошено в отеле?

### **РАЗДЕЛ 4. Организация конференций как третья часть MICE - Conference**

**Цель:** представить особенности организации конференций в отеле, раскрыть роль и место конференций в MICE-индустрии, дать основные функции сотрудников турфирмы и отеля, организующих конференции.

**Перечень изучаемых элементов содержания**

Особенности организации конференции в гостинице. Виды конференций.

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Специфика организации конференции в отеле.
2. Помещения, оборудование, персонал и технические устройства для проведения конференции в отеле.
3. Структура конференции и способы ее обслуживания.
4. Мировой опыт проведения конференций.
5. Расчет затрат на проведение конференции.
6. Основные доходы и преимущества от проведения конференции в отеле.
7. Новые технологии в проведении и обслуживании конференции в отеле.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

## **Форма практического задания: реферат**

### **Перечень тем рефератов к темам раздела 4:**

1. Специфика организации конференции в отеле.
2. Помещения, оборудование, персонал и технические устройства для проведения конференции в отеле.
3. Структура конференции и способы ее обслуживания.
4. Мировой опыт проведения конференций.
5. Расчет затрат на проведение конференции.
6. Основные доходы и преимущества от проведения конференции в отеле.
7. Новые технологии в проведении и обслуживании конференции в отеле.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

#### **Вопросы:**

1. Какое оборудование в отеле необходимо для проведения конференции?
2. Какие подразделения отеля участвуют в организации конференции и какие у них функции?
3. Приведите пример ежегодной конференции
4. Составьте протокол проведения конференции в отеле

## **РАЗДЕЛ 5. Организация событийных поездок как четвертая часть MICE - Event**

**Цель:** представить особенности организации мероприятий и участие отеля в нем, раскрыть роль и место мероприятий/событий в MICE-индустрии, дать основные функции сотрудников турфирмы и отеля, организующих мероприятия/события.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Особенности организации мероприятий и роль отеля в этом. Виды мероприятий и событий, организуемых при участии отеля.

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Специфика организации мероприятия/события.
2. Помещения, оборудование, персонал и технические устройства для проведения мероприятий/событий при участии отеля.
3. Структура мероприятия/события и способы ее обслуживания.
4. Мировой опыт организации и проведения мероприятий/событий.
5. Расчет затрат на проведение мероприятий/событий.
6. Основные доходы и преимущества от проведения мероприятий/событий для отеля.
7. Новые технологии в проведении и обслуживании мероприятий/событий в отеле.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 5:**

1. Специфика организации мероприятия/события.
2. Помещения, оборудование, персонал и технические устройства для проведения мероприятий/событий при участии отеля.
3. Структура мероприятия/события и способы ее обслуживания.
4. Мировой опыт организации и проведения мероприятий/событий.
5. Расчет затрат на проведение мероприятий/событий.
6. Основные доходы и преимущества от проведения мероприятий/событий для отеля.
7. Новые технологии в проведении и обслуживании мероприятий/событий в отеле.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

Вопросы:

1. В чем специфика ивент мероприятий?
2. Как отель может участвовать в организации мероприятия/события?
3. Какие технологии применяются в организации мероприятия/события?
4. Приведите пример ежегодного события/мероприятия и какой отель задействован в нем.

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

### РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **экзамен**, которые проводятся в **устной** форме.

#### 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-3	Способен	Знать: спецификацию	Этап формирования знаний



	применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; различные формы корпоративного социального участия и виды социальной работы; законодательные формы поддержки и мотивации корпоративного участия.	
		Уметь: применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности, использовать основные стратегические, экономические, политические механизмы, инструменты среды, благоприятной для внедрения концепция КСО корпоративного гражданства на практике.	Этап формирования умений
		Владеть: навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, навыками применения полученных знаний в	Этап формирования навыков и получения опыта

		процессе анализа деятельности корпорации, принимая внимание уровень экономического развития законодательную среду, культурные традиции практику ведения бизнеса.	
ПК-6	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства для принятия эффективных управленческих решений	Знать: экономические понятия, методы проведения анализа, расчёт показателей экономической деятельности гостиничного предприятия	Этап формирования знаний
		Уметь: Осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; Участвовать в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: Методами оценки экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений; Методами разработки управленческих решений на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-9	Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства	Знать: процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства,	Этап формирования знаний
		Уметь: производить разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: навыками применения специализированных программных продуктов и баз данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта

**4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-3, ПК-6, ПК-9	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок:                      ( 9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения:                      [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала:                      (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки:                      [0-6] баллов.</p>

ПК-3, ПК-6, ПК-9	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
ПК-3, ПК-6, ПК-9	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Теоретический блок вопросов:

1. МІСЕ-индустрия и ее роль в развитии туризма.
2. Компоненты МІСЕ.
3. Корпоративный канал сбыта и способы работы с ним.
4. Направления развития делового туризма.
5. Особенности обслуживания МІСЕ-туристов в гостинице.
6. Особенности подготовки кадров для МІСЕ-индустрии.

7. MICE возможности отеля.
8. Специфика организации бизнес встреч в отеле.
9. Помещения, оборудование и технические устройства для проведения бизнес встреч в отеле.
10. Структура бизнес встречи и способы ее обслуживания.
11. Мировой опыт проведения бизнес встреч.
12. Расчет затрат на проведение бизнес встреч.
13. Основные доходы и преимущества от проведения бизнес встреч в отеле.
14. Новые технологии в проведении и обслуживании бизнес встреч в отеле.
15. Специфика организации поощрительных поездок.
16. Цели организации поощрительных поездок для сотрудников.
17. Структура ин센див поездки.
18. Мировой опыт поощрительных поездок.
19. Расчет затрат на инсендив мероприятие.
20. Основные доходы и преимущества от инсендив поездок.
21. Новые технологии в организации инсендив поездок.
22. Специфика организации конференции в отеле.
23. Помещения, оборудование, персонал и технические устройства для проведения конференции в отеле.
24. Структура конференции и способы ее обслуживания.
25. Мировой опыт проведения конференций.
26. Расчет затрат на проведение конференции.
27. Основные доходы и преимущества от проведения конференции в отеле.
28. Новые технологии в проведении и обслуживании конференции в отеле.
29. Специфика организации мероприятия/события.
30. Помещения, оборудование, персонал и технические устройства для проведения мероприятий/событий при участии отеля.
31. Структура мероприятия/события и способы ее обслуживания.
32. Мировой опыт организации и проведения мероприятий/событий.
33. Расчет затрат на проведение мероприятий/событий.
34. Основные доходы и преимущества от проведения мероприятий/событий для отеля.
35. Новые технологии в проведении и обслуживании мероприятий/событий в отеле.
36. Портрет потребителя MICE сегмента
37. Особенности продвижения и продаж бизнес встреч
38. Особенности продвижения и продаж поощрительных поездок
39. Особенности продвижения и продаж конференций
40. Особенности продвижения и продаж мероприятий/событий
41. Требования к сотрудникам, продающим MICE сегмент
42. Элементы продвижения MICE сегмента
43. Технологии продаж MICE сегмента

#### Аналитическое задание

1. Что входит в комплекс MICE?
2. Какие каналы сбыта у турфирмы существуют?
3. Какие каналы сбыта у гостиницы существуют?
4. Какое оборудование необходимо отелю для проведения MICE мероприятий?
5. Приведите пример ежегодного MICE мероприятия
6. Перечислите сотрудников отеля, которые работают с сегментом MICE
7. Какие бизнес встречи могут проходить в отеле?

8. Что входит в бизнес встречу?
9. Какие службы отеля участвуют в организации бизнес встречи и как?
10. Составьте подробный план проведения бизнес встречи в отеле (необходимые помещения, оборудование, питание и сотрудники отеля).
11. Что такое инсентив поездка?
12. Компании из каких сфер экономики могут проводить поощрительные поездки.
13. Каковы цели организации и проведения инсентив поездок?
14. В чем специфика организации инсентив поездок для отеля?
15. Приведите пример инсентив поездки и распишите, что для нее будет запрошено в отеле?
16. Какое оборудование в отеле необходимо для проведения конференции?
17. Какие подразделения отеля участвуют в организации конференции и какие у них функции?
18. Приведите пример ежегодной конференции
19. Составьте протокол проведения конференции в отеле
20. В чем специфика ивент мероприятий?
21. Как отель может участвовать в организации мероприятия/события?
22. Какие технологии применяются в организации мероприятия/события?
23. Приведите пример ежегодного события/мероприятия и какой отель задействован в нем.
24. Какие элементы продвижения задействованы в MICE индустрии и как?
25. В чем специфика продаж сегмента MICE?
26. Составьте скрипт продаж организации мероприятий в отеле.

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

#### 5.1.1. Основная литература

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492676> (дата обращения: 16.05.2022).
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 338 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489286> (дата обращения: 16.05.2022).

#### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Маркетинг. Практикум : учебное пособие для вузов / С. В. Карпова [и др.] ; под общей редакцией С. В. Карповой. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 325 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8852-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488976> (дата обращения: 16.05.2022).
2. Маркетинг : учебник и практикум для вузов / Л. А. Данченко [и др.] ; под редакцией Л. А. Данченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 486 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01560-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488964> (дата обращения: 16.05.2022).

### 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### **5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах*» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного



выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### **5.4.2. Программное обеспечение**

Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7

2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic

3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

### **5.4.3. Информационные справочные системы**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>

5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>
----	--------------------------------------	--	---

### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины *«Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах»* в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки *43.03.03 Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины *«Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины *«Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины *«Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины *«Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины *«Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2.	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3.	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4.	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

\_\_\_\_\_  
П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

## ИННОВАЦИИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

Направленность  
*«Гостиничная деятельность»*

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
*ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА*

Форма обучения  
*Очная, заочная*

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Инновации в индустрии гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Инновации в индустрии гостеприимства» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирования в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

# СОДЕРЖАНИЕ

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)4

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)4

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы *бакалавриата /магистратуры/специалитета*4

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата/магистратуры/специалитета*4

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)5

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося5

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

## РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)9

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)10

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)21

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)21

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы21

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания22

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы24

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций24

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)26

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)26

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)26

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)27

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)28

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)29

5.6 Образовательные технологии29

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель учебной дисциплины – приобретение студентами знаний в области инновационной деятельности, как современного и эффективного метода, позволяющего гостиничным предприятиям увеличить спрос на свои услуги.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**знать:** теоретические основы разработки и реализации гостиничного продукта; нормативно-техническую базу разработки; технические регламенты, санитарные нормы и

правила;

**уметь:** планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными

подразделениями гостиницы и других средств размещения;

**владеть:** методами разработки и предоставления

Задачи учебной дисциплины:

1. изучить основные понятия инноваций в гостиничном бизнесе;
2. проанализировать влияние инноваций на гостиничном рынке;
3. иметь представление о государственном регулировании в сфере инноваций и интеллектуальной собственности;
4. изучить особенности применения современных компьютерных программ на гостиничных предприятиях;
5. провести анализ инновационных тенденций в гостиничном бизнесе;
6. изучить особенности инноваций в гостиничном маркетинге и менеджменте.

### **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина «Инновации в индустрии гостеприимства» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной форм обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Инновации в индустрии гостеприимства» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах», «Технологии гостиничной деятельности» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Прохождение преддипломной практики.
- Подготовка и защита ВКР.

### **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-3, в соответствии с основной

профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Проектная деятельность	ПК-3	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий.
			ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.
			ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1 Объем дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины, изучаемой в 8 семестре, составляет 4 зачетных единиц. По дисциплине предусмотрен *экзамен*.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		8			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):</b>	72	72			
Учебные занятия лекционного типа	8	8			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			



Практические занятия	32	32			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Лабораторные занятия	-	-			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-			
Иная контактная работа	32	32			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	32	32			
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>36</b>	<b>36</b>			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>	<b>36</b>			
<b>Форма промежуточного контроля</b>	<b>экз</b>	<b>экз</b>			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>144</b>	<b>144</b>			

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		4/3	4/4	
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):</b>	32			
Учебные занятия лекционного типа	4	4	0	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0			
Практические занятия	12	0	12	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>				
Лабораторные занятия	-			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-			
Иная контактная работа	16	4	12	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	12			
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>103</b>	<b>28</b>	<b>75</b>	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>		<b>9</b>	
<b>Форма промежуточного контроля</b>	<b>экз</b>		<b>экз</b>	
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>108</b>	

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической	Контактная работа в ЭИОС из них: в форме практической				
<b>Модуль 1. Семестр 8</b>											
Раздел 1. Сущность и функции инновационной деятельности	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	8
Раздел 2. Формы финансирования инновационных проектов	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	8
Раздел 3. Стратегия и планирование инновационной деятельности гостиничного предприятия	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	8
Раздел 4. Инновационные процессы в гостиничной и ресторанной деятельности	27	9	18	2	0	8	0	-	-	8	8
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>32</b>	<b>32</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>32</b>	<b>32</b>

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической	Контактная работа в ЭИОС из них: в форме практической				
<b>Модуль 1. Курс 4</b>											
Раздел 1. Сущность и функции инновационной деятельности	34	26	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 2. Формы финансирования инновационных проектов	34	26	8	2	0	2	0	-	-	4	0
Раздел 3. Стратегия и планирование инновационной деятельности гостиничного предприятия	34	26	8			4	0	-	-	4	4
Раздел 4. Инновационные процессы в гостиничной и ресторанной деятельности	33	25	8			4	0	-	-	4	4
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов по модулю</b>	<b>144</b>	<b>103</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>8</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине</b>	<b>144</b>	<b>103</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>8</b>

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1, семестр 8</b>							
Раздел 1. Сущность и функции инновационной деятельности	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Формы финансирования инновационных проектов	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 3. Стратегия и планирование инновационной деятельности гостиничного предприятия	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 4. Инновационные процессы в гостиничной и ресторанной деятельности	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Реферат	2	Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>36</b>	<b>16</b>		<b>12</b>		<b>8</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>36</b>	<b>16</b>		<b>12</b>		<b>8</b>	

### *Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1., курс 4</b>							
Раздел 1. Сущность и функции инновационной деятельности	26	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Формы финансирования инновационных проектов	26	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 3. Стратегия и планирование инновационной деятельности гостиничного предприятия	26	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 4. Инновационные процессы в гостиничной и ресторанной деятельности	25	15	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Контрольная работа или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>103</b>	<b>63</b>		<b>20</b>		<b>20</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>103</b>	<b>63</b>		<b>20</b>		<b>20</b>	

### *3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)*

#### **РАЗДЕЛ 1. СУЩНОСТЬ И ФУНКЦИИ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Цель:** формирование у слушателей видения современной концепции управления инновационной деятельностью и ознакомление с наиболее эффективными технологиями инновационного маркетинга.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Теория инновационных процессов Й. Шумпетера, технологические уклады развития, CALS-технологии, роль предпринимательства в инновационных процессах, модели поведения «новаторов» и «консерваторов», предпринимательская деятельность в туристской сфере, развитие международной торговли. Содержание понятия «инновации», инновация и инновационная деятельность, факторы, определяющие инновационное развитие, побудители инноваций. Виды инноваций: по сфере приложения, по масштабам распространения, по характеру нововведений, инновация продукт, инновация-процесс, инновация-сервис, адаптивные инновации, радикальные нововведения. Жизненный цикл и функции инноваций: инновационный цикл, период создания инновации, жизненный цикл инновации, основные функции инноваций. Инновационная деятельность в туризме и гостеприимстве: мотивы появления инноваций, направление развития инноваций в туризме, внедрение нововведений, маркетинговые инновации, периодические нововведения

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Понятие и сущность инноваций, инновационных процессов.
2. Инновационная деятельность как базовый элемент экономической науки, эффективной стратегии предприятия, инструмент приобретения и сохранения конкурентных преимуществ.
3. Классификации, свойства и функции инноваций.
4. Инновационный процесс.
5. Факторы, влияющие на развитие инновационного процесса.
6. Жизненный цикл инновации. Длинные волны в экономике.
7. Цели и основные направления, научно-методические основы инновационного менеджмента (ИМ).
8. Стратегия и тактика в инновационном менеджменте.
9. Функции управления инновациями.
10. Приемы инновационного менеджмента: бенч-маркинг, маркетинговый подход, инжиниринг, бренд-стратегия, ценовой прием, фронтинг рынка, мэрджер.
11. Современный системный подход к роли инноваций в конкуренции.
12. Организационные формы инновационного процесса: организационные структуры НИИ и КБ в России, бутлегерство, новые фирмы в рамках старых компаний, инкубаторные программы и сети малых фирм, технопарки и технополисы, альянсы и консорциумы, совместные предприятия.
13. Инновационная политика предприятия.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 1:**

1. Переход к инновационной экономике: возможности и ограничения для сферы туризма
2. Инновации: понятия, функции, роль в современном мире.
3. Жизненный цикл инноваций.
4. Источники инновационных возможностей.
5. Факторы, влияющие на успешность инновационных процессов, методики активизации инновационных процессов, модели инновационных процессов, Национальная инновационная система.
6. Государственная поддержка и стимулирование инновационных процессов.

7. Нормативно-правовое регулирование: правовые акты и законы РФ.
8. Интеллектуальный продукт.
9. Инновации и их роль в современном мире.
10. Теории инновационных процессов.
11. Всемирная туристическая организация и ее деятельность в области инноваций.
12. Инновационные процессы, их распространение и значимость.
13. Нормативно-правовое регулирование инновационной деятельности.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Инновация – это \_\_\_\_\_.
2. К факторам, определяющим инновацию не относятся:
  - а) рыночная среда;
  - б) ресурсы;
  - в) кадры;
  - г) реклама;
  - д) потребители.
3. Питер Ф. Друкер выделяет 7 источников инновационной возможности. Какой из ниже представленных источников не входит в его классификацию?
  - а) неожиданность;
  - б) демографический фактор;
  - в) нелепость (несоответствие);
  - г) новые знания;
  - д) фактор риска;
  - е) изменения в ценностных установках.
4. Методы активизации инновационного процесса не включают в себя:
  - а) синектика;
  - б) бисоциация;
  - в) ТРИЗ;
  - г) корреляционный анализ;
  - д) мозговой штурм;
  - д) лабораторные исследования.
5. «Центр» инноваций в США – «Силиконовая долина», а в России:
  - а) Казань;
  - б) Уфа;
  - в) Сколково;
  - г) Москва;
  - д) Кижы;
  - е) Каспийск.
6. Инновационная стратегия предприятия: бороться за выживание, используя привычные консервативные технологии при минимуме затрат на нововведения. Как называется данная стратегия?
  - а) наступательная;
  - б) традиционная;
  - в) зависимая;
  - г) имитационная.

7. По срокам действия проекты бывают:
- а) долгосрочные;
  - б) краткосрочные;
  - в) промежуточные;
  - г) затяжные;
  - д) среднесрочные
8. Расставьте этапы проведения маркетингового исследования в соответствующем порядке:
- а) исследование конкурентов;
  - б) исследование потребителей;
  - в) исследование рынка;
  - г) исследование системы распространения товара, услуги
9. Существует 9 правил функционального маркетинга. Какое из ниже представленных не относится к ним:
- а) Продавайте все известные функции продуктов;
  - б) Находите и продавайте скрытые функции продуктов;
  - в) Находите избыточные и вредные функции продуктов, исключая их;
  - г) Продавайте функции по наибольшей цене;
  - д) Продавайте функции продуктов даже тогда, когда продукты уже проданы.
10. К основным формам бизнес-документации относят:
- а) бизнес-план;
  - б) бизнес-идея;
  - в) заключение экспертной комиссии;
  - г) доверительное письмо;
  - д) технико-экономическое обоснование.

## **РАЗДЕЛ 2. ФОРМЫ ФИНАНСИРОВАНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ ПРОЕКТОВ**

**Цель:** формирование у слушателей видения современной концепции управления инновационной деятельностью и ознакомление с наиболее эффективными технологиями инновационного маркетинга.

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

*Понятие инновационного проекта, виды инновационных проектов. Факторы, снижающие эффективность инновационных проектов. Значение финансирования в управлении инновационными проектами. Формы и виды финансирования проектов: государственное финансирование (прямое и косвенное), рыночное финансирование инновационных проектов – собственные средства организации, акционерное финансирование, банковское кредитование, ипотека, лизинг, венчурное финансирование как особая форма инвестиций в инновационные проекты.*

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Маркетинг инноваций.
2. Мотивация создания, продажи и покупки инноваций.
3. Анализ спроса на нововведения.
4. Решение дилеммы: необходимость разработки новых товаров – минимальные шансы на успех.
5. Оценка инновационного потенциала организации.
6. Фронтирование рынка и продвижение товара.
7. Понятие инновационного проекта.



8. Структура, основные этапы создания (фазы разработки) и реализации инновационного проекта.
9. Источники инновационных идей.
10. Инновационная стратегия.
11. Система планирования: маркетинга, производства, финансирования.
12. Сетевые методы планирования и управления (СПУ).
13. Управление рисками в инновационном менеджменте.
14. Риск и доход.
15. Классификация рисков инновационной деятельности и методы их снижения: распределение и диверсификация, страхование и хеджирование, лимитирование.
16. Инновационное управление персоналом.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 2:**

1. Структура источников финансирования инновационных программ.
2. Организационные формы и методы финансирования инновационных программ.
3. Источники финансирования инноваций и инновационных проектов
4. Бизнес-планирование. Инвестиционный бизнес-план
5. Инвестиционный анализ инновационных проектов
6. Портфельный анализ. Анализ на основе реальных опционов
7. Информационная среда проектного анализа и инструментальные средства управления проектами
8. Инструментальные средства управления проектами
9. Финансирование и эффективность инновационных проектов
10. Особенности финансирования инновационных проектов.
11. Состав и структура инновационных затрат
12. Корпоративные венчурные инвестиции
13. Механизмы управления корпоративными венчурными проектами
14. Эффективность управления инновационным проектом
15. Эффективность управления исследовательским проектом
16. Эффективность управления венчурным инновационным проектом

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

**1. Функции государства в инновационной сфере это:**

- а) аккумуляция средств;
- б) стимулирование инноваций;
- в) координация инновационной деятельности;
- г) правовое обеспечение;
- д) кадровое обеспечение.

**2. Чем для внешнего инвестора является показатель "цена собственного капитала"?**

- а) нижним пределом рентабельности;
- б) гарантией возврата вложенных средств;
- в) единственным критерием для принятия решения о вложении средств.

**3. Фирмы, которые работают на узкий сегмент рынка и удовлетворяют потребности, сформированные под действием моды, рекламы и других средств, - это**

- а) пациенты;
- б) виоленты;

в) коммунтанты.

**4. Дополните предложение: Патент – документ, удостоверяющий авторство изобретения и предоставляющего его владельцу исключительное (монопольное) право на использование изобретения в течение \_\_\_\_\_ с даты приоритета.**

- а) 1 года;
- б) неограниченного времени;
- в) 20 лет.

**5. Инновационный процесс это:**

- а) процесс преобразования научного знания в инновацию.
- б) деятельность, направленная на коммерциализацию научных исследований;
- в) освоение инновационного потенциала;
- г) реализация инновационной политики.

**6. Форфейтинг это:**

- а) коммерческий кредит;
- б) финансовая операция, превращающая коммерческий кредит в банковский;
- в) инвестиционный налоговый кредит.

**7. К источникам финансирования инновационного проекта не относятся:**

- а) собственные средства;
- б) оборотные средства;
- в) заемные средства;
- г) спонсорские средства.

8. По срокам действия проекты бывают:

- а) долгосрочные;
- б) краткосрочные;
- в) промежуточные;
- г) затяжные;
- д) среднесрочные

9. Национальная инновационная система не зависит от:

- а) частного сектора;
- б) рынка труда;
- в) государственных структур.

**10. Какие из этапов жизненного цикла продукции связаны со значительными рискоинвестициями?**

- а) снижение объемов производства и продаж;
- б) технологическое освоение выпуска новой продукции;
- в) стабилизация объемов производства промышленной продукции;
- г) исследования и разработки по созданию новой продукции.

### **РАЗДЕЛ 3. СТРАТЕГИЯ И ПЛАНИРОВАНИЕ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

*Цель:* формирование у слушателей видения современной концепции планирования инновационной деятельностью и ознакомление с наиболее эффективными технологиями инновационного маркетинга.

*Перечень изучаемых элементов содержания*

Содержание и характеристика различных типов стратегий. Государственная инновационная стратегия, стратегия «переноса», стратегия «заимствования», стратегия «наращивания». Инновационная стратегия гостиничного предприятий. Инновационная стратегия: наступательная стратегия, оборонительная стратегия, имитационная стратегия, зависимая стратегия, традиционная стратегия, оппортунистическая традиция, гиперконкуренция. Планирование инноваций и инновационные проекты. Принципы планирования инноваций. Содержание инновационного проекта. Анализ инновационного проекта. Виды проектов, исследовательские проекты, венчурные проекты, модернизационный проект. Этапы разработки инновационных проектов, формирование идеи, маркетинговые исследования и разработка параметров конечной цели проекта, определение «дерева целей» и дерева «работ», анализ неопределенности рисков, выбор жизнеспособного варианта реализации проекта. Риски в инновационной деятельности. Виды рисков, экономический риск, риск технологической неадекватности, риск финансового несоответствия, риск неуправляемости проектом, юридический риск, негативное воздействие рисков. Управление инновациями и знаниями, отношение к потребителям, как необходимое условие развития. Привлечение сотрудников к участию в инновационных процессах, создание команды для внедрения нововведения. Поддержка инновационной деятельности, генерирование идей. Классификация предприятий по типу инновационного поведения. Виолентное поведение, пациентное поведение, эксплерентное поведение. Коммутантное поведение.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Государственная инновационная стратегия, стратегия «переноса», стратегия «заимствования», стратегия «наращивания».
2. Содержание и характеристика различных типов стратегий.
3. Инновационная стратегия гостиничного предприятий.
4. Планирование инноваций и инновационные проекты.
5. Принципы планирования инноваций.
6. Содержание инновационного проекта.
7. Виды проектов, исследовательские проекты, венчурные проекты, модернизационный проект.
8. Этапы разработки инновационных проектов, формирование идеи, маркетинговые исследования и разработка параметров конечной цели проекта, определение «дерева целей» и дерева «работ», анализ неопределенности рисков, выбор жизнеспособного варианта реализации проекта.
9. Риски в инновационной деятельности.
10. Виды рисков, экономический риск, риск технологической неадекватности, риск финансового несоответствия, риск неуправляемости проектом, юридический риск, негативное воздействие рисков. Управление инновациями и знаниями, отношение к потребителям, как необходимое условие развития.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 3:**

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3:** форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

**1. План эксплуатационной деятельности гостиницы не включает:**

- а) эксплуатационную программу;
- б) план доходов от дополнительных услуг;

- в) финансовый план;
- г) план доходов от эксплуатационной деятельности

**2. Определите показатель, который позволяет дать реальную оценку возможностям использования номерного фонда гостиницы:**

- а) фондоемкость;
- б) коэффициент заполняемости номеров;
- в) фондоотдача;
- г) общее количество место-дней

**3. Третьим разделом плана эксплуатационной деятельности гостиницы является:**

- а) план повышения качества эксплуатационной деятельности гостиницы;
- б) план доходов от дополнительных услуг;
- в) план доходов от эксплуатационной деятельности;
- г) эксплуатационная программа

**4. Одним из показателей, характеризующих эксплуатационную деятельность гостиницы, является:**

- а) рентабельность гостиницы;
- б) фондовооруженность;
- в) пропускная способность гостиницы;
- г) коэффициент пригодности

**5. Планирование доходов от эксплуатационной деятельности не включает:**

- а) плату за проживание в номерах;
- б) доходы от бронирования номеров;
- в) плату за время, которое превышает полные сутки проживания в гостинице;
- г) доходы от эксплуатации подсобных подразделений

**6. Пропускная способность гостиницы определяется как:**

- а) разница между общим количеством место-дней в гостинице и количеством место-дней пребывания в капитальном ремонте;
- б) умножение показателя «единовременная вместительность» на число календарных дней года;
- в) умножение количества номеров на количество мест в номерах;
- г) умножение количества номеров каждой категории на число постоянных мест в каждом из них

**7. План повышения эффективности эксплуатации гостиницы не включает:**

- а) бизнес-план;
- б) план оргтехмероприятий;
- в) план научной организации труда

**8. В каком размере взимается плата за проживание детей в гостинице в возрасте до 12 лет без предоставления места?**

- а) 50% стоимости места;
- б) не взимается;
- в) 100% стоимости места

**9. План научной организации труда не включает:**

- а) уплотнение рабочего дня;
- б) повышение квалификации работников;
- в) освоение новых видов и форм обслуживания
- г) оптимизация численности обслуживающего персонала

**10. План оргтехмероприятий – это комплекс мероприятий, направленный на:**

- а) повышение уровня и качества обслуживания туристов;

- б) повышение эффективности эксплуатации гостиницы;
- в) совершенствование организации труда на каждом участке;
- г) повышение квалификации работников

#### **РАЗДЕЛ 4. ИННОВАЦИОННЫЕ ПРОЦЕССЫ В ГОСТИНИЧНОЙ И РЕСТОРАННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Цель:** формирование у слушателей видения современной концепции планирования инновационной деятельностью и ознакомление с наиболее эффективными технологиями инновационного маркетинга.

##### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Разработка инновационной стратегии развития предприятия гостиничной и ресторанной деятельности. Инновации управления качеством в гостиничном и ресторанном предприятии. Характеристика АСУ номерным фондом на примере продукта российского и зарубежного разработчика. Глобальные системы бронирования и центральные сетям бронирования. Инновационные методы формирования пакета дополнительных услуг в гостиничном предприятии. Организация инженерной системы гостиницы на основе энергосберегающих технологий. Инновационные методы формирования сервисной системы гостиничного предприятия. Инновационные подходы к разработке концепции развития гостиницы

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Характеристика кибернетической инновационной модели.
2. Разработка инновационной стратегии развития гостиничного предприятия.
3. Инновации управления качеством в гостиничном предприятии.
4. Характеристика АСУ номерным фондом на примере продукта российского и зарубежного разработчика.
5. Взаимосвязь глобализации социальных процессов с тенденциями развития гостиничных услуг.
6. Характеристика трудовых ресурсов в гостиничном предприятии.
7. Инновационные методы мотивации персонала гостиничного предприятия
8. Виды дистрибуции гостиничных услуг.
9. Социальные технологии, используемые в продвижении гостиничных услуг.
10. B2B технологии в гостиничном деле.
11. Глобальные системы бронирования и центральные сетям бронирования.
12. Инновации, меняющие физические свойства аспектов гостиничной услуги.
13. Современные подходы к разработке сайта гостиницы.
14. Инновационные системы стимулирования сбыта гостиничных услуг.
15. Инновационные методы формирования пакета дополнительных услуг в гостиничном предприятии

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 4:**

1. Перечислить и дать характеристику задачам инновационного менеджмента в гостиничном бизнесе.
  1. Перечислить этапы разработки инновационной стратегии развития гостиничного предприятия.
  2. На основе аспектов качества привести примеры инноваций в гостиничном предприятии.

3. Дать характеристику АСУ номерным фондом на примере продукта российского и зарубежного разработчика.
4. Определить взаимосвязь глобализации социальных процессов с тенденциями развития гостиничных услуг.
5. Дать характеристику трудовым ресурсам в гостиничном предприятии.
6. Дать характеристику трудовым ресурсам на предприятии общественного питания.
7. Привести методы мотивации персонала гостиничного предприятия в соответствии с выполняемыми функциями.
8. Дать характеристику социальным технологиям, используемым в продвижении гостиничных услуг.
9. Дать характеристику B2B технологиям в гостиничном и ресторанном бизнесе.
10. Дать характеристику глобальным системам бронирования и центральным сетям бронирования.
11. Дать характеристику инновациям, меняющим физические свойства аспектов гостиничной услуги.
12. Привести примеры современных подходов к разработке сайта гостиницы (ресторана гостиницы).
13. Привести примеры инновационных систем стимулирования сбыта гостиничных услуг.
14. Дать характеристику инновационным методам формирования пакета дополнительных услуг в гостиничном предприятии.
15. Дать характеристику инновационным методам формирования сервисной системы гостиничного предприятия.
16. Дать характеристику организации инженерной системы гостиницы на основе энергосберегающих технологий.
17. Перечислить инновационные маркетинговые технологии в гостиничном бизнесе.
18. Привести типологию инновационных рисков в гостиничном бизнесе.
19. Перечислить факторы, влияющие на степень риска внедрения новой услуги в гостиничном предприятии.
20. Дать характеристику инновационным подходам к разработке концепции гостиницы.
21. Основные формы инновации в организации гостиничных услуг и услуг питания.
22. Инновационный менеджмент и маркетинг в заявленной сфере.
23. История возникновения российской индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса. Место и роль инноваций в этом аспекте.
24. Инновации в организации гостиничных услуг и услуг питания как способ повышения конкурентоспособности.
25. Отражение русской национальной культуры в инновациях организации
26. Национальные особенности туристов, их учет при составлении инновационных программ в организации гостиничных услуг и услуг питания
27. Инновационные программы в организации гостиничных услуг и услуг питания программы для семейного досуга.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

**1. При разработке финансовой стратегии предприятия необходимо:**

- а) согласование стратегических нормативов финансовой деятельности по времени с реализацией показателей общей стратегии предприятия;
- б) согласование всех стратегических нормативов финансовой деятельности по времени;
- в) согласование нормативов финансовой деятельности по времени: и между собой, и с реализацией показателей общей стратегии предприятия.

**2. На базе каких видов деятельности реализуется инновационный менеджмент:**

- а) научно-технической;
- б) социально-экономической;
- в) предпринимательской;
- г) научно-технической и социально-экономической;
- д) совокупности научно-технической, социально-экономической и предпринимательской?

**3. Продукт, созданный на базе научного исследования и существенно отличающийся от предыдущих, — это:**

- а) инновация;
- б) нововведение;
- в) и то и другое.

**4. Антикризисное управление направлено:**

- а) на предотвращение кризиса;
- б) на обеспечение функционирования предприятия в условиях кризиса;
- в) на выработку действий для выхода предприятия из кризиса; ф ваш вариант.

**5. Автоматизированная система управления рестораном обеспечивает автоматизацию:**

- а) стратегического и тактического уровней управления рестораном;
- б) процесса обслуживания гостей;
- в) всех функций управления рестораном.

**6. Разрабатываются ли стратегии на следующих организационных уровнях предприятия:**

- а) макроэкономическом уровне;
- б) корпоративном (уровень корпорации);
- в) деловом (уровень предприятия);
- г) функциональном (уровень подразделения предприятия);
- д) операционном (уровень менеджера низшего звена).

**7. «Умный гостиничный номер» как ведущая технология гостиничного бизнеса, позволяет:**

- а) соединить номер со службой приема гостиницы;
- б) управлять регистрацией гостей;
- в) получать скидки с цен обслуживания;
- г) управлять мини-баром;
- д) обеспечивать телефонной связью, доступом в Интернет, получением справочной информации и дополнительными сервисами

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением

технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

## **РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **экзамен**, которые проводятся в **устной** форме.

### **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

<b>Код компетенции</b>	<b>Содержание компетенции (части компетенции)</b>	<b>Результаты обучения</b>	<b>Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы</b>
ПК-3	ПК-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	Знать: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; различные формы корпоративного социального участия и виды социальной работы; законодательные формы поддержки и мотивации корпоративного участия.	Этап формирования знаний
		Уметь: применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности, использовать основные стратегические, экономические, политические механизмы,	Этап формирования умений



		инструменты среды, благоприятной для внедрения концепция КСО корпоративного гражданства на практике.	
		Владеть: навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, навыками применения полученных знаний в процессе анализа деятельности корпорации, принимая внимание уровень экономического развития законодательную среду, культурные традиции практику ведения бизнеса.	Этап формирования навыков и получения опыта

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-3	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов.  Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: ( 9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает

			<p>программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6) баллов.</p>
ПК-3	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: ( 9-10] баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание</p>
ПК-3	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание</p>

		при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.	выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.
--	--	--	--

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Теоретический блок вопросов:**

1. Инновации: основные понятия, определения, виды.
2. Механизмы внедрения и распространения инноваций.
3. Факторы, влияющие на инновационные процессы.
4. Модели инновационной деятельности.
5. Современные технологии и программное обеспечение в ИГ .
6. Государственное регулирование инновационного развития: нормативно-правовое регулирование.
7. Интеллектуальная собственность и её защита.
8. Инновации в маркетинге: типы маркетинга, их влияние на сферу ИГ.
9. Функциональный маркетинг.
10. Креативный маркетинг.
11. Конструктивный маркетинг.
12. Бренд и брендинг.
13. Инновационный менеджмент: принципы реализации и контроля.
14. Инновационный потенциал туристической фирмы.
15. Инновационный потенциал гостиничного предприятия.
16. Инновационный банк данных и его значение.
17. Маркетинговые исследования идеи инновационного проекта.
18. Оценка эффективности инновационных проектов.
19. Инновации в гостиничном бизнесе.
20. Инновации в ресторанном бизнесе.
21. Взаимосвязь инноваций и качества услуг.
22. Влияние инноваций на деятельность персонала.
23. Этапы создания инновационного проекта.
24. Оценка эффективности инновационного проекта.
25. Проблемы в инновационной деятельности.
26. Влияние инноваций на гостиничный рынок и рынок общественного питания.
27. Положительные и отрицательные стороны инновационной деятельности.
28. Технико-экономическое обоснование инновационного проекта.
29. Инвестиции в инновационных проектах
30. Проблемы внедрения инноваций на российский рынок ИГ.
31. Инвестиции в инновации.
32. Различия в инновационной деятельности в России и за рубежом.
33. Инновационные признаки гостиничных цепей.
34. Инновационный операционный процесс обслуживания.
35. Инновационные функции службы приема и размещения.
36. Система «m2m» в гостиничном секторе, создание «умных услуг». Инновационные подходы к работе с клиентами.

37. E-размещение в системе E-путешествие.
38. Венчурные фирмы в индустрии гостеприимства.
39. Основные понятия и определения инновационных технологий в системе организации услуг питания.
40. Инновации в определении категоричности в индустрии питания.
41. Инновационные концепции и профили ресторанов.
42. Инновационные факторы как факторы успешности ресторанной индустрии.
43. Инновации в организации сопутствующих услуг в индустрии система «m2m» в организации услуг питания, создание «умных услуг» питания.
44. E-ресторан в системе E-путешествие.
45. Венчурные фирмы в индустрии питания.
46. Инновация в процессе производства туристического продукт гостиничного и ресторанного профиля.
47. Факторы туристического производства продукта гостиничного и ресторанного профиля.
48. Средства производства турпродукта гостиничного и ресторанного профиля.
49. Технологии производства турпродукта.
50. Исторические формы и причины глобальных тенденций на мировом гостиничном и ресторанном рынках .
51. Транснационализация процесса производства продукта гостиничного и ресторанного профиля.
52. Анализ современных тенденций на мировом туристическом рынке в производстве заявленного продукта.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

#### **Решение ситуационных задач**

1. Рассмотрите основные законопроекты в области инновационной деятельности, и выскажите свои предложения для её улучшения и эффективности.
2. Рассмотрите деятельность Всемирной туристической организации и выделите те позиции, которые касаются развития и стимулирования инноваций в индустрии гостеприимства.
3. Проведите сравнительный анализ деятельности по регулированию инновационной деятельности гостиничных предприятий в России и за рубежом.
4. Применяв современный тип маркетинга, создайте необычную гостиничную услугу, придумайте к ней лозунг и методы привлечения большего числа потребителей.
5. Выясните, используют ли современные гостиничные предприятия инновационный менеджмент. Если да, то, как это проявляется?
6. Что эффективнее применять только открывшейся гостинице: инновационный менеджмент или инновационный маркетинг. Поясните свою позицию в данном вопросе.
7. Приведите примеры успешных инноваций на гостиничных предприятиях и ресторанных предприятиях, не озвученных преподавателем.
8. Приведите примеры неуспешных инноваций в гостиничном и ресторанном бизнесе.
9. Рассмотрите деятельность Всемирной туристической организации и выделите те позиции, которые касаются развития и стимулирования инноваций в гостеприимстве.

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным

образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

## **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

#### **5.1.1. Основная литература**

1. Куприянов, Д. В. Информационное и технологическое обеспечение профессиональной деятельности : учебник и практикум для вузов / Д. В. Куприянов. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 255 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02523-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489998> (дата обращения: 16.05.2022).
2. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11578-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492463> (дата обращения: 16.05.2022).

#### **5.1.2. Дополнительная литература**

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489284> (дата обращения: 16.05.2022).

### **5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>

		пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Инновации в индустрии гостеприимства*» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;

– узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### **5.4.2. Программное обеспечение**

1. Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины «*Инновации в индустрии гостеприимства*» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины «*Инновации в индустрии гостеприимства*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины «*Инновации в индустрии гостеприимства*» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных



занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «*Инновации в индустрии гостеприимства*» предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «*Инновации в индустрии гостеприимства*» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «*Инновации в индустрии гостеприимства*» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

### РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2.	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3.	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4.	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

\_\_\_\_\_  
П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### СЕРВИСОЛОГИЯ

Направление подготовки  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

Направленность  
*«Гостиничная деятельность»*

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
*ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА*

Форма обучения  
*Очная, заочная*

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Сервисология» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Сервисология» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцент Крюковой Е.М., канд. экон. наук, доцента Мухоморовой И.В.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирувания в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

# СОДЕРЖАНИЕ

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)4

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)4

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы *бакалавриата /магистратуры/специалитета*4

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата/магистратуры/специалитета*5

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)6

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося6

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)7

## РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)9

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)9

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)11

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)29

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)29

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы29

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания31

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы32

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций32

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)40

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)40

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)41

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)41

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)43

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)43

5.6 Образовательные технологии44

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ **Ошибка! Закладка не определена.**

# **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

## **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель учебной дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний и понимании роли сервисной деятельности в обществе постиндустриального типа, раскрытии ее экономической сущности в структуре хозяйственной практики, а также формировании у обучающихся профессионального взгляда на широкие возможности сервисной деятельности в Гостиничное дело, привитии им умений и навыков использования инновационных сервисных технологий в работе с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. формирование у студентов системы знаний в области динамики потребностей и общих тенденций в развитии сервисной деятельности, а также навыков систематизации методологических принципов при анализе потребностей человека;
2. знакомство обучающихся с особенностями предпринимательства сферы услуг в Гостиничное дело;
3. изучении экономических и организационных аспектов сервисной деятельности современного типа в России и за рубежом;
4. особенностях процесса внедрения инноваций в сферу услуг;
5. приобщении обучающихся к этическим основам, деловому этикету и эстетическим аспектам сервисной деятельности.
6. обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания;
7. организация процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;
8. умение самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии;
9. знать содержание основных процессов в сфере сервисной деятельности – технология обслуживания и разработка услуг.

## **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина (модуль) «Сервисология» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Сервисология» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Клиентский сервис» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания
- Технологии гостиничной деятельности.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

### 1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-3, ПК-5, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Проектная деятельность	ПК-3	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	<p>ПК-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий.</p> <p>ПК-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПК-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>
Сервис	ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	<p>ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.</p> <p>ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.</p> <p>ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы</p>

			деятельности.
--	--	--	---------------

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 3 и 4 семестрах, составляет 6 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет и зачет с оценкой*.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3	4		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):</b>	108	54	54		
Учебные занятия лекционного типа	12	6	6		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Практические занятия	48	24	24		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Лабораторные занятия					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Иная контактная работа	48	24	24		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	48	24	24		
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	90	45	45		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>9</b>		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>108</b>	<b>108</b>		

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс/Семестры		
		3/1	3/1-2	3/3
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):</b>	48	8	24	16
Учебные занятия лекционного типа	8	2	4	2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	0
Практические занятия	16	2	8	6



<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	0
Лабораторные занятия				
<i>из них: в форме практической подготовки</i>				
Иная контактная работа	24	4	12	8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	24	5	12	8
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>160</b>	<b>28</b>	<b>80</b>	<b>52</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>8</b>		<b>4</b>	<b>4</b>
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>36</b>	<b>108</b>	<b>72</b>

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Семинарские/практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Иная контактная <i>из них: в форме практической</i>				
<b>Модуль 1. Семестр 3</b>											
Раздел 1	33	15	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 2	33	15	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 3	33	15	18	2	0	8	0			8	8
Контроль промежуточной аттестации (час)	9										
Общий объем, часов	<b>108</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>			<b>24</b>	<b>24</b>
Форма промежуточной аттестации	<b>Зачет</b>										
<b>Модуль 2. Семестр 4</b>											
Раздел 4	33	15	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 5	33	15	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 6	33	15	18	2	0	8	0			8	8
Контроль промежуточной аттестации (час)	9										
Общий объем, часов	<b>108</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>			<b>24</b>	<b>24</b>

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической	Иная контактная из них: в форме практической				
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой										
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	216	90	108	12	0	48	0			48	48

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической	Иная контактная из них: в форме практической				
<b>Модуль 1.</b>											
Раздел 1	36	28	8	2	0	2	0			4	4
Общий объем, часов	36	28	8	2	0	2	0			4	4
<b>Модуль 1.</b>											
Раздел 2	28	20	8	2	0	2	0			4	4
Раздел 3	38	30	8			4	0			4	4
Раздел 4	38	30	8	2	0	2	0			4	4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4										
Форма промежуточной аттестации	Зачет										
Общий объем часов по модулю	108	80	24	4	0	8	0			12	12
<b>Модуль 2.</b>											
Раздел 5	34	26	8	2	0	2	0			4	4
Раздел 6	34	26	8			4	0			4	4

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической	Лабораторные занятия из них: в форме практической	Иная контактная работа из них: в форме практической				
Контроль промежуточной аттестации (час)	4										
Общий объем, часов по модулю	72	52	16	2	0	6	0			8	8
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой										
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	216	160	48	8	8	16	16			24	24

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1, семестр 3</b>							
Раздел 1.	15	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
Раздел 2.	15	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование

Раздел 3.	15	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Реферат	5	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>45</b>	<b>15</b>		<b>15</b>		<b>15</b>	
Раздел 4	15	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Кейс-задание	5	Компьютерное тестирование
Раздел 5	15	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Кейс-задание	5	Компьютерное тестирование
Раздел 6	15	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	Кейс-задание	5	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>45</b>	<b>15</b>		<b>15</b>		<b>15</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>90</b>	<b>30</b>		<b>30</b>		<b>30</b>	

#### *Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Раздел 1.	28	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>28</b>	<b>12</b>		<b>14</b>		<b>2</b>	

Раздел 2.	20	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 3.	30	14	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 4.	30	14	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	14	Кейс-задание	2	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>80</b>	<b>36</b>		<b>38</b>		<b>6</b>	
Раздел 5.	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Кейс-задание	2	Компьютерное тестирование
Раздел 6.	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Кейс-задание	2	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>52</b>	<b>24</b>		<b>24</b>		<b>4</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>160</b>	<b>72</b>		<b>76</b>		<b>12</b>	

### *3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)*

#### **МОДУЛЬ 1. ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА И МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ КЛИЕНТА**

##### **РАЗДЕЛ 1. ПОТРЕБНОСТИ ЧЕЛОВЕКА И СРЕДСТВА ИХ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ. ТЕОРИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ.**

*Цель:* сформировать систему знаний о человеке и его потребностях, средствах и способах формирования новых потребностей, методах удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества. Рассмотреть комплексный подход исследования человека как целостности; представление о человеке как социально-природном существе; общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы. Мировоззренческие основания теории потребностей. Человек как социальное существо. Соотношение биологического и социального в человеке.

**Перечень изучаемых элементов содержания** Классификация наук о человеке: Науки о Homo sapiens, Науки о человечестве. как субъект и объект исторического процесса, Научное исследование связей «природа—человек» и «человечество—природа», Науки о человеке как индивиде и его онтогенезе, Науки о личности и ее жизненном пути. Происхождение человека. Индивидуальные и общественные потребности человека, историческое развитие потребностей человека от первобытного человека до эпохи просвещения.

## **Тема 1. Производство и потребление.**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Что такое среда обитания? Какие три составляющие входят в нее?
2. К каким последствиям привел темп роста жизни человека в социальной и духовной сферах?
3. Раскройте понятие «сущность бытия».
4. Объясните философское осмысление потребности в ракурсе бытия и сущности человека.
5. Перечислите основные виды памяти и раскройте сущность ее основных процессов.
6. Дайте определение понятия «индивидуальные потребности человека». Раскройте их сущность.
7. В чем состоит специфика индивидуальных потребностей человека?
8. Раскройте психофизиологические возможности человека.
9. За что отвечают пластические потребности?
10. Как формируются способности человека?
11. Охарактеризуйте взгляды на человека и его потребности в древнеиндийской философии.
12. Расскажите о воззрениях философов Древнего Китая на человека и его потребности.
13. Охарактеризуйте взгляды на человека и его потребности в Античной Греции.
14. Осветите подходы к пониманию человека и его потребностей в Средние века.
15. Раскройте подходы философской антропологии Нового времени к пониманию человека и его потребностей.
16. Охарактеризуйте взгляды буржуазной классической политической экономии на потребности человека.
17. Расскажите о подходах немецкой классической философии к человеку и его потребностям.
18. Дайте характеристику подходов к проблеме потребностей в теориях утопического социализма.
19. В чём сущность антропологической концепции марксизма?
20. Охарактеризуйте взгляды на человека и его потребности в истории русской философии.

## **Тема 2. Потребности человека с точки зрения экономики**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Перечислите основные закономерности производства и потребления
2. Назовите основные экономические проблемы, стоящие перед обществом
3. Какой Закон гласит, что при полном использовании ресурсов и неизменной технологии увеличение производства одного продукта приводит к сокращению производства другого.
4. Кто является основоположниками особого направления в экономической науке, получившее название "маржинализм" ("предельность").
5. Кто является основоположниками теории предельной полезности
6. Что относится к законам развития потребностей по Маслоу
7. Стадии развития потребностей
8. Пути объединения потребностей
9. На каком законе основывается экономический анализ потребностей
10. К чему приводят не согласованные потребности.
11. Характеристика покупательского поведения: группировка факторов. Влияние культуры на особенности потребления.
12. Социальные условия и ситуационные факторы.
13. Параметры личности.
14. Отличия среды корпоративного бизнеса от рынка массового потребления.
15. Типы корпоративных рынков.
16. Характеристика рынка промышленной продукции.
17. Факторы потребительского поведения на рынке.
18. Что такое производство и перечислите его сферы
19. Как влияет производство на потребности
20. Перечислите функции предпринимательства
21. Что представляет собой труд и каковы его характеристики.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к разделу 1:**

1. Система знаний о человеке и его потребностях
2. Средства и способы формирования новых потребностей человека
3. Методы удовлетворения социальных и культурных потребностей индивида, семьи и общества.
4. Комплексный подход исследования человека как целостности
5. Представление о человеке как социально-природном существе; общности и в то же время различия его социальной сущности и биологической природы.
6. Мировоззренческие основания теории потребностей.
7. Человек как социальное существо.
8. Соотношение биологического и социального в человеке.
9. Индивидуальные и общественные потребности.
10. Потребности человека первобытного общества.
11. Первые цивилизации и потребности человека.
12. Понимание потребностей в античной культуре.
13. Религиозная концепция человека и потребности
14. Представления о человеке и его потребностях в период Возрождения
15. Потребности в Новое время и эпоху Просвещения
16. Среда обитания и её три составляющие входят
17. Последствия изменения качества жизни человека в социальной и духовной сферах
18. Раскройте понятие «сущность бытия».
19. Философское осмысление потребности в ракурсе бытия и сущности человека.

20. Основные виды памяти и сущность ее процессов.
21. Индивидуальные потребности человека
22. Специфика индивидуальных потребностей человека
23. Психофизиологические возможности человека.
24. Пластические потребности человека
25. Как формируются способности человека.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля –**

компьютерное тестирование.

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

1. жилищно-коммунальные услуги;
2. научно-исследовательские услуги;
3. услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

1. материально-преобразовательная;
2. исследовательская;
3. потребительская (пользовательская);

3. Какие из перечисленных услуг ресторана относятся к вспомогательным?

1. Резервирование столиков;
2. Вызов такси;
3. Кондиционирование воздуха;
4. Реклама, экспертиза, психодиагностика, имиджмейкерские услуги, художественно-оформительские услуги – это область сервиса в:

1. материально-преобразовательной деятельности;
2. познавательной деятельности;
3. ценностно-ориентационной деятельности;

5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

1. потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;
2. физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);
3. потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

6. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:

1. контактная зона;
2. зал ожидания;
3. комната для посетителей.

7. В чем заключается несохраняемость услуг:

1. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
2. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
3. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

1. неосвязаемость услуг;



2. неразрывность производства и потребления услуги;
3. незабываемость услуг.
9. Обслуживание это:
  1. деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
  2. оказание услуги потребителю;
  3. комплекс мер по обслуживанию населения.
10. Сервис — это:
  1. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
  2. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
  3. предпродажное и гарантийное обслуживание.

## **РАЗДЕЛ 2. ФАКТОРЫ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО ПОВЕДЕНИЯ И ЭТАПЫ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕМ**

**Цель:** определить состав основных потребностей человека и выделить ключевые мотивы в принятии решений потребителем. Практические навыки: знать основные признаки и параметры классификации человеческих потребностей, а также основные этапы становления и развития теории потребностей; владеть базовыми признаками выделения мотивов потребителей в принятии решений и выборе объекта удовлетворения потребности, осуществлять ранжирование потребностей. Получить представление о теориях содержания мотивации и понятии мотивационного конфликта, а также эволюции развития сервиса в условиях отечественного рынка установить ключевые характеристики, определяющие поведение потребителей на рынке, рассмотреть модели поведения потребителя и их классификацию. Практические навыки: получить представление о классификации факторов поведения потребителей с целью изучения основных ответных реакций на побудительные факторы маркетинга; обсудить основные параметры, отражающие характер поведения потребителей на рынке товаров народного потребления; выявить ключевые особенности поведения потребителей, осуществляющих закупки, на рынке товаров промышленного назначения.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Эволюция потребностей. Классификация потребностей человека. Типичные эффекты потребительского поведения, Модели избирательного поведения потребителя, Модель Андриасена, Модель Никосиа, Модель Ховарда-Шеса. Личность и потребительский выбор. Характеристика покупательского поведения: группировка факторов. Влияние культуры на особенности потребления. Социальные условия и ситуационные факторы. Параметры личности. Отличия среды корпоративного бизнеса от рынка массового потребления. Типы корпоративных рынков. Факторы потребительского поведения на рынке.

### **Тема 1. Эволюция потребностей. Классификация потребностей человека**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Сущность и понятие потребностей.
2. Основные типы потребностей как основа развития сервисной деятельности.
3. признаки классификации потребностей.
4. Развитие потребностей общества и становление индустрии услуг.
5. Особенности отечественного рынка сервисного обслуживания на современном этапе развития.

## **Тема 2. Факторы и модели потребительского поведения**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Характеристика покупательского поведения: группировка факторов. Влияние культуры на особенности потребления.
2. Социальные условия и ситуационные факторы.
3. Параметры личности.
4. Отличия среды корпоративного бизнеса от рынка массового потребления.
5. Типы корпоративных рынков.
6. Характеристика рынка промышленной продукции.
7. Факторы потребительского поведения на рынке.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к разделу 2:**

1. Основные классификации потребностей человека
2. Биологические (естественные) потребности человека
3. Материальные потребности человека
4. Социальные потребности человека
5. Духовные потребности человека
6. Подходы к понятию «индивид» и его сущность
7. Подходы к понятию «личность» и его сущность
8. Подходы к понятию «индивидуальность» и его сущность
9. Сущность понятия «направленность личности»
10. Сущность понятия «установка личности» и «интерес»
11. Взгляды ученых на мотивы и мотивацию поведения человека
12. Сущность понятия потребности как побудителя активности человека.
13. Сущность понятия потребности как нужды и предмета ее удовлетворения.
14. Понимание потребности как отсутствия блага и как ценности
15. Потребность как состояние и как системная реакция
16. Вторичные потребности человека
17. Потребность как мотив. Соотношение между потребностью и мотивом
18. Сущность понятия мотива как побуждения, как цели удовлетворения потребности.
19. Этапы мотивационного процесса
20. Теория инстинктов З. Фрейда и У. Макдугалла
21. Проблема мотивации в работах древних философов
22. Классификация иерархии человеческих потребностей А. Маслоу
23. Мотивационные концепции второй половины XX века
24. Суть понятия «мотив»
25. Суть понятия «потребность»

26. Взгляд на потребности человека с точки зрения экономики
27. Экономические законы развития потребностей
28. Экономическое развитие общества и основные типы потребления
29. Потребление в современной России: воздействие социальных и природных факторов на сервисную деятельность.
30. История развития и национальные особенности потребления в России.
31. Экономическое развитие общества и основные типы потребления.
32. Производство и потребление: потребности человека с точки зрения экономики.
33. Теории производства и потребления в системе потребностей человека
34. Классификация потребностей по Гегелю и Достоевскому, сравнение.
35. Классификация потребностей у С.С. Корнеевкова.
36. Классификация потребностей Г. Меррея.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля –**

компьютерное тестирование.

1. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

1. бытовые услуги;
2. услуги грузового и пассажирского транспорта, связи;
3. управленческие услуги;

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

1. исследовательская;
2. потребительская (пользовательская);
3. коммуникативная (общение).

3. Что такое трансфер?

1. Покупка и доставка билетов;
2. Встреча и проводы;
3. Экскурсионные услуги.

4. Выделите два главных уровня сервиса в познавательной деятельности:

1. эмпирический и теоретический;
2. оценочный и информационный;
3. аналитический и экспертный.

5. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

1. потребность в уважении, физиологические потребности, потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо);
2. потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.
3. физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении).

6. Совокупность предприятий сферы сервиса и их сервисная деятельность – это:

1. индустрия сферы услуг;
2. инфраструктура сферы услуг;
3. индустрия сервиса.

7. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

1. это отчужденный от производителя результат труда;
2. это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;
3. фактически производство совмещено с потреблением.

8. Отличительными особенностями услуг являются:

1. неразрывность производства и потребления услуги;
  2. несохраняемость услуг;
  3. незабываемость услуг.
9. Сфера обслуживания населения – это:
- a) совокупность предприятий, организаций и физических лиц, оказывающих услуги населению;
  - b) деятельность предприятий и организаций, направленная на удовлетворение потребностей населения и иностранных граждан в туристских и экскурсионных услугах;
  - c) деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги.
10. Услуга – это:
1. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо;
  2. осязаемые действия, направленные на товар или человека;
  3. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями.

### **РАЗДЕЛ 3. МОТИВАЦИЯ И ЛИЧНОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЯ КАК ОСНОВА УПРАВЛЕНИЯ ПОВЕДЕНИЕМ ПОТРЕБИТЕЛЯ**

**Цель:** изучить понятие мотивации, виды мотивов в маркетинговой деятельности, категории потребностей покупателей, конечную цель исследования мотивации, рассмотреть модели мотивации потребительского поведения.

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Понятие мотивации потребителя. Модель мотивации потребительского поведения как взаимодействия трех факторов: личность, мотив, эмоции. Мотивационные теории: Д. МакКлеланда, А. Маслоу, Ф. Герцберга. Мотивационная теория и маркетинговая стратегия. Проявление личности потребителя как совокупности устойчивых реакций на стимулы внешней среды. Характер личности и ее самосознание. Основные теории личности и поведения потребителя: психоанализ (З. Фрейд), социальная теория (неофрейдизм – А. Адлер, К. Хорни), теория исследования личностных черт (Р. Кэттел, Л. Фестингер). Теория «Я–концепции» (самоконцепции) и поведение потребителя. Рас–согласование реальной и идеальной (желаемой) самоконцепции потребителя как детерминанта покупательского поведения. Роль самооценки в поведении потребителя. Самооценка и имидж торговой марки.

#### **Тема 1. Понятие мотивации потребителя. Модель мотивации потребительского поведения**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. В чем цель исследования мотивации
2. Дайте определение мотивации
3. Из чего состоит система личных потребностей

#### **Тема 2. Основные теории личности и поведения потребителя**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. В чем суть мотивационной теории Д. МакКлелланда
2. В чем суть мотивационной теории А. Маслоу
3. В чем суть мотивационной теории Ф. Герцберга
4. В чем суть теории иерархии потребностей Маслоу.
5. В чем основные положения теории ERG Альдерфера
6. В чем основные положения теории приобретенных потребностей МакКлелланда
7. В чем основные положения теории двух факторов Герцберга

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

Перечень тем рефератов к разделу 3:

1. Эволюция потребностей.
2. Классификация потребностей человека.
3. Типичные эффекты потребительского поведения
4. Модели избирательного поведения потребителя
5. Модель Андриасена
6. Модель Никосиа
7. Модель Ховарда-Шеса
8. Личность и потребительский выбор
9. Основные характеристики услуг (Л. Берри, В. Парашураман).
10. Типы услуг по Д. Р. Томас
11. Классификация услуг Р. Чейза
12. Классификация услуги К. Лавлока
13. SERVUCTION модель.
14. Понятие «бэк-офис» и «фронт-офис»
15. Основные признаки и параметры классификации человеческих потребностей
16. Основные этапы становления и развития теории потребностей
17. Мотивы потребителей в принятии решений и выборе объекта удовлетворения потребности
18. Ранжирование потребностей человека и потребителя
19. Развитие потребностей общества и становление индустрии услуг
20. Общая модель поведения потребителя
21. Спрос и предложение на рынке услуг
22. Выбор потребителя в условиях неопределенности и риска
23. Закон убывающей предельной полезности
24. Эффект дохода и эффект замещения
25. Кривая безразличия
26. Потребительское поведение
27. Социальные факторы
28. Манипуляция потребителем поведением
29. Теории мотивации потребительского поведения
30. Теория Д. МакКлелланда
31. Теория Мюррея
32. Теория Ф. Герцберга
33. Теория иерархии потребностей Маслоу.
34. Основные положения теории ERG Альдерфера
35. Основные положения теории приобретенных потребностей МакКлелланда
36. В чем основные положения теории двух факторов Герцберга

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1) Общественными услугами являются:

1. телевидение, радио, образование;

2. услуги, связанные с досугом;
3. услуги, связанные с транспортом.
- 2) К легитимным услугам относят:
  1. нелегальные услуги;
  2. услуги, имеющие криминальный оттенок;
  3. услуги, одобряемые государством и обществом.
- 3) Контактной зоной может считаться:
  1. стойка администратора в гостинице;
  2. цех по ремонту оборудования;
  3. строительная площадка.
- 4) Период времени, в течение которого потребитель взаимодействует с исполнителем услуги это:
  1. нормативное время;
  2. время обслуживания;
  3. ресурсное время.
- 5) Одной из существенных отличий услуги от товара является:
  1. различие мест хранения;
  2. более высокая стоимость;
  3. совмещение производства и потребления.
- 6) Интеллектуальные потребности это потребности в:
  1. образовании;
  2. в самовыражении;
  3. в пище.
- 7) Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
  1. самообслуживание;
  2. фирменное обслуживание;
  3. индивидуальное обслуживание.
- 8) Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
  1. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку;
  2. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку;
  3. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
- 9) В практической психологии выделяют четыре межличностных расстояния. Социальная дистанция - формальные встречи в общественных местах..
  1. 120 – 400см;
  2. 45 – 120 см;
  3. 400 - 750см.
- 10) Франчайзинг это:
  1. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
  2. компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
  3. компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества.

## **МОДУЛЬ 2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ СЕРВИСОЛОГИИ. СЕРВИСНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

### **РАЗДЕЛ 4. СЕРВИС КАК СПОСОБ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПОТРЕБНОСТЕЙ**

**Цель:** определить состав и содержание основных видов сервисного обслуживания, главным образом, на рынках особо сложных и высокотехнологичных видов продукции, определить особенности функционирования сферы услуг и установить содержание сервисной деятельности, рассмотреть особенности и стадии жизненного цикла услуг, изучить жизненный цикл услуги как один из важнейших факторов в маркетинге, рассматривающих динамику ее конкурентоспособного пребывания на рынке, уметь применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения. Практические навыки: владеть признаками классификации операций сервисного обслуживания в разрезе отдельных видов сервисной деятельности; знать основные этапы организации сервисного сопровождения по каждому виду сервисной деятельности: предпродажный сервис, смешанное обслуживание, торговый сервис, гарантии и послегарантийное обслуживание; получить представление о системе предоставляемых услуг в рамках организации фирменного сервиса, иметь представление об особенностях функционирования сферы услуг и основных формах обслуживания потребителей; знать основные принципы организации сервисной деятельности и типологию подходов в организации сервиса; владеть ключевыми этапами разработки услуг: поиск идей, проектирование услуг и организация производства; уметь на практике применять различные методы ценообразования на рынке услуг.

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению. Теория постиндустриального общества. Этапы развития услуг в России. Теория «Я–концепции» (самоконцепции) и поведение потребителя. Рассогласование реальной и идеальной (желаемой) самоконцепции потребителя как детерминанта покупательского поведения. Роль самооценки в поведении потребителя. Самооценка и имидж торговой марки. Эволюция понятия «товар». Характеристика услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги. Основные факторы, влияющие на показатели профильного качества и удовлетворенность клиента полученными услугами. Особенности функционирования рынка сферы услуг. Принципы организации сервиса. Жизненный цикл услуг. Процесс разработки услуг.

**Тема 1. Виды сервиса. Сфера услуг, принципы организации сервиса, процесс разработки услуги. Жизненный цикл услуг.**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Какие этапы определяют содержание предпродажного сервиса? Определить основные задачи на каждом из этапов.
2. Что отражает стратегия смешанного обслуживания? В чем заключены стратегические приоритеты сервисной деятельности с точки зрения реализации стратегии смешанного обслуживания?
5. В чем заключен состав гарантийных обязательств поставщика или производителя?
6. Определить комплекс услуг, который охватывает период послегарантийного обслуживания потребителей.
7. Что включает в себя понятие фирменный сервис? В чем заключены преимущества фирменного сервиса?
8. В каких формах выражено содержание сервисной деятельности? Какие факторы определяют возрастающую роль сервисного обслуживания на современном этапе развития?
9. В чем заключены особенности функционирования рынка услуг? Ответ подкрепить практическими примерами.
10. Что понимается под формой обслуживания? Составить перечень основных форм в зависимости от технологии обслуживания.
11. Раскрыть содержание основных функций сервисной организации как системы. Определить состав необходимых ресурсов сервисной организации и меры по повышению эффективности их использования.
12. Сформулировать основные принципы организации сервисной деятельности. Дать краткую характеристику каждому из них.
13. Определить состав организационных форм сервиса. Представить классификацию подходов к организации сервисной деятельности.
14. Представить развернутую характеристику поиску и генерации идей как этапу процесса разработки услуг. Составить перечень основных источников новых идей и инструментов их сбора.
15. В чем заключены задачи проектирования новой услуги как этапа процесса разработки услуг? Какова роль пробного маркетинга в рамках рассматриваемого этапа?
16. Какие принципы перманентности инноваций необходимо учитывать на этапе организации производства?
17. В чем выражены особенности разработки механизма ценообразования на рынке услуг? Какие факторы определяют выбор метода ценообразования? Определить роль каждого из факторов.
18. Дайте определение жизненного цикла услуг.
19. Дайте характеристику фазам жизненного цикла продукта.
20. Рассмотрите концепцию жизненного цикла продукта на примере объекта социально-культурной сферы.
21. Каким образом администрации удастся предотвратить переход продукта в стадию спада?
22. Как знание о жизненном цикле продукта может помочь менеджеру ресторана при составлении меню?

## **Тема 2. Стратегические направления и конкурентоспособность в сфере услуг**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Теоретические аспекты изучения конкуренции в сфере услуг
2. Сущность и особенности конкуренции на рынке услуг
3. Конкурентные стратегии на рынке услуг
4. Конкурентоспособность услуги: сущность и методологические подходы к оценке

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**



## **Форма практического задания: кейс-задание**

### **Примерный перечень:**

1. Выбрать существующую услугу и определить стадию ее жизненного цикла
2. Привести пример услуги, стремящейся к бесконечности
3. Привести пример услуги, реализуемой только для мужчин и только для женщин. Обосновать полученный результат и сформировать прогноз возможности разделения в будущем услуг на востребованные только мужчинами или только женщинами.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. В чем основное преимущество воздушного транспорта?
  1. Быстрота;
  2. Экономичность;
  3. Комфорт.
2. Какое состояние характерно для социальной дистанции общения?
  1. 400-750 см.;
  2. 45-120 см.;
  3. 120-400 см.
3. Для какой психологической дистанции характерно формальное общение, требующее голосовых усилий, тщательного подбора слов и их выговаривания?
  1. Социальное;
  2. Публичное;
  3. Персональное.
4. Для какого вида деятельности характерна обязательность предложения, эластичность, удобство?
  1. Сервисный;
  2. Индивидуальный;
  3. Личностный.
5. Государство, являющееся пионером в создании индустрии обслуживания:
  1. Англия;
  2. Франция;
  3. США.
6. Как называется активность людей вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг?
  1. Бытовое обслуживание населения;
  2. Услуги;
  3. Сервисная деятельность.
7. К какому типу услуг относятся телевидение, радио, образование, культура?
  1. Общественные;
  2. Коммуникативные;
  3. Потребительские.
8. К какому типу услуг относятся торговля, транспорт и связь?
  1. Производственные;
  2. Распределительные;
  3. Потребительские.
9. К какому типу услуг относятся услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением?
  1. Потребительские;
  2. Массовые;
  3. Распределительные.

10. Работа туроператоров и турагентов, перевозок, размещения, экскурсионных услуг в структуре национального турпродукта представляет:
1. Услуги потребителей непроизводственного профиля;
  2. Собственно туристские услуги;
  3. Работу системы предприятий туриндустрии.
11. Какой тип услуг в структуре национального турпродукта представляют предметы сувенирной продукции и продовольственные товары?
1. услуги дополнительного продукта;
  2. товары туристского ассортимента;
  3. сопутствующие товары и услуги.
12. К какой группе структуры управления относится персонал предприятия Сервиса?
1. Руководящей;
  2. Вспомогательной;
  3. Основной.
13. Как называется придорожное средство размещения?
1. Ротель
  2. Мотель
  3. Флотель
14. На какой дистанции общения улаживаются не личные дела, происходят формальные встречи в общественных местах?
1. Персональная;
  2. Публичная;
  3. Социальная.
15. Назовите основные составляющие продукт в Сервисе:
1. Товары, заранее подготовленные в подразделениях предприятия;
  2. Продукты сторонних фирм партнеров, участвующих в процессе обслуживания;
  3. Услуги, оказываемые предприятием Сервиса с целью удовлетворить потребности клиента.

## **РАЗДЕЛ 5. МЕТОДЫ И ФОРМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

**Цель:** изучить формы и методы обслуживания в современных хозяйствах, уметь применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения, изучить методы предоставления услуг и формы обслуживания, выбирать и применять эффективные технологии продаж. Практические навыки: владеть навыками формирования сервисного продукта и отношений с потребителями, формами обслуживания клиентов

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания. Процесс обслуживания потребителей сервисных комплексов, его основные формы, методы и правила обслуживания. Современные формы обслуживания потребителей услуг. Основные типы сервисных посредников, посреднические и досуговые услуги. Правовое обеспечение сферы обслуживания: жалобы и претензии потребителей, защита их прав. Работа с жалобами потребителей.

### **Тема 1. «Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Виды общения в «контактной зоне».
2. Процесс контакта между клиентом и исполнителем.
3. Сущность содержания контакта.
4. Роль общения в построении процесса продажи?
5. Основные требования, предъявляемые к пространству контакта.
6. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
7. Построение взаимоотношений клиент-контактный персонал (П. К. Миллс, Дж. Г. Моррис, М. Р. Соломон, К. Супренант, Дж. А. Зеpiel, И. Дж. Гутман и др.).
8. Использование моделей массового обслуживания при определении мощности организации сферы услуг (Г. Вагнер, Е. Вентцель, Ю.И. Рыжиков, Х. Таха, Г.П. Фомин и др.).

## **Тема 2. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Дайте определение понятиям «метод обслуживания» и «форма обслуживания». Основное содержание предоставления услуг методом поточной линии.
2. Основное содержание предоставления услуг методом индивидуального подхода. Сущность кастомизации и персонализация при предоставлении услуг.
3. Назовите основные формы обслуживания потребителей.
4. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителю?
5. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5**

### **Форма практического задания: кейс-задание**

1. Предложить альтернативный способ оказания услуг с учетом имеющихся технологических возможностей гостиницы
2. Разработать предложения по улучшению имиджа гостиничного предприятия, учитывая комплекс дополнительных услуг

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. К какому виду деятельности можно отнести экспертные услуги?
  1. Ценностно-ориентационные;
  2. Материально-производственные;
  3. Коммуникативные.
2. Профессиональная подготовка, высокий уровень профессионализма, организационно-технологическое совершенствование труда определяют...
  1. культуру сервиса;
  2. культуру труда работника сервисного предприятия;
  3. профессиональный этикет.
3. Самореализация и осмысление как мотивация туризма:
  1. Смена роли;
  2. Другая жизнь;
  3. Преодоление физических препятствий, духовное совершенствование.
4. В чем заключается положительный эффект от анализа жалоб клиентов?
  1. Возможность улучшить сервис;

2. Возможность уволить нерадивых сотрудников;
3. Возможность добиться от руководства улучшения материальной базы.
5. Как должно отреагировать руководство отеля на жалобы уезжающего клиента о неудобствах проживания, связанные с проведением ремонта здания гостиницы:
  1. Принести извинения;
  2. Компенсировать неудобства;
  3. Предложить скидку на проживание в следующий приезд.
6. Как нужно отреагировать старшему менеджеру, заметив, что клиент высказывает свое недовольство работнику отеля:
  1. Тут же вмешаться и отчитать нерадивого служащего;
  2. Разобраться в ситуации и помочь сотруднику в решении проблемы;
  3. Принести извинения клиенту за причиненные неудобства.
7. Продукт труда, обладающий специфическими свойствами, неосязаемый и необходим от своего источника – это:
  1. Услуга;
  2. Сервисная деятельность;
  3. Товар
8. Какие услуги направлены на удовлетворение духовных потребностей человека?
  1. Духовные;
  2. Нематериальные;
  3. Социальные.
9. Какие услуги направлены на удовлетворение материальных потребностей человека?
  1. Здоровоохранение и бытовое обслуживание;
  2. Образование и консультирование;
  3. Предоставление информации.
10. Какие услуги устанавливаются по строго установленным правилам?
  1. Правовые (юридические);
  2. Стандартные;
  3. Образовательные.
11. Бесплатный кофе или чай для клиентов, как средство привлечения внимания собеседников характеризует:
  1. Первую стадию общения;
  2. Вторую стадию общения;
  3. Подготовка к общению.
12. Нормальное расстояние для общения знакомых людей?
  1. До 45 см.;
  2. 120-400 см.;
  3. 45-120 см.
13. На какой дистанции общения громкость голоса – средняя характерная для общения знакомых людей?
  1. Социальная;
  2. Персональная;
  3. Интимная.
14. Что представляют собой честность и порядочность, совесть и открытость, уважительность и осознание своего профессионального долга?

1. Этические принципы и категории сервисной деятельности;
2. Нормы поведения;
3. Элементы сервисной деятельности.
15. Чему способствуют профессионально-трудовые, психологические, этические, эстетические элементы обслуживания?
1. Этике сервиса;
2. Созданию общего конструктивного стиля обслуживания;
3. Культуре сервиса.

## **РАЗДЕЛ 6. ИННОВАЦИИ В СЕРВИСНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Цель:** получить знания использования новых технологий в сфере услуг, получить навыки разработки и создания новых видов услуг.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Основные понятия и определения. Информационные технологии в сфере услуг. Причины, по которым фирмы услуг инвестируют в новые технологии. Области применения новых технологий в сфере услуг. Технология как конкурентное преимущество. Категории новой продукции. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия. Инструменты для разработки услуги. Принципы разработки услуг. Процесс разработки услуги

### **Тема 1. Новые технологии в сфере услуг человека**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Для каких целей применяются в сфере услуг технологии
2. Сущность и особенности конкуренции на рынке услуг
3. Информационные технологии управления предприятиями сферы услуг как объект исследования
4. Какова сущность информационных технологий управления предприятиями
5. Как применяются информационных технологий управления на предприятиях в российской и зарубежной сфере услуг

### **Тема 2. Разработка и создание новых услуг. Имидж фирмы**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. **Ошибка! Закладка не определена.**
2. **Ошибка! Закладка не определена.**
3. **Ошибка! Закладка не определена.**
4. 27
5. Какие причины заставляют фирмы, предоставляющие услуги, инвестировать в новые технологии?
6. В каких областях сферы услуг применяются новые технологии?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6**

**Форма практического задания: кейс-задание**

### **Перечень тем к разделу 6:**

Разработать инновационную услугу. Определить целевую аудиторию. Рассчитать затраты на ее продвижение на рынке услуг.

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля –

компьютерное тестирование.

1. Назовите основные составляющие продукт в СЕРВИСЕ:

1. Товары, заранее подготовленные в подразделениях предприятия;
2. Продукты сторонних фирм партнеров, участвующих в процессе обслуживания;
3. Услуги, оказываемые предприятием Сервиса с целью удовлетворить потребности клиента.

2. Какой из перечисленных продуктов в Сервисе относятся к первоначальному контакту между клиентом и предприятием?

1. Наглядность и узнаваемость;
2. Атмосфера;
3. Возможность заказа (бронирования) по телефону;
3. Назовите методы сбора информации системы оценки качества услуг.

4. Особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями:

1. Услуга;
2. Сервис;
3. Потребность

5. Что представляет собой материально-преобразовательное, познавательное, ценностно-ориентационное и коммуникативная форма человеческой деятельности?

1. Содержание сервисной деятельности;
2. Функции сервисной деятельности;
3. Методы сервисной деятельности.

6. Какой вид сервисной деятельности направлен на удовлетворение духовных потребностей, требует предоставления определенных знаний или информации?

1. ценностно-ориентационный;
2. познавательный;
3. коммуникативный.

7. К какому виду сервисной деятельности относится информационный сервис

1. Познавательному;
2. Коммуникативному;
3. Образовательному.

8. Какому виду сервисной деятельности относится рекламный сервис?

1. Материально-производственному;
2. Коммуникативному;
3. Ценностно-ориентационному

9. К кому виду деятельности относятся медицинские услуги, а также услуги спорта и физической культуры?

1. Материально-производственный;
2. Социальный;
3. Коммуникативный.

10. К какому виду сервисной деятельности относятся услуги психолога/ психотерапевта?

1. Медицинские;
2. Ценностно-ориентационные;
3. Коммуникативные.

11. Как называют услуги по организации общения между отдельными людьми и организациями?
1. Социальные;
  2. Связи с общественностью;
  3. Коммуникативные.
12. Продукт труда, полученный эффект которого выступает не в форме, а в форме деятельности, направленной на вещь или на человека – есть:
1. Самообслуживание;
  2. Сервисная деятельность;
  3. Услуга.
13. Какие услуги могут формироваться и применяться по индивидуальным требованиям потребителя?
1. Нематериальные;
  2. Личные;
  3. Творческие.
14. Как называется система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей, этики поведения, принципы которой согласуются с национальными традициями страны, с мировыми стандартами и т. п.?
1. культура сервиса;
  2. этика сервиса;
  3. нормы сервиса.
15. Какие услуги могут формироваться и применяться по индивидуальному требованию?
1. услуги дополнительного продукта
  2. товары туристского ассортимента
  3. сопутствующие товары и услуги

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

## **РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **зачет и зачет с оценкой**, которые проводятся в **устной** форме.

### **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

ПК-3	Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в сфере избранной профессиональной сфере	Знать: спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; различные формы корпоративного социального участия и виды социальной работы; законодательные формы поддержки и мотивации корпоративного участия.	Этап формирования знаний
		Уметь: применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности, использовать основные стратегические, экономические, политические механизмы, инструменты среды, благоприятной для внедрения концепция КСО корпоративного гражданства на практике.	Этап формирования умений
		Владеть: навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья, навыками применения полученных знаний в процессе анализа деятельности корпорации, принимая внимание уровень экономического развития законодательную среду, культурные традиции практику ведения бизнеса.	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-5	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и	ПК-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации	Этап формирования знаний



	регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	избранной сферы деятельности.	
		ПК-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.	Этап формирования умений
		ПК-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.	Этап формирования навыков и получения опыта

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-3, ПК-5	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: ( 9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает</p>

			значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.
ПК-3, ПК-5	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
ПК-3, ПК-5	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Модуль 1.**

**Вопросы для зачета**

**Теоретический блок вопросов:**

1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека.

2. Вопросы истории развития сервиса и сервисной деятельности в России.
3. Культура труда работника туристской сферы: общение, поведение, речь.
4. Тактика и психология обслуживания на этапах сервисной деятельности.
5. Понятие «контактная зона». Общая характеристика взаимодействия работника гостиничной сферы и клиента.
6. Сфера сервиса. Определение сервиса, его задачи и виды. Сервисный выбор предприятия.
7. Разновидности услуг и их характеристика.
8. Общая характеристика предприятий туристской сферы и особенности деятельности.
9. Маркетинговая деятельность предприятия сферы сервиса.
10. Система сервиса на предприятии : принципы, основные подходы к осуществлению сервиса.
11. Понятие «организации» в сфере сервиса, структурные составляющие и их характеристика.
12. Российское предпринимательство: опыт и традиции.
13. Перспективные виды услуг. Услуги социально-культурной сферы.
14. Вопросы профессиональной подготовки специалистов для сферы сервиса.
15. Психология службы сервиса.
16. Формирование и развитие сервисной деятельности и услуг в обществах традиционного и современного типов.
17. Профессиональная этика и служебный этикет специалистов сферы сервиса и Гостиничное дело при осуществлении ими сервисной деятельности.
18. Жалобы и конфликты с клиентами в процессе сервисной деятельности.
19. Эстетическая культура сервиса: особенности и значение для успешной сервисной деятельности предприятия.
20. Особенности разработки сопутствующих услуг. Проблемы качества и безопасности услуг.
21. Современные технологии в сервисной деятельности.
22. Особенности сервисного обслуживания. Фирменный сервис: определение, структура, преимущества перед другими видами сервиса.
23. Сервисная политика предприятия. Сегментация рынка услуг.
24. Комплексное обслуживание: определение, структурные компоненты и принципиальная схема.
25. Новые виды услуг: общая характеристика и конкретные примеры. Особенности работы предприятий, предоставляющих такие услуги.
26. Особенности развития сервисной деятельности предприятий в современной России.
27. Рынок услуг и моделирование в обслуживании.
28. Переходная модель обслуживания: характеристика рынка, стратегия, задачи и применение.
29. Рыночная модель обслуживания: характеристика рынка, стратегия, задачи и применение.
30. Теоретический анализ сервисной деятельности: методологические основы, цели и задачи.
31. Разновидности услуг и их характеристика.
32. Классификация услуг и причины их разнообразия.
33. Государственное и региональное регулирование сервисной деятельности.
34. Инновационный менеджмент в сервисной деятельности.
35. Жизненный цикл потребительских услуг: фазы и особенности обслуживания.
36. Трудовая мотивация на предприятиях сферы сервиса.
37. Модель качества обслуживания и способы преодоления расхождений.
38. Организационная структура сервисного предприятия.

39. Процесс и формы обслуживания потребителей.
40. Организационная культура сервисного предприятия.
41. Рынок услуг туристской индустрии и особенности предпринимательской деятельности.
42. Характеристика сервисной деятельности в развивающихся странах.

### **Аналитическое задание (тесты):**

#### **Вариант 1**

##### 1. Назовите основные составляющие продукт в СЕРВИСЕ:

1. Товары, заранее подготовленные в подразделениях предприятия;
2. Продукты сторонних фирм партнеров, участвующих в процессе обслуживания;
3. Услуги, оказываемые предприятием Сервиса с целью удовлетворить потребности клиента.

##### 2. Какой из перечисленных продуктов в Сервисе относится к первоначальному контакту между клиентом и предприятием?

1. Наглядность и узнаваемость;
2. Атмосфера;
3. Возможность заказа (бронирования) по телефону;

##### 3. Назовите методы сбора информации системы оценки качества услуг.

1. Анкетирование;
2. Анализ жалоб клиентов;
3. Тестирование;

##### 4. Особый вид человеческой деятельности, направленный на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг, востребованных отдельными людьми, социальными группами или организациями:

1. Услуга;
2. Сервис;
3. Потребность

##### 5. Что представляет собой материально-преобразовательное, познавательное, ценностно-ориентационное и коммуникативная форма человеческой деятельности?

1. Содержание сервисной деятельности;
2. Функции сервисной деятельности;
3. Методы сервисной деятельности.

##### 6. Какой вид сервисной деятельности направлен на удовлетворение духовных потребностей, требует предоставления определенных знаний или информации?

1. ценностно-ориентационный;
2. познавательный;
3. коммуникативный.

##### 7. К какому виду сервисной деятельности относится информационный сервис

1. Познавательному;
2. Коммуникативному;
3. Образовательному.

##### 8. Какому виду сервисной деятельности относится рекламный сервис?

1. Материально-производственному;
2. Коммуникативному;
3. Ценностно-ориентационному

##### 9. К какому виду деятельности относятся медицинские услуги, а также услуги спорта и физической культуры?

1. Материально-производственный;
2. Социальный;
3. Коммуникативный.

10. К какому виду сервисной деятельности относятся услуги психоаналитика/психотерапевта?

1. Медицинские;
2. Ценностно-ориентационные;
3. Коммуникативные.

11. Как называют услуги по организации общения между отдельными людьми и организациями?

1. Социальные;
2. Связи с общественностью;
3. Коммуникативные.

12. Продукт труда, полученный эффект которого выступает не в форме, а в форме деятельности, направленной на вещь или на человека – есть:

1. Самообслуживание;
2. Сервисная деятельность;
3. Услуга.

13. Какие услуги могут формироваться и применяться по индивидуальным требованиям потребителя?

1. Нематериальные;
2. Личные;
3. Творческие.

14. Как называется система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей, этики поведения, принципы которой согласуются с национальными традициями страны, с мировыми стандартами и т. п.?

1. культура сервиса;
2. этика сервиса;
3. нормы сервиса.

15. Какие услуги могут формироваться и применяться по индивидуальному требованию?

1. услуги дополнительного продукта
2. товары туристского ассортимента
3. сопутствующие товары и услуги

### **Вариант 2**

1. К какому виду деятельности можно отнести экспертные услуги?

1. Ценностно-ориентационные;
2. Материально-производственные;
3. Коммуникативные.

2. Профессиональная подготовка, высокий уровень профессионализма, организационно-технологическое совершенствование труда определяют...

1. культуру сервиса;
  2. культуру труда работника сервисного предприятия;
  3. профессиональный этикет.
3. Самореализация и осмысление как мотивация туризма:
1. Смена роли;
  2. Другая жизнь;
  3. Преодоление физических препятствий, духовное совершенствование.

4. В чем заключается положительный эффект от анализа жалоб клиентов?

1. Возможность улучшить сервис;
2. Возможность уволить неадекватных сотрудников;
3. Возможность добиться от руководства улучшения материальной базы.

5. Как должно отреагировать руководство отеля на жалобы уезжающего клиента о неудобствах проживания связанные с проведением ремонта здания гостиницы:

1. Принести извинения;
2. Компенсировать неудобства;

3. Предложить скидку на проживание в следующий приезд.
6. Как нужно отреагировать старшему менеджеру, заметив, что клиент высказывает свое недовольство работнику отеля:
1. Тут же вмешаться и отчитать нерадивого служащего;
  2. Разобраться в ситуации и помочь сотруднику в решении проблемы;
  3. Принести извинения клиенту за причиненные неудобства.
7. Продукт труда, обладающий специфическими свойствами, неосязаемый и необходим от своего источника – это:
1. Услуга;
  2. Сервисная деятельность;
  3. Товар
8. Какие услуги направлены на удовлетворение духовных потребностей человека?
1. Духовные;
  2. Нематериальные;
  3. Социальные.
9. Какие услуги направлены на удовлетворение материальных потребностей человека?
1. здравоохранение и бытовое обслуживание;
  2. образование и консультирование;
  3. предоставление информации.
10. Какие услуги устанавливаются по строго установленным правилам?
1. Правовые (юридические);
  2. Стандартные;
  3. Образовательные.
11. Бесплатный кофе или чай для клиентов, как средство привлечения внимания собеседников характеризует:
1. Первую стадию общения;
  2. Вторую стадию общения;
  3. Подготовка к общению.
12. Нормальное расстояние для общения знакомых людей?
1. До 45 см.;
  2. 120-400 см.;
  3. 45-120 см.
13. На какой дистанции общения громкость голоса – средняя характерная для общения знакомых людей?
1. Социальная;
  2. Персональная;
  3. Интимная.
14. Что представляют собой честность и порядочность, совесть и открытость, уважительность и осознание своего профессионального долга?
1. Этические принципы и категории сервисной деятельности;
  2. Нормы поведения;
  3. Элементы сервисной деятельности.
15. Чему способствуют профессионально-трудовые, психологические, этические, эстетические элементы обслуживания?
1. Этике сервиса;
  2. Созданию общего конструктивного стиля обслуживания;
  3. Культуре сервиса.

### **Вариант 3**

1. В чем основное преимущество воздушного транспорта?
1. Быстрота;
  2. Экономичность;
  3. Комфорт.

2. Какое состояние характерно для социальной дистанции общения?

1. 400-750 см.;
2. 45-120 см.;
3. 120-400 см.

3. Для какой психологической дистанции характерно формальное общение, требующее голосовых усилий, тщательного подбора слов и их выговаривания?

1. Социальное;
2. Публичное;
3. Персональное.

4. Для какого вида деятельности характерна обязательность предложения, эластичность, удобство?

1. Сервисный;
2. Индивидуальный;
3. Личностный.

5. Государство, являющееся пионером в создании индустрии обслуживания:

1. Англия;
2. Франция;
3. США.

6. Как называется активность людей вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг?

1. Бытовое обслуживание населения;
2. Услуги;
3. Сервисная деятельность.

7. К какому типу услуг относятся телевидение, радио, образование, культура?

1. Общественные;
2. Коммуникативные;
3. Потребительские.

8. К какому типу услуг относятся торговля, транспорт и связь?

1. Производственные;
2. Распределительные;
3. Потребительские.

9. К какому типу услуг относятся услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением?

1. Потребительские;
2. Массовые;
3. Распределительные.

10. Работа туроператоров и турагентов, перевозок, размещения, экскурсионных услуг в структуре национального турпродукта представляет:

1. Услуги потребителей непромышленного профиля;
2. Собственно туристские услуги;
3. Работу системы предприятий туристической индустрии.

11. Какой тип услуг в структуре национального турпродукта представляют предметы сувенирной продукции и продовольственные товары?

1. услуги дополнительного продукта;
2. товары туристского ассортимента;
3. сопутствующие товары и услуги.

12. К какой группе структуры управления относится персонал предприятия Сервиса?

1. Руководящей;
2. Вспомогательной;
3. Основной.

13. Как называется придорожное средство размещения?

1. Ротель

2. Мотель

3. Флотель

14. На какой дистанции общения улаживаются не личные дела, происходят формальные встречи в общественных местах?

1. Персональная;

2. Публичная;

3. Социальная.

15. Назовите основные составляющие продукт в Сервисе:

1. Товары, заранее подготовленные в подразделениях предприятия;

2. Продукты сторонних фирм партнеров, участвующих в процессе обслуживания;

3. Услуги, оказываемые предприятием Сервиса с целью удовлетворить потребности клиента.

## **Модуль 2.**

### **Вопросы для зачета с оценкой:**

#### **Теоретический блок вопросов:**

1. Сервисология как наука: цели и задачи. Предмет дисциплины.

2. Человек как смысловая модель мира.

3. Комплексный подход исследования человека как целостности; изучение индивидуальных психофизиологических особенностей человека как основы запросов и потребностей человека.

4. Потребности, доминирующие в первобытном обществе.

5. Изменение потребностей людей в эпоху ранних цивилизаций.

6. Основные способы регулирования взаимодействия личных и общественных потребностей, представленных в Библии.

7. Концепции потребностей у Демокрита и Эпикура.

8. Взгляды на потребности в учении софистов.

9. Особенности понимания потребностей в учениях стоиков, скептиков и эпикурейцев.

10. Характеристика концепции человека и потребностей у мыслителей средневековой Европы.

11. Подходы к проблеме человека и потребностей в средневековой России.

12. Изменение взглядов на человека и его потребности в эпоху Возрождения.

13. Понимание потребностей человека мыслителями Нового времени.

14. Сравнительный анализ сходства и различия концепций человека и потребностей в философии Гегеля и Маркса.

15. Характеристика понятий: индивид, личность, индивидуальность.

16. Общие характеристики индивида. Понятие роли и ее разновидности.

17. Понятие личности как социального субъекта. Взгляд на современного человека с позиции рыночной типологии.

18. Сравнительная характеристика позитивных и негативных сторон личности.

19. Характеристика понятий «потребность» и «мотив».

20. Характеристика мотива как намерения, как состояния, как устойчивого личностного проявления.

21. Разноплановость в толковании мотива у В.А.Иванникова, А.Б.Орлова, А.Н.Леонтьева. Факторы, учитываемые субъектом при достижении успеха.

22. Группы потребностей с учетом критериев, положенных в основу классификации.

23. Первичные и вторичные потребности человека.

24. Классификация потребностей по Гегелю и Достоевскому.

25. Характеристика структурного анализа системы потребностей.

26. Базисные потребности человека.

27. Высшие потребности человека.



28. Классификация потребностей у С.О. Корнеевкова.
29. Классификация потребностей Г. Меррея.
30. Классификация потребностей по А. Маслоу.
31. Классификация И.В. Бестужева-Лада.
32. Культурные и социальные факторы, влияющие на поведение потребителя.
33. Референтные группы и семья с позиции их влияния на поведение потребителя.
34. Факторы — мотиваторы потребительского поведения.
35. Личностные и психологические факторы в мотивации потребительского поведения, их характеристика.
36. Влияние рода занятий, экономического положения, возраста на потребление.
37. Типология личности по К.Г.Юнгу.
38. Типология потребителя с учетом стиля жизни.
39. Характеристика соотношения типа личности продавца и потребителя в процессе осуществления продаж.
40. Сравнительный анализ теоретических подходов, объясняющих поведение работников сервиса в процессе продаж.
41. Типы потребителей: когнитивный, независимый, новатор.
42. Характеристика сферы услуг.
43. Понятие услуги. Классификации услуг: по специфике содержания; по формам оказания услуг; по способу оплаты; по видам потребления.
44. Соотношение основных классов и сфер услуг.
45. Формирование сервисного предпринимательства в современной России.
46. Основные черты рынка услуг, особенность деятельности и виды предприятий сферы услуг. Понятия «сервис» и «сервисное обслуживание».
47. Общение работника сферы сервиса и клиента.
48. Компоненты (параметры) оценки качества услуг: осязаемость, надежность, ответственность, законченность, доступность, безопасность, вежливость, коммуникабельность, взаимопонимание с потребителем.
49. Психология и тактика процесса обслуживания потребителя.
50. Виды сервисной деятельности. Целесообразность применения конкретного вида в деятельности предприятия.

#### **Аналитическое задание:**

1. Дайте определение понятиям «форма обслуживания» и «метод обслуживания потребителей».
2. Какие современные формы обслуживания Вы знаете?
3. В чем сущность и особенности обслуживания потребителей в стационарных условиях и с выездом на дом к потребителям? Приведите примеры.
4. В чем преимущество бесконтактного обслуживания потребителей?
5. Дайте определение понятия «контактная зона», приведите примеры контактных зон в сфере сервиса.
6. Какие требования предъявляют к обслуживающему персоналу в контактной зоне?
7. Расскажите, /объясните/, в чем суть абонементного обслуживания, обслуживания с помощью обменного фонда машин и приборов. Какие «плюсы и минусы» несут они клиенту и сервисной фирме?
8. Каким образом интерьер помещения, в котором проводится обслуживание потребителей, влияет на степень их удовлетворенности и эффективность работы обслуживающего персонала? Приведите примеры.
9. Назовите этапы жизненного цикла услуги и почему это необходимо знать любому предпринимателю.
10. Почему при оказании услуг так важно учитывать временной фактор?

11. Где потребитель скорее рискует столкнуться с неэтичным обращением /обслуживанием/ - в сфере услуг или производственной сфере и почему?
12. Приведите примеры того, как компьютерные и телекоммуникационные технологии в течение последних лет изменили те виды услуг, которыми вы пользовались уже давно.
13. Управление службой сервиса: определение, этапы формирования службы сервиса, основная задача на каждом этапе.
14. Охарактеризуйте формирование сервисного предпринимательства в современной России.
15. Традиционная модель обслуживания: характеристика рынка, стратегия, задачи и применение.
16. Стандарты обслуживания и контроль удовлетворенности потребителя.
17. Логистический сервис: общая характеристика и назначение.
18. Тенденции современного туристского (гостиничного сервиса: проблемы и возможности.
19. Индивидуальное обслуживание – прогрессивная форма профессиональной деятельности.
20. Основные положения и значение закона «О защите прав потребителей». Примеры реализации этого закона на практике.

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

### **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

##### **5.1.1. Основная литература**

1. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497410>

2. Черников, В. Г. Сервисология : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 252 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13272-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497381>

### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490605>

## 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

## 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Сервисология» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная

информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

#### **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

##### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

##### **5.4.2. Программное обеспечение**

1. Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

#### **5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Для изучения дисциплины (модуля) «Сервисология» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

## **5.6 Образовательные технологии**

При реализации дисциплины (модуля) *«Сервисология»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Сервисология»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) *«Сервисология»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Сервисология»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) *«Сервисология»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

**РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений**

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

\_\_\_\_\_  
П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

## **ПРОЕКТИРОВАНИЕ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

**Направление подготовки**  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостиничная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
***ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА***

**Форма обучения**  
*Очная, заочная*

Москва 2022



Рабочая программа дисциплины (модуля) «Проектирование в гостиничном бизнесе» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Проектирование в гостиничном бизнесе» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент

В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»

Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент

К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирования в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

# СОДЕРЖАНИЕ

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)4

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)4

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы *бакалавриата /магистратуры/специалитета*4

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата/магистратуры/специалитета*5

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося6

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)7

## РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)8

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)9

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)15

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)15

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы15

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания16

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы18

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций18

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)22

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)22

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)23

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)23

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)24

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)25

5.6 Образовательные технологии26

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

# **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

## **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель учебной дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о принципах проектирования гостиничного бизнеса, принципах планирования и прогнозирования гостиничной деятельности, формирование знаний и умений в области организации деятельности гостиничного предприятия, знание профессиональных технологий гостиничного дела с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по производственно-технологической и сервисной деятельности.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. знать и глубоко понимать теоретические основы планирования деятельности предприятий гостиничного бизнеса в условиях рыночной экономики;
2. знать отраслевые особенности предприятий сферы гостеприимства, структуру рынка услуг, методы его анализа;
3. знать методические подходы к оценке эффективности функционирования гостиничного предприятия;
4. отечественный и зарубежный опыт бизнес- планирования на предприятии с учетом отраслевых особенностей;
5. методику разработки разделов плана: производства и реализации услуг, труда и заработной платы, себестоимости, прибыли и рентабельности, финансового плана и др.;
6. уметь выявлять конкретные проблемы и задачи связанные с экономикой предприятия при анализе конкретных ситуаций, предлагать способы их решений, планировать мероприятия по обеспечению эффективности функционирования гостиничного предприятия;
7. овладеть профессиональной экономической терминологией и лексикой;
8. овладеть навыками бизнес– планирования, реконструкции и развития гостиничного предприятия;
9. овладеть знаниями об основах ценообразования на предприятиях гостеприимства.

## **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина (модуль) «Проектирование в гостиничном бизнесе» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Проектирование в гостиничном бизнесе» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Проектная деятельность», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Клиентский сервис» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия.
- Инновации в индустрии гостеприимства.
- Технологии гостиничной деятельности.

### 1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-4, ПК-9, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Проектная деятельность	ПК-4	Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	ПК- 4.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности ПК- 4.2. Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности
Проектная деятельность	ПК-9	Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства	ПК-9.1. Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства  ПК-9.2. Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства  ПК-9.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 4 семестре, составляет 2 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет*.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		4			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):</b>	36	36			
Учебные занятия лекционного типа	4	4			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Практические занятия	16	16			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Лабораторные занятия					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Иная контактная работа	16	16			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	16	16			
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	27	27			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9	9			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		3/1	3/2	
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):</b>	16	8	8	
Учебные занятия лекционного типа	2	2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0		
Практические занятия	6	2	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	
Лабораторные занятия				

<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	
Иная контактная работа	8	4	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	8	4	4	
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	52	28	24	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	4		4	
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Семинарские/практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Иная контактная работа <i>из них: в форме практической</i>				
<b>Модуль 1. Семестр 4</b>											
Раздел 1.	32	14	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 2.	31	13	18	2	0	8	0			8	8
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>27</b>		<b>4</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>			<b>16</b>	<b>16</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>			<b>16</b>	<b>16</b>

### Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								

			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической	Семинарские/ практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической	Иная контактная из них: в форме практической			
<b>Модуль 1.</b>										
Раздел 1.	36	28	8	2	0	2	0			4
Раздел 2.	32	24	8			4	0			4
<b>Общий объем, часов по модулю</b>										
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	4									
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>72</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>			<b>8</b>

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### *Очной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1, семестр 4</b>							
Раздел 1.	14	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Компьютерное тестирование

Раздел 2.	13	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>27</b>	<b>7</b>		<b>16</b>		<b>4</b>	

### *Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1.</b>							
Раздел 1.	28	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	16	Реферат	2	Компьютерное тестирование
Раздел 2.	24	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>52</b>	<b>20</b>		<b>28</b>		<b>4</b>	

### *3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)*

#### **РАЗДЕЛ 1. Основы проектирования в гостиничном бизнесе**

**Цель:** ознакомление обучающихся с проектированием деятельности гостиничных предприятий, разработкой стандартов и технологии обслуживания, применением правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность, анализом использования стандартов в гостиничной деятельности.

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Теоретические основы проектирования гостиничной деятельности. Проектирование гостиничного продукта. Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности. Зарубежный и отечественный опыт проектирования гостиничной деятельности. Системы автоматизации проектирования гостиничной деятельности.



Организация проектирования гостиничной деятельности. Цели и задачи проектирования гостиничного продукта. Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей. Проектирование инновационного гостиничного продукта

## **Тема 1. Основы проектирования гостиничной деятельности**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Деятельность проектных организаций. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах.
2. Виды проектов, их характеристика и применение: типовое и индивидуальное проектирование, проекты для экспериментального строительства и реконструкции предприятий.
3. Какую информацию содержит проектная документация?
4. Кто разрабатывает техническое задание? Какие нормативные документы используют при проектировании гостиничной деятельности?
5. Назовите методы формирования и реализации гостиничного продукта.

## **Тема 2. Проектирование организационных структур при проектировании гостиничных предприятий**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Цели и задачи проектирования гостиничного продукта.
2. Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг.
3. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.
4. Проектирование инновационного гостиничного продукта

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к разделу 1:**

1. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения
2. Современные архитектурные концепции гостиничных зданий.
3. Виды гостиничных объектов
4. Функциональные связи гостиницы и обслуживания цели и задачи проектирования гостиничного продукта
5. Основные этапы проектирования гостиничного продукта
6. Роль инновационных технологий в производстве гостиничного продукта.
7. Материально-технические факторы гостиничного продукта (здания, номера, интерьер,
8. техническое оборудование, блюда в ресторане и пр.).
9. Человеческие факторы гостиничного продукта (профессионализм обслуживания вежливость и радушие, быстрота решения проблем гостя).
10. Уровни гостиничного продукта: родовой; ожидаемый; расширенный; потенциальный.
11. Цели и задачи проектирования гостиничного продукта.
12. Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг.
13. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.
14. Проектирование инновационного гостиничного продукта
15. Виды проектов, их характеристика и применение: типовое и индивидуальное проектирование, проекты для экспериментального строительства и реконструкции предприятий.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

*Пример тестов к разделу 1.*

1. Что из себя представляет стратегия организации в ходе проектирования?

- а) Расширенное описание миссии организации
- б) Бизнес-план
- в) План реализации мечты предпринимателя
- г) Конкретный долгосрочный план достижения некоторой цели

2. Цели разработки внутрифирменных планов:

- а) привлечение инвестиций;
- б) эффективное управление;
- в) мотивация персонала;
- г) контроль

2. Процесс планирования начинается с:

- а) формулирования целей;
- б) определение лица ответственного за принятие решений;
- в) сбора информации о ситуации;
- г) анализа внешней среды.

## **РАЗДЕЛ 2. Теоретические основы проектирования зданий и сооружений гостиничного предприятия**

**Цель:** ознакомление обучающихся с проектированием деятельности гостиничных предприятий, разработкой стандартов и технологии обслуживания, применением правовых и нормативных документов, регламентирующих гостиничную деятельность, анализом использования стандартов в гостиничной деятельности.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Документационное сопровождение проектной гостиничной деятельности. Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов. Функциональные основы проектирования гостиничной деятельности. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения. Требования к проектированию жилой части гостиниц и иных средств размещения. Конструктивные элементы зданий гостиниц. Объемно-планировочные решения зданий и сооружений гостиницы. Виды объемно-планировочных решений зданий гостиничных предприятий в зависимости от взаимного расположения общественной и жилой частей. Требования к объемно-планировочным решениям. Учёт функциональных процессов и схем перемещения людей: проживающих и персонала. Композиционные схемы, используемые при планировке зданий гостиниц: зальная, центричная, анфиладная, коридорная, секционная, смешанная композиции. Нормативная документация и производственно-технологические регламенты деятельности гостиниц, туристских объектов и предприятий питания. Нормативные документы при проектировании и строительстве объектов, связанных с формированием и реализацией гостиничного продукта. Содержание, краткая характеристика и использование СНиП, МГСН, ГОСТ, СанПиН и др. Применение информационных технологий в процессе проектирования услуг в индустрии гостеприимства. Проблемы и перспективы применения информационных технологий на всех этапах процесса проектирования гостиниц.

Методология внедрения современных информационных технологий в проектировании и гостиничных услуг. Рекомендации по внедрению информационных технологий на всех этапах процесса проектирования и гостиниц. Планирование использования возможностей сети Интернет в проектировании гостиниц

## **Тема 1. Объемно-планировочное решение гостиничных предприятий**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Деятельность проектных организаций. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах.
2. Виды проектов, их характеристика и применение: типовое и индивидуальное проектирование, проекты для экспериментального строительства и реконструкции предприятий.
3. Планировочная структура участка гостиничного предприятия. Требования к расположению и обозначению зон: жилой, общественной, спортивно-оздоровительной, отдыха (зеленых насаждений).
4. Системы застройки гостиничных предприятий: централизованная, блочная, павильонная, смешанная. Характеристика, отличия, выбор оптимальной системы.
5. Основные виды объемно-планировочных схем зданий при проектировании гостиничных предприятий. Требования к объемно-планировочным решениям. Учёт функциональных процессов и схем перемещения людей (проживающих и персонала).
6. Схемы взаимосвязи основных групп помещений гостиничного предприятия как основа планировочного решения. Основные технологические потоки и рекомендации по их регулированию и направлению при проектировании гостиничного предприятия.
7. СНиП и ГОСТ. Требования к зданию гостиниц и других средств размещения
8. Требования к оборудованию гостиничных предприятий
9. Технические системы, обеспечивающие эксплуатацию инженерного оборудования.

## **Тема 2. Документационное сопровождение проектной деятельности. Состав проекта**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Организация производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения. Разработка и оценка технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц.
2. Техническая политика в области проектирования и строительства предприятий отрасли. Задачи проектирования. Состав и содержание проекта. Понятие проекта и проектной документации.
3. Определения пояснительной записки, чертежей, сметной документации. Этапы разработки проектной документации: предпроектный, проектный и послепроектный. Задачи, решаемые на каждом этапе. Состав предпроектных работ. Технико-экономическое обоснование.
4. Техническое задание на проектирование. Проектные организации. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах. Виды проектов. Принципы проектирования.

5. Нормативная документация и производственно-технологические регламенты деятельности гостиниц, туристских объектов и предприятий питания. Нормативные документы при проектировании и строительстве объектов, связанных с формированием и реализацией гостиничного продукта. Содержание, краткая характеристика и использование СНиП, МГСН, ГОСТ, СанПиН и др.
6. Технические, экономические требования к зданиям и сооружениям гостиниц и иных средств размещения. Условия обеспечения функциональных требований для создания оптимальных условий жизнедеятельности.
7. Санитарные требования, инсоляция, звукоизоляция, воздухообмен, температурно-влажностный режим.
8. Показатели генплана. Требования к генплану. Системы застройки гостиничных предприятий.
9. Рекомендации по внедрению информационных технологий на всех этапах процесса проектирования и гостиниц.
10. Планирование использования возможностей сети Интернет в проектировании гостиниц

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к разделу 2:**

1. Технические, экономические требования к зданиям и сооружениям гостиниц и иных средств размещения. Условия обеспечения функциональных требований для создания оптимальных условий жизнедеятельности.
2. Санитарные требования, инсоляция, звукоизоляция, воздухообмен, температурно-влажностный режим.
3. Показатели генплана. Требования к генплану.
4. Системы застройки гостиничных предприятий.
5. Функциональные группы помещений гостиничного предприятия.
6. Виды гостиничных помещений и их назначение.
7. Требования к взаимосвязи помещений: обеспечение поточности технологического процесса, минимальная протяженность технологических, транспортных и людских потоков, соблюдение правил охраны труда и санитарно-гигиенических норм и правил.
8. Состав помещений приёмно-вестибюльной группы, общественного питания, бытового обслуживания, развлекательного назначения, бизнес-центров, SPA-центров, спортивно-оздоровительного обслуживания, служебно-бытовых, административных и технических помещений. Требования к размещению.
9. Варианты схем этажей жилой части гостиницы. Условия и выбор оптимальных схем жилого этажа. Правило сокращения горизонтальных коммуникаций.
10. Состав вспомогательных помещений в зависимости от формы обслуживания в гостинице. Требования к расположению элементов горизонтальных и вертикальных коммуникаций. Требования к проектированию, материалам отделки, цветовым решениям, освещению жилых этажей.
11. Требования к проектированию номеров в зависимости от категории номера, класса и назначения гостиницы.
12. Состав помещений жилого этажа. Варианты схем, выбор оптимальной схемы.
13. Состав вспомогательных помещений на жилом этаже в зависимости от формы обслуживания: автономной, полуавтономной, централизованной.

14. Горизонтальные и вертикальные коммуникации на этаже. Требования к размещению лестниц (главных и хозяйственных), лифтов (главных и хозяйственных), эскалаторов, бельепроводов, мусоропроводов.
15. Требования к проектированию, материалам отделки, цветовым решениям, освещению жилых этажей. Нормативы расчётов ширины коридоров на жилом этаже в зависимости от расположения помещений и способа открывания дверей.
16. Требования к проектированию номеров: состав помещений, минимальная площадь, размещение в зависимости от категории номера, класса и назначения гостиницы.
17. Оптимизация пространства и требования доступности для инвалидов и маломобильных граждан (оборудованные стоянки, номера, пандусы, лифты, входное пространство и т.д.).
18. Специфика планировочных решений фасадов с целью избежания стандартных равноудаленных окон и одинаковых номеров с заданным шагом.
19. Специфика проектирования мини- и малых гостиниц.
20. Анализ планировочных решений действующих гостиничных предприятий.
21. Требования к проектированию номеров гостиниц различных категорий (1 звезда, 2 звезды, 3 звезды, 4 звезды, 5 звёзд).
22. Требования к проектированию предприятий питания в структуре гостиницы.
23. Требования к проектированию гостиниц и мотелей до 50 номеров (согласно нормативным документам).
24. Требования к проектированию гостиниц и мотелей более 50 номеров.
25. Требования к проектированию домов отдыха, пансионатов и иных средств размещения.
26. Требования к проектированию и оснащению номеров сьют, люкс, апартаментов, студии.
27. Требования к проектированию и оснащению номеров первой, второй, третьей, четвертой, пятой категорий.
28. Требования к номерному фонду: наличию одно- и двухместных номеров; многокомнатных номеров; минимальной площади номера; площади, расположению, оснащению санузла в гостиницах разных категорий.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

Пример тестов к разделу 2:

1. Чем определяется структура планов предприятия:
  - а) Целями;
  - б) Задачами;
  - в) Приоритетами;
  - г) Видами деятельности
  
2. Что входит в техзадание по проектированию гостиницы:
  - а) информация по количеству номеров и их классу, количеству квадратных метров, оснащению;
  - б) список общественных зон и их расположение – для питания, развлечений и пр.;
  - в) интерьерные требования;
  - г) архитектурно-конструктивные решения – количество этажей, расположение блоков, внешний вид
  
3. Какие программные продукты позволяют проектировать гостиничное предприятия:

- а) LiveBusiness
- б) ZWCAD
- в) nanoCAD
- г) HotelStartUP

4. Что входит в пакет проектной документации, разработанный согласно требованиям к проектированию гостиниц:

- а) Пояснительная записка.
- б) Результаты экономических изысканий.
- в) Генплан.
- г) поэтажные планы отеля.

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

#### **РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

##### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является *зачет*, которые проводятся в *устной* форме.

##### **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

<b>Код компетенции</b>	<b>Содержание компетенции (части компетенции)</b>	<b>Результаты обучения</b>	<b>Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы</b>
ПК-4	Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	Знать: технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности	Этап формирования знаний
		Уметь: осуществлять процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности	Этап формирования умений
		Владеть: Навыками проектировать объекты профессиональной	Этап формирования навыков и получения опыта

		деятельности	
ПК-9	Способен к разработке реализации бизнес-планов деятельности организаций сферы гостеприимства	Знать: процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства,	Этап формирования знаний
		Уметь: производить разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: навыками применения специализированных программных продуктов и баз данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-4, ПК-9	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: ( 9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные</p>

			формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.
ПК-4, ПК-9	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10] баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
ПК-4, ПК-9	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>



#### **4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

##### **Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

##### **Теоретический блок вопросов:**

1. Деятельность проектных организаций. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах.
2. Виды проектов, их характеристика и применение: типовое и индивидуальное проектирование, проекты для экспериментального строительства и реконструкции предприятий.
3. В чем сущность предпроектных работ?
4. Какую информацию содержит проектная документация?
5. Кто разрабатывает техническое задание? Какие нормативные документы используют при проектировании гостиничной деятельности?
6. Цели и задачи проектирования гостиничного продукта.
7. Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг.
8. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.
9. Проектирование инновационного гостиничного продукта
10. Дайте краткую характеристику СНиП и ГОСТ. Требования к зданию гостиниц и других средств размещения
11. Требования к оборудованию гостиничных предприятий
12. Технические системы, обеспечивающие эксплуатацию инженерного оборудования.
13. Требования к общественным помещениям гостиницы
14. Характеристики функциональных групп помещений гостиницы
15. Характеристики функциональных групп помещений предприятий питания
16. Принципы организации производства и планировочные решения
17. Характеристика помещений для предоставления деловых услуг
18. Особенности помещений для занятий спортом и отдыхом
19. Виды спортивного оборудования гостиничного предприятия
20. Особенности проектирования комнат для переговоров и конференц-залов
21. Служебные помещения в гостиницах.
22. Требования к номерам различной категории
23. Характеристика номеров категории «Люкс»
24. Виды инженерно -технического оборудования в номере
25. Особенности планировочного решения гостиниц, основные схемы планировочного решения
26. Основные планировочные элементы гостиниц
27. Подходы к проектированию типовых и индивидуальных проектов гостиниц
28. Композиционные схемы, используемые при планировке зданий гостиниц
29. Учет функциональных процессов и схем перемещения людей: проживающих и персонала.
30. Основные этапы работ по расчету, подбору и установке оборудования
31. Особенности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения
32. Перечислите основные функциональные процессы гостиниц и других средств размещения
33. Назовите технологические, информационные и трудовые процессы в различных функциональных подразделениях гостиницы
34. Назовите цели и задачи проектирования гостиничного продукта

35. Основные этапы проектирования гостиничного продукта
36. Роль инновационных технологий в производстве гостиничного продукта. Какие инновационные технологии используют при проектировании гостиничной деятельности за рубежом?
37. В чем особенность отечественной практики проектирования гостиничной деятельности?
38. Обоснуйте необходимость анализа внешней и внутренней среды при проектировании гостиничной деятельности.
39. Деятельность проектных организаций. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах.
40. Виды проектов, их характеристика и применение: типовое и индивидуальное проектирование, проекты для экспериментального строительства и реконструкции предприятий.
41. Планировочная структура участка гостиничного предприятия. Требования к расположению и обозначению зон: жилой, общественной, спортивно-оздоровительной, отдыха (зеленых насаждений).
42. Системы застройки гостиничных предприятий: централизованная, блочная, павильонная, смешанная. Характеристика, отличия, выбор оптимальной системы. Основные виды объемно-планировочных схем зданий при проектировании гостиничных предприятий. Требования к объемно-планировочным решениям. Учет функциональных процессов и схем перемещения людей (проживающих и персонала).
43. Схемы взаимосвязи основных групп помещений гостиничного предприятия как основа планировочного решения. Основные технологические потоки и рекомендации по их регулированию и направлению при проектировании гостиничного предприятия.
44. Состав помещений жилого этажа. Варианты схем, выбор оптимальной схемы.
45. Состав вспомогательных помещений на жилом этаже в зависимости от формы обслуживания: автономной, полуавтономной, централизованной.
46. Горизонтальные и вертикальные коммуникации на этаже. Требования к размещению лестниц (главных и хозяйственных), лифтов (главных и хозяйственных), эскалаторов, бельепроводов, мусоропроводов.
47. Требования к проектированию, материалам отделки, цветовым решениям, освещению жилых этажей. Нормативы расчетов ширины коридоров на жилом этаже в зависимости от расположения помещений и способа открывания дверей.
48. Требования к проектированию номеров: состав помещений, минимальная площадь, размещение в зависимости от категории номера, класса и назначения гостиницы.
49. Оптимизация пространства и требования доступности для инвалидов и маломобильных граждан (оборудованные стоянки, номера, пандусы, лифты, входное пространство и т.д.).
50. Специфика планировочных решений фасадов с целью избежания стандартных равноудаленных окон и одинаковых номеров с заданным шагом.

**Аналитическое задание:**

1. Обосновать специфику проектирования мини- и малых гостиниц.
2. Провести анализ планировочных решений действующих гостиничных предприятий.
3. Рассмотреть требования к проектированию номеров гостиниц различных категорий (1 звезда, 2 звезды, 3 звезды, 4 звезды, 5 звезд).
4. Обосновать требования к проектированию предприятий питания в структуре гостиницы
5. Привести примеры проектных организаций. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах.

6. Описать виды проектов, их характеристика и применение: типовое и индивидуальное проектирование, проекты для экспериментального строительства и реконструкции предприятий.
7. Привести пример планировочной структуры участка гостиничного предприятия.
8. Обосновать требования к расположению и обозначению зон: жилой, общественной, спортивно-оздоровительной, отдыха (зеленых насаждений).
9. Системы застройки гостиничных предприятий: централизованная, блочная, павильонная, смешанная. Характеристика, отличия, выбор оптимальной системы.
10. Основные виды объёмно-планировочных схем зданий при проектировании гостиничных предприятий. Требования к объёмно-планировочным решениям. Учёт функциональных процессов и схем перемещения людей (проживающих и персонала).
11. Схемы взаимосвязи основных групп помещений гостиничного предприятия как основа планировочного решения. Основные технологические потоки и рекомендации по их регулированию и направлению при проектировании гостиничного предприятия.
12. Организация производственно-технологической деятельности гостиниц и иных средств размещения. Формирование системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения. Разработка и оценка технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц.
13. Этапы проектирования гостиничных продуктов и услуг.
14. Формирование гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей.
15. Проектирование инновационного гостиничного продукта.
16. Зарубежный и отечественный опыт проектирования гостиничной деятельности.
17. Системы автоматизации проектирования.
18. Использование инновационных технологий в проектировании деятельности гостиниц и других средств размещения.
19. Техническая политика в области проектирования и строительства предприятий отрасли. Задачи проектирования. Состав и содержание проекта. Понятие проекта и проектной документации.
20. Определения пояснительной записки, чертежей, сметной документации. Этапы разработки проектной документации: предпроектный, проектный и послепроектный. Задачи, решаемые на каждом этапе. Состав предпроектных работ. Технико-экономическое обоснование.
21. Техническое задание на проектирование. Проектные организации. Порядок утверждений и согласований проектов в уполномоченных органах. Виды проектов. Принципы проектирования.
22. Нормативная документация и производственно-технологические регламенты деятельности гостиниц, туристских объектов и предприятий питания. Нормативные документы при проектировании и строительстве объектов, связанных с формированием и реализацией гостиничного продукта. Содержание, краткая характеристика и использование СНиП, МГСН, ГОСТ, СанПиН и др.
23. Технические, экономические требования к зданиям и сооружениям гостиниц и иных средств размещения. Условия обеспечения функциональных требований для создания оптимальных условий жизнедеятельности.
24. Санитарные требования, инсоляция, звукоизоляция, воздухообмен, температурно-влажностный режим.
25. Показатели генплана. Требования к генплану. Системы застройки гостиничных предприятий.
26. Функциональные группы помещений гостиничного предприятия. Виды гостиничных помещений и их назначение. Требования к взаимосвязи помещений: обеспечение поточности технологического процесса, минимальная протяженность технологических, транспортных и людских потоков, соблюдение правил охраны труда и санитарно-гигиенических норм и правил.

27. Состав помещений приёмно-вестибюльной группы, общественного питания, бытового обслуживания, развлекательного назначения, бизнес-центров, SPA-центров, спортивно-оздоровительного обслуживания, служебно-бытовых, административных и технических помещений. Требования к размещению. Внутренние, входные и выходные потоки.
28. Варианты схем этажей жилой части гостиницы. Условия и выбор оптимальных схем жилого этажа. Правило сокращения горизонтальных коммуникаций.
29. Состав вспомогательных помещений в зависимости от формы обслуживания в гостинице.
30. Требования к расположению элементов горизонтальных и вертикальных коммуникаций. Требования к проектированию, материалам отделки, цветовым решениям, освещению жилых этажей. Требования к проектированию номеров в зависимости от категории номера, класса и назначения гостиницы.
31. Конструктивные элементы зданий гостиниц: фундамент, стены, перекрытия, крыши, полы, окна, двери, балконы, лоджии, эркеры, лестницы. Назначения, характеристики, классификация, требования к эксплуатации. Несущие, ограждающие, совмещающие элементы. Привязка конструктивных элементов зданий к разбивочным осям.
32. Единая модульная система в строительстве. Планировочные решения зданий.
33. Виды объёмно-планировочных решений зданий гостиничных предприятий в зависимости от взаимного расположения общественной и жилой частей. Требования к объёмно-планировочным решениям.
34. Учёт функциональных процессов и схем перемещения людей: проживающих и персонала.
35. Композиционные схемы, используемые при планировке зданий гостиниц: зальная, центричная, анфиладная, коридорная, секционная, смешанная композиции.
36. Современные технологии и методы проектирования гостиничной деятельности
37. Документационное сопровождение проектной деятельности
38. Требования к зданиям гостиничных предприятий и туристских объектов
39. Функциональные основы проектирования гостиничного предприятия
40. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения
41. Требования к проектированию этажей и вспомогательных помещений жилой части гостиниц и иных средств размещения
42. Требования к проектированию номеров гостиниц и иных средств размещения
43. Конструктивные элементы зданий гостиниц
44. Объёмно-планировочные решения зданий и сооружений гостиницы
45. Цель и задачи применения специальных программных продуктов при проектировании гостиниц.
46. Применение информационных технологий в процессе проектирования услуг в индустрии гостеприимства.
47. Проблемы и перспективы применения информационных технологий на всех этапах процесса проектирования гостиниц.
48. Методология внедрения современных информационных технологий в проектировании и гостиничных услуг.
49. Рекомендации по внедрению информационных технологий на всех этапах процесса проектирования и гостиниц.
50. Планирование использование возможностей сети Интернет в проектировании гостиниц

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

### **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

##### **5.1.1. Основная литература**

1. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 547 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14966-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/506937>

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495422>

##### **5.1.2. Дополнительная литература**

1. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492675>

## 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

## 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Проектирование в гостиничном бизнесе*» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;

- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### **5.4.2. Программное обеспечение**

1. Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC

5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

### 5.4.3. Информационные справочные системы

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Проектирование в гостиничном бизнесе» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).



## 5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) *«Проектирование в гостиничном бизнесе»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Проектирование в гостиничном бизнесе»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) *«Проектирование в гостиничном бизнесе»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Проектирование в гостиничном бизнесе»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) *«Проектирование в гостиничном бизнесе»* предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

**РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений**

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### ОРГАНИЗАЦИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ЛИЦ С ОВЗ В ТУРИЗМЕ И ГОСТЕПРИИМСТВЕ

Направление подготовки  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

Направленность  
*«Гостиничная деятельность»*

### ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ *ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА*

Форма обучения  
*Очная, заочная*

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент

В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей (*при совместной разработке или разработке по заказу*):

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»

Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS, канд.  
экон. наук, доцент

К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирувания в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата.....	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата .....	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	5
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося .....	5
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	8
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	8
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	10
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	16
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	16
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	16
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	17
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	19
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	22
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	23
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	23
1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/495422">https://urait.ru/bcode/495422</a> .....	23
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	23
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	24
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	25
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	26
5.6 Образовательные технологии .....	26
РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений .....	28

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об особенностях и технологиях инклюзивного взаимодействия с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по развитию, абилитации, реабилитации и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями здоровья, осуществлению психолого-педагогического сопровождения процессов их социализации, реализации просветительских программ, способствующих формированию в обществе толерантного отношения к лицам с ограниченными возможностями.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Изучение основ и специфики обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере туризма и гостеприимства.
2. Выявление закономерностей взаимоотношений общества и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
3. Формирование четкого представления о доступной среде и различных средствах ее построения и обеспечения.
4. Овладение приемами ведения просветительской работы в области инклюзивного взаимодействия в сфере туризма и гостеприимства.
5. Формирование знаний о доступности услуг для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства.

### **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина (модуль) «Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Правоведение», «Основы гостеприимства» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Основы санаторно-курортного дела.
- Лечебно-оздоровительная деятельность в гостиничных комплексах.
- Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия.
- Проектирование в гостиничном бизнесе.

### **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных компетенций: ОПК-6, ОПК-7, в соответствии с

основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

<b>Категория компетенций</b>	<b>Код компетенции</b>	<b>Формулировка компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>
Право	ОПК-6	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.  ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности  ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Безопасность обслуживания	ОПК-7	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.  ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

## **РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося**

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 1 семестре, составляет 2 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет*.

#### **Очная форма обучения**

<b>Вид учебной работы</b>	<b>Всего часов</b>	<b>Семестры</b>			
		1			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	36	36			

Учебные занятия лекционного типа	10	10			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Практические занятия	10	10			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Лабораторные занятия	-	-			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-			
Иная контактная работа	16	16			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>27</b>	<b>27</b>			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>	<b>9</b>			
<b>Форма промежуточной аттестации</b>		<b>Зач.</b>			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 1			
		1	2		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	16	8	8		
Учебные занятия лекционного типа	4	2	2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Практические занятия	4	2	2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Лабораторные занятия	-	-	-		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-	-		
Иная контактная работа	8	4	4		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>52</b>	<b>28</b>	<b>24</b>		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>		<b>4</b>		
<b>Форма промежуточной аттестации</b>			<b>Зач.</b>		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>36</b>		



## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической	Иная контактная из них: в форме практической				
<b>Модуль 1. Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве</b>											
<b>Семестр 1</b>											
Раздел 1. Услуги туризма и гостеприимства для лиц с ограниченными возможностями здоровья	32	14	18	6	0	4	0	-	-	8	0
Раздел 2. Организация доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства	31	13	18	4	0	6	0	-	-	8	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>0</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>72</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>0</b>

### Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов
--------------	--

	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической	Иная контактная	из них: в форме практической
<b>Модуль 1. Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве</b>											
<b>Семестр 1</b>											
Раздел 1. Услуги туризма и гостеприимства для лиц с ограниченными возможностями здоровья	36	28	8	2	0	2	0	-	-	4	
Раздел 2. Организация доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства	32	24	8	2	0	2	0	-	-	4	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>72</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся
--------------	-------	---

		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1. Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве, семестр 1</b>							
Раздел 1. Услуги туризма и гостеприимства для лиц с ограниченными возможностями здоровья	14	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Реферат
Раздел 2. Организация доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства	13	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Кейс-задание	2	Реферат
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>27</b>	<b>7</b>		<b>16</b>		<b>4</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>27</b>	<b>7</b>		<b>16</b>		<b>4</b>	

***Заочной формы обучения***

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1. Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве, семестр 1</b>							
Раздел 1. Услуги туризма и гостеприимства для лиц с ограниченными	28	14	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Реферат

возможностями здоровья							
Раздел 2. Организация доступной и безбарьерной среды для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства	24	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Кейс-задание	2	Реферат
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>52</b>	<b>26</b>		<b>22</b>		<b>4</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>52</b>	<b>26</b>		<b>22</b>		<b>4</b>	

### 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

#### РАЗДЕЛ 1. УСЛУГИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

**Цель:** изучение основ и специфики обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья, организации специального транспорта, питания и размещения; получение общих представлений о формировании условий обеспечения услуг лицам с ОВЗ предприятиями и организациями, предоставляющих услуги населению в сфере туризма и гостеприимства.

#### Перечень изучаемых элементов содержания

Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность. Понятие «инвалидность», категории, классификации по нозологии. Эволюция отношения государства и общества к лицам с ОВЗ. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Этика общения с инвалидами. Действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов. Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению. Особые потребности лиц с ОВЗ при различных видах коммуникации и в различных коммуникативных ситуациях. Международные практики оказания услуг лицам с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства. Основные понятия, роль и значение социального туризма. Субъекты, обеспечивающие возможность услуг социального туризма. Основные понятия и определения туризма для людей с ОВЗ. Понятие комфортных условий для путешествий туристов-инвалидов.

#### Тема 1. Характеристика лиц ОВЗ как потребителей услуг туризма и гостеприимства

##### Вопросы для самоподготовки:

1. Ситуация с инклюзией за рубежом и в России.
2. Лица с нарушениями слуха. Жестовая и тактильная речь людей с нарушением слуха, особенности, правовые аспекты и этикет общения через переводчика.
3. Особенности письменной речи глухих и слабослышащих; тактильная речь слепоглухих.
4. Лица с нарушениями зрения. Использование тифлосредств при письменной коммуникации и коммуникации через интернет людьми с нарушением зрения.
5. Особенности устной речи при дизартрии у лиц с ДЦП и другими неврологическими заболеваниями.
6. Лица с нарушениями речи. Особенности устной речи при наличии трахеостомы.
7. Оказание услуг лицам с задержкой психического развития, лицам с умственной отсталостью, лицам со сложными нарушениями развития, лицам с ранним детским аутизмом, лицам с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью.

## **Тема 2. Технологии и факторы развития туризма для лиц с ОВЗ**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Качество лиц с особыми потребностями.
2. Содержание здоровьесберегающих технологий.
3. Основные понятия адаптации и реабилитации как технологий здоровьесбережения.
4. Рекреационные услуги для лиц с ОВЗ.
5. Природа как основа туристско-рекреационных услуг с ОВЗ.
6. Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

### **Форма практического задания: реферат**

1. Всемирная программа действий в отношении инвалидов. Основные принципы Конвенции ООН о правах инвалидов.
2. Законодательно-нормативная база, регламентирующая оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению в сфере гостеприимства и туризма
3. Основы этики общения с инвалидами
4. Правила этикета при общении с инвалидами
5. Методы взаимодействия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов
6. Международные практики оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства лицам с ОВЗ
7. Федеральная целевая государственная программа «Доступная среда» на 2011-2020 гг.
8. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
9. Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности лиц с ОВЗ
10. Обзор общих практик работы с лицами ОВЗ.
11. Понятие туротерапия. Особенности участия лиц с ОВЗ в туристских мероприятиях.
12. Социальные туры и их отличительные особенности.
13. Система социального туризма в России.
14. Социально-психологические проблемы туристов с ограниченными возможностями при подготовке туристических мероприятий и пути их решения.

15. Специфические особенности подготовки туристических мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями и обеспечение безопасности.
16. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ.
17. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей.
18. Прогрессивные формы общения. Инвалидность как социальный феномен.
19. Особенности организации и финансирования социального туризма.
20. Виды социального туризма. Организация финансирования социального туризма.
21. Подходы к санаторно-курортному лечению. Социальное страхование.
22. Психолого-когнитивные практики как здоровьесберегающие технологии. Творчество в практике работы с лицами с ОВЗ.
23. Менеджмент безопасности в адаптивной физической культуре, спорте и туризме лиц с отклонениями в состоянии здоровья. Основные факторы риска при возникновении чрезвычайных ситуаций у различных категорий лиц с нарушениями в состоянии здоровья. Обеспечение безопасности туристской деятельности лиц с отклонениями в состоянии здоровья.
24. Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов из числа лиц с ОВЗ.
25. Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов (СКРИ).

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – реферат**

Перечень тем по дисциплине «Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве»:

1. Инвалидность как социальная проблема.
2. Структура и динамика инвалидности в России.
3. Специфика социально-психологического статуса и проблем инвалидов.
4. Стратегии разрешения проблем инвалидов и их взаимосвязь с успешностью реабилитации.
5. Классификация групп инвалидности и их характеристика. Классификация инвалидности по ВОЗ.
6. Потребности разных групп инвалидов.
7. Уровни социальной активности у инвалидов. Категории инвалидов в соответствии с антропометрическими и эргонометрическими признаками.
8. Социальная среда жизнедеятельности инвалидов и лиц с ограниченными возможностями.
9. Социально-психологические проблемы инвалидов: структура, анализ, закономерности влияния на успешность адаптации.
10. Психологические особенности лиц с особыми потребностями.
11. Виды инвалидности, их характеристика.
12. Посттравматическое стрессовое расстройство в результате инвалидности. Клинические симптомы ПТСР: немотивированная бдительность, «взрывная» реакция, притупленность эмоций, нарушения памяти и концентрации внимания. Депрессия.
13. Технологии работы с инвалидами в сфере услуг.
14. Особенности реабилитации двигательного аппарата.
15. Социально-средовая реабилитация инвалидов с нарушениями слуха.
16. Социальная реабилитация инвалидов с нарушениями зрения.
17. Социальная помощь семье и лицам с ограниченными возможностями.
18. Практика работы учреждений социального обслуживания инвалидов: отечественный и зарубежный опыт.
19. Гарантии соблюдения прав инвалидов в сфере обслуживания.

20. Законодательная ответственность гос. учреждений и общественных организаций, работающих с инвалидами.
21. Государственная социально-правовая защита детей-инвалидов. Международные и отечественные правовые нормы о защите детей-инвалидов и детей с психическими и физическими недостатками.
22. Особые права детей-инвалидов. Обслуживание детей-инвалидов. Нормативные акты.
23. Права инвалидов при получении услуг.
24. Законодательная ответственность учреждений, работающих с инвалидами.
25. Социальное положение лиц с ОВЗ в обществе. Микросоциальная среда инвалидности.

## **РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСТУПНОЙ И БЕЗБАРЬЕРНОЙ СРЕДЫ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Цель:** Сформировать представление о доступной среде, показать связь между особыми потребностями и требованиями к среде; о доступной и безбарьерной среде, показать связь между особыми потребностями и требованиями к информационной среде; способность работать в коллективе, обучить приемам коммуникации с людьми, имеющими различные виды нарушений здоровья. Изучить общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и услуг в сфере туризма и гостеприимства.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие доступной среды. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Виды доступности среды; связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды. Нормативно-правовая и организационная основа системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства. Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Обеспечение доступности для лиц с ОВЗ пользования транспортом, услугами предприятий и организаций в сфере туризма и гостеприимства, услугами объектов общественного питания. Паспорт доступности.

### **Тема 1. Инфраструктура безбарьерной среды в туризме и гостеприимстве**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Доступная информационная среда
2. Средства и технологии обеспечения доступности информации для людей с сенсорными нарушениями.
3. Средства и технологии обеспечения доступности информации для людей с сенсорными нарушениями.
4. История и современность туризма для лиц третьего возраста.
5. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации.

### **Тема 2. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Комплексная оценка и проектирование пространств туристских центров на основе принципов безбарьерного туризма.
2. Инновационные технологии, оборудование для организации путешествий для лиц с ОВЗ.
3. Подготовка специалистов для работы в туризме и гостеприимстве в сегменте лиц с особыми потребностями
4. Нормы и правила установки знаков доступности.
5. Международный опыт организации путешествий и событий для лиц с ОВЗ.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

Форма практического задания: кейс-задание.

### **Вариант 1.**

Провести обследование объекта по степени приспособленности для инвалидов объектов городской инфраструктуры, заполнить анкету доступности для инвалидов общественных зданий. На основании заполненной анкеты доступности с использованием формируется паспорт доступности объекта. Итогом выполнения кейс-задания является – разработка рекомендаций для администрации объекта (собственников, правообладателей) по повышению комфортности пребывания лиц с ОВЗ при посещении объекта (получении услуги). В качестве объекта выступает:

1. Гостиница
2. Ресторан
3. Экскурсионное бюро
4. Турагентство

В ходе обследования определяются:

- соответствие параметров элементов объекта и функциональных зон, обеспечивающих условия его доступности и предоставляемых услуг для инвалидов всех категорий условиям доступности, в том числе при оказании помощи инвалиду сотрудниками объекта или сопровождающим;
- рекомендации по адаптации основных функциональных зон объекта с последующим занесением этих данных в паспорт доступности объекта;
- разрабатывается план мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг (дорожная карта).

Кроме того, определяется порядок сопровождения инвалидов с тяжелыми ограничениями в передвижении и ориентации и оказания им помощи в преодолении препятствий для обеспечения получения услуги (услуг) и помощи в чрезвычайных ситуациях. В соответствии с установленным порядком сопровождения вносятся изменения в административный регламент в части организации работы по обеспечению доступности услуг, сопровождению инвалидов и оказанию им необходимой помощи в преодолении препятствий; в должностные инструкции лиц, назначенных за ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объектов и услуг, за сопровождение инвалидов и оказание им необходимой помощи.

### **Вариант 2.**

- Подготовка информации об оказании услуг для лиц с ОВЗ для размещения в открытом информационном пространстве (на сайте объекта, на сайтах общественных объединений инвалидов, на информационных стендах и др.).
- Подготовка памяток для информирования по порядку сопровождения людей, пользующихся креслом-коляской, с нарушениями слуха, с потерей зрения, размещаемых на сайтах и информационных стендах объекта.



### **Вариант 3.**

Обеспечение доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья услуг организаций общественного питания:

- переоснащение ресторана специализированным оборудованием для инвалидов;
- создание специализированного кафе;
- предоставление специализированного оборудования для инвалидов с различной нозологией;
- предложение услуг, обеспечивающих создание для посетителей с ограниченными возможностями повышенного уровня комфортности и высокую рентабельность предприятия.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – реферат.**

Примерный перечень тем:

1. Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными физическими возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования.
2. Знание элементов архитектурной доступности при получении услуг лицами с ОВЗ
3. Права лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду и их нормативное правовое обеспечение.
4. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями.
5. Градостроительная среда: планировка и застройка городов, формирование жилых и рекреационных зон, объектов социальной инфраструктуры (спортивных и учреждения, учреждений здравоохранения и социального обслуживания населения и др.) с учетом потребностей и физических возможностей лиц с ограничениями жизнедеятельности.
6. Разработка и эксплуатация средств пассажирского и индивидуального транспорта инвалидов, средств информации и связи с учетом приспособления их для лиц с ограниченными возможностями.
7. Федеральное законодательство в сфере обеспечения безбарьерной среды жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями и его характеристика.
8. Состояние и перспективы развития доступной и комфортной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями.
9. Нормативное правовое регулирование прав лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду.
10. Государственные программы по развитию безбарьерной среды для лиц с ограничениями жизнедеятельности: цель и задачи, механизмы реализации, результаты.
11. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.
12. Требования к уровню подготовки персонала. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждении (организации) и при оказании им услуг.
13. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими.
14. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха.
15. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам.
16. Формы подачи информации для лиц с ОВЗ.
17. Инфраструктура безбарьерного туризма.
18. Сопровождение лиц с ОВЗ в туризме.
19. Здоровьесберегающие туристско-рекреационные технологии для лиц с ОВЗ.
20. Характеристика лиц с ОВЗ как потребителей услуг туризма и гостеприимства.

21. Технологии и факторы развития туризма для лиц с ОВЗ. Программы туров для лиц с ОВЗ.
22. Санаторно-курортные программы для лиц с ОВЗ.
23. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма.
24. Комплексная оценка и проектирование пространств туристских центров на основе принципов безбарьерного туризма.
25. Инновационные технологии, оборудование для организации путешествий для лиц с ОВЗ.

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

#### **РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

##### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **зачет**, который проводится в **устной** форме.

##### **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Знать: законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Этап формирования знаний
		Уметь: осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; обеспечить документооборот в соответствии с	Этап формирования умений

		нормативными требованиями	
		Владеть навыками поиска и обоснования применяемой необходимой нормативно-правовой документации для деятельности	Этап формирования навыков и получения опыта
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать: правила обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: обеспечить безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: правилами соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Этап формирования навыков и получения опыта

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ОПК-6; ОПК-7	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов.  Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: ( 9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил

			<p>основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p>
ОПК-6; ОПК-7	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов; 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
ОПК-6; ОПК-7	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>

#### **4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

##### **Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Теоретический блок вопросов:

1. Понятие «инвалидность», категории, классификации по нозологии.
2. Эволюция отношения государства и общества к лицам с ОВЗ.
3. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
4. Этика общения с инвалидами.
5. Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению.
6. Международные практики оказания услуг лицам с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства.
7. Основные понятия, роль и значение социального туризма.
8. Субъекты, обеспечивающие возможность услуг социального туризма.
9. Основные понятия и определения туризма для людей с ОВЗ.
10. Понятие комфортных условий для путешествий туристов-инвалидов.
11. Ситуация с инклюзией за рубежом и в России.
12. Лица с нарушениями слуха. Жестовая и дактильная речь людей с нарушением слуха, особенности, правовые аспекты и этикет общения через переводчика.
13. Особенности письменной речи глухих и слабослышащих; дактильная речь слепоглухих.
14. Лица с нарушениями зрения. Использование тифлосредств при письменной коммуникации и коммуникации через интернет людьми с нарушением зрения.
15. Особенности устной речи при дизартрии у лиц с ДЦП и другими неврологическими заболеваниями.
16. Лица с нарушениями речи. Особенности устной речи при наличии трахеостомы.
17. Оказание услуг лицам с задержкой психического развития, лицам с умственной отсталостью, лицам со сложными нарушениями развития, лица с ранним детским аутизмом, лицам с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью.
18. Основы этики общения с инвалидами
19. Правила этикета при общении с инвалидами
20. Методы взаимодействия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов
21. Международные практики оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства лицам с ОВЗ
22. Федеральная целевая государственная программа «Доступная среда» на 2011-2020 гг.
23. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
24. Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности лиц с ОВЗ
25. Понятие туротерапия. Особенности участия лиц с ОВЗ в туристских мероприятиях.
26. Социальные туры и их отличительные особенности.
27. Система социального туризма в России.
28. Социально-психологические проблемы туристов с ограниченными возможностями при подготовке туристических мероприятий и пути их решения.

29. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ.
30. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей.
31. Прогрессивные формы общения. Инвалидность как социальный феномен.
32. Особенности организации и финансирования социального туризма.
33. Виды социального туризма. Организация финансирования социального туризма.
34. Подходы к санаторно-курортному лечению. Социальное страхование.
35. Психолого-когнитивные практики как здоровьесберегающие технологии. Творчество в практике работы с лицами с ОВЗ.
36. Менеджмент безопасности в адаптивной физической культуре, спорте и туризме лиц с отклонениями в состоянии здоровья.
37. Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов (СКРИ).
38. Понятие доступной среды.
39. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
40. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
41. Виды доступности среды; связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды.
42. Нормативно-правовая и организационная основа системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства.
43. Обеспечение доступности для лиц с ОВЗ пользования транспортом, услугами предприятий и организаций в сфере туризма и гостеприимства, услугами объектов общественного питания.
44. Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными физическими возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования.
45. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями.
46. Градостроительная среда: планировка и застройка городов, формирование жилых и рекреационных зон, объектов социальной инфраструктуры (спортивных и учреждения, учреждений здравоохранения и социального обслуживания населения и др.) с учетом потребностей и физических возможностей лиц с ограничениями жизнедеятельности.
47. Федеральное законодательство в сфере обеспечения безбарьерной среды жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями и его характеристика.
48. Нормативное правовое регулирование прав лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду.
49. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.
50. Инфраструктура безбарьерного туризма.

Аналитическое задание:

1. Перечислите виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность.
2. Перечислите действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов.
3. Охарактеризуйте особые потребности лиц с ОВЗ при различных видах коммуникации и в различных коммуникативных ситуациях.
4. Правила этикета при общении с инвалидами.

5. Каковы методы взаимодействия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов?
6. Охарактеризуйте международные практики оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства лицам с ОВЗ.
7. Охарактеризуйте Федеральную целевую государственную программу «Доступная среда» на 2011-2020 гг. Дайте оценку ее реализации.
8. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
9. Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности лиц с ОВЗ
10. Сделайте обзор общих практик работы с лицами ОВЗ.
11. Назовите специфические особенности подготовки туристических мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями и обеспечение безопасности.
12. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ.
13. Что понимается под культурой сервиса и морально-нравственным характером общения людей?
14. Особенности организации и финансирования социального туризма.
15. Виды социального туризма. Организация финансирования социального туризма.
16. Подходы к санаторно-курортному лечению. Социальное страхование.
17. Психолого-когнитивные практики как здоровьесберегающие технологии. Творчество в практике работы с лицами с ОВЗ.
18. Обеспечение безопасности туристской деятельности лиц с отклонениями в состоянии здоровья.
19. Дайте рекомендации о предупреждении и преодолении конфликтных ситуаций в обслуживании туристов из числа лиц с ОВЗ.
20. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
21. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
22. Перечислите виды доступности среды.
23. Какова связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды?
24. Охарактеризуйте нормативно-правовую и организационную основы системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства.
25. Приведите примеры технических средств обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
26. Обеспечение доступности для лиц с ОВЗ пользования транспортом, услугами предприятий и организаций в сфере туризма и гостеприимства, услугами объектов общественного питания.
27. Что такое паспорт доступности. Дайте его характеристику.
28. Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными физическими возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования.
29. Назовите элементы архитектурной доступности при получении услуг лицами с ОВЗ
30. Охарактеризуйте современное состояние и перспективы развития доступной и комфортной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями.
31. Что понимается под доступностью зданий и сооружений для маломобильных групп населения?

32. Каковы требования к уровню подготовки персонала для работы с лицами с ОВЗ в сфере гостеприимства?
33. Охарактеризуйте сопровождение инвалидов при заселении в гостиницу и при оказании им услуг?
34. Охарактеризуйте особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими.
35. Охарактеризуйте особенностями общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха.
36. Опишите сопровождение лиц с ОВЗ в сфере гостеприимства и туризма.
37. Что такое здоровьесберегающие туристско-рекреационные технологии для лиц с ОВЗ?
38. Дайте характеристику лиц с ОВЗ как потребителей услуг туризма и гостеприимства.
39. Приведите пример программы туров для лиц с ОВЗ.
40. Дайте характеристику санаторно-курортным программам для лиц с ОВЗ.
41. Каковы современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма?
42. Что понимается под комплексной оценкой и проектированием пространств туристских центров на основе принципов безбарьерного туризма?
43. Приведите пример инновационных технологий, оборудования для организации путешествий для лиц с ОВЗ.
44. Приведите примеры видов барьеров при оказании услуг инвалидам.
45. Что понимается под разработкой и эксплуатацией средств пассажирского и индивидуального транспорта инвалидов?
46. Что понимается под разработкой средств информации и связи с учетом приспособления их для лиц с ограниченными возможностями?
47. Что понимается под реабилитацией инвалидов, каковы цели и средства реабилитации?
48. Каковы могут быть формы подачи информации для лиц с ОВЗ?
49. Назовите и охарактеризуйте государственные программы по развитию безбарьерной среды для лиц с ограничениями жизнедеятельности: цель и задачи, механизмы реализации, результаты.
50. Охарактеризуйте участие общественности в решении проблем инвалидов. Приведите примеры.

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата/магистратуры/специалитета в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.



Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

#### 5.1.1. Основная литература

1. 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, 2022 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495813>

2. Фурьева, Т. В. Социализация и социальная адаптация лиц с инвалидностью : учебное пособие для вузов / Т. В. Фурьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08278-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493336>

#### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495422>

### 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>

5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>
----	--------------------------------------	--	---

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве*» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### **5.4.2. Программное обеспечение**

- Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
3. Справочная система Консультант+
  4. Okular или Acrobat Reader DC
  5. Ark или 7-zip
  6. SKY DNS
  7. TrueConf (client)

### **5.4.3. Информационные справочные системы**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>

		различным дисциплинам.	
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «*Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве*» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «*Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «*Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве*» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «*Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве*» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «*Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве*» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «*Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве*» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций,

деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

### РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ П.В. Солодуха

\_\_\_\_\_ «01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### ТУРИСТЫ С ОСОБЫМИ ПОТРЕБНОСТЯМИ

**Направление подготовки**  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостиничная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, заочная*

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Туристы с особыми потребностями» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Туристы с особыми потребностями» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета

Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS, канд.  
экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирувания в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-  
исследовательского института перспективных  
направлений и технологий ФГБОУ ВО  
«РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)



## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата.....	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата .....	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	5
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося .....	5
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	8
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	8
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	10
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	15
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	15
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	15
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	16
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	17
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	19
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	20
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..20	
1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/495422">https://urait.ru/bcode/495422</a> .....	20
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	20
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	21
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	22
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	23
5.6 Образовательные технологии .....	23
РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений .....	25

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об особенностях и технологиях инклюзивного взаимодействия с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по развитию, абилитации, реабилитации и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями здоровья, осуществлению психолого-педагогического сопровождения процессов их социализации, реализации просветительских программ, способствующих формированию в обществе толерантного отношения к лицам с ограниченными возможностями.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Изучение основ и специфики обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере туризма и гостеприимства.
2. Выявление закономерностей взаимоотношений общества и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
3. Формирование четкого представления о доступной среде и различных средствах ее построения и обеспечения.
4. Овладение приемами ведения просветительской работы в области инклюзивного взаимодействия в сфере туризма и гостеприимства.
5. Формирование знаний о доступности услуг для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства.

### **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина (модуль) «Туристы с особыми потребностями» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Туристы с особыми потребностями» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Правоведение», «Основы гостеприимства» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Основы санаторно-курортного дела.
- Лечебно-оздоровительная деятельность в гостиничных комплексах.
- Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия.

### **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных компетенций: ОПК-6, ОПК-7, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Право	ОПК-6	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.  ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности  ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Безопасность обслуживания	ОПК-7	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.  ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 1 семестре, составляет 2 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет*.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	36	36			
Учебные занятия лекционного типа	10	10			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			

Практические занятия	10	10			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Лабораторные занятия	-	-			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-			
Иная контактная работа	16	16			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>27</b>	<b>27</b>			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>	<b>9</b>			
<b>Форма промежуточной аттестации</b>		<b>Зач.</b>			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 1			
		УС	1		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	16	8	8		
Учебные занятия лекционного типа	4	2	2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Практические занятия	4	2	2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Лабораторные занятия	-	-	-		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-	-		
Иная контактная работа	8	4	4		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>52</b>	<b>28</b>	<b>24</b>		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>		<b>4</b>		
<b>Форма промежуточной аттестации</b>			<b>Зач.</b>		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>36</b>		

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической	подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической	Иная контактная
<b>Модуль 1. Семестр 1</b>											
Раздел 1. ЛИЦА С ОСОБЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ – ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА	32	14	18	6	0	4	0	-	-	8	0
Раздел 2. ТЕХНОЛОГИИ И ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ	31	13	18	4	0	6	0	-	-	8	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>0</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>72</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>0</b>

### Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Точечная	Львиная	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							

			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической	Иная контактная из них: в форме практической			
<b>Модуль 1. Семестр 1</b>										
Раздел 1. ЛИЦА С ОСОБЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ – ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА	36	28	8	2	0	2	0	-	-	4
Раздел 2. ТЕХНОЛОГИИ И ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ	32	24	8	2	0	2	0	-	-	4
Контроль промежуточной аттестации (час)	4									
Общий объем, часов	72	52	16	4	0	4	0	-	-	8
Форма промежуточной аттестации	Зачет									
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	72	52	16	4	0	4	0	-	-	8

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля

Модуль 1., семестр 1							
Раздел 1. ЛИЦА С ОСОБЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ – ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА	14	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Контрольная работа
Раздел 2. ТЕХНОЛОГИИ И ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ	13	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Контрольная работа
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>27</b>	<b>7</b>		<b>16</b>		<b>4</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>27</b>	<b>7</b>		<b>16</b>		<b>4</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
Модуль 1., семестр 1							
Раздел 1. ЛИЦА С ОСОБЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ – ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА	28	14	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Контрольная работа
Раздел 2. ТЕХНОЛОГИИ И ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ	24	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Реферат	2	Контрольная работа
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>52</b>	<b>26</b>		<b>22</b>		<b>4</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>52</b>	<b>26</b>		<b>22</b>		<b>4</b>	

### 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

## РАЗДЕЛ 1. ЛИЦА С ОСОБЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ – ПОТРЕБИТЕЛИ УСЛУГ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

**Цель:** изучение основ и специфики обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья, организации специального транспорта, питания и размещения; получение общих представлений о формировании условий обеспечения услуг лицам с ОВЗ предприятиями и организациями, предоставляющих услуги населению в сфере туризма и гостеприимства.

### Перечень изучаемых элементов содержания

Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность. Понятие «инвалидность», категории, классификации по нозологии. Эволюция отношения государства и общества к лицам с ОВЗ. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Этика общения с инвалидами. Действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов. Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению.

### Вопросы для самоподготовки:

1. Лица с нарушениями слуха. Жестовая и тактильная речь людей с нарушением слуха, особенности, правовые аспекты и этикет общения через переводчика.
2. Особенности письменной речи глухих и слабослышащих; тактильная речь слепоглухих.
3. Лица с нарушениями зрения. Использование тифлосредств при письменной коммуникации и коммуникации через интернет людьми с нарушением зрения.
4. Особенности устной речи при дизартрии у лиц с ДЦП и другими неврологическими заболеваниями.
5. Лица с нарушениями речи. Особенности устной речи при наличии трахеостомы.
6. Оказание услуг лицам с задержкой психического развития, лица с умственной отсталостью, лицам со сложными нарушениями развития, лицам с ранним детским аутизмом, лицам с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

**Форма практического задания:** реферат

1. Основы этики общения с инвалидами
2. Правила этикета при общении с инвалидами
3. Методы взаимодействия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов
4. Международные практики оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства лицам с ОВЗ
5. Федеральная целевая государственная программа «Доступная среда» на 2011-2020 гг.
6. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»



7. Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности лиц с ОВЗ
8. Обзор общих практик работы с лицами ОВЗ.
9. Понятие туротерапия. Особенности участия лиц с ОВЗ в туристских мероприятиях.
10. Социальные туры и их отличительные особенности.
11. Система социального туризма в России.
12. Социально-психологические проблемы туристов с ограниченными возможностями при подготовке туристических мероприятий и пути их решения.
13. Специфические особенности подготовки туристических мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями и обеспечение безопасности.
14. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ.
15. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей.
16. Прогрессивные формы общения. Инвалидность как социальный феномен.
17. Особенности организации и финансирования социального туризма.
18. Виды социального туризма. Организация финансирования социального туризма.
19. Подходы к санаторно-курортному лечению. Социальное страхование.
20. Психолого-когнитивные практики как здоровьесберегающие технологии. Творчество в практике работы с лицами с ОВЗ.
21. Менеджмент безопасности в адаптивной физической культуре, спорте и туризме лиц с отклонениями в состоянии здоровья. Основные факторы риска при возникновении чрезвычайных ситуаций у различных категорий лиц с нарушениями в состоянии здоровья. Обеспечение безопасности туристской деятельности лиц с отклонениями в состоянии здоровья.
22. Предупреждение и преодоление конфликтных ситуаций в обслуживании туристов из числа лиц с ОВЗ.
23. Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов (СКРИ).
24. Всемирная программа действий в отношении инвалидов. Основные принципы Конвенции ООН о правах инвалидов.
25. Законодательно-нормативная база, регламентирующая оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению в сфере гостеприимства и туризма

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – контрольная работа**

Вопросы для контрольной работы:

1. Перечислите виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность.
2. Перечислите действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов.
3. Охарактеризуйте особые потребности лиц с ОВЗ при различных видах коммуникации и в различных коммуникативных ситуациях.
4. Правила этикета при общении с инвалидами.
5. Каковы методы взаимодействия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов?
6. Охарактеризуйте международные практики оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства лицам с ОВЗ.

7. Охарактеризуйте Федеральную целевую государственную программу «Доступная среда» на 2011-2020 гг. Дайте оценку ее реализации.
8. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
9. Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности лиц с ОВЗ
10. Сделайте обзор общих практик работы с лицами ОВЗ.
11. Назовите специфические особенности подготовки туристических мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями и обеспечение безопасности.
12. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ.
13. Что понимается под культурой сервиса и морально-нравственным характером общения людей?
14. Особенности организации и финансирования социального туризма.
15. Виды социального туризма. Организация финансирования социального туризма.
16. Подходы к санаторно-курортному лечению. Социальное страхование.
17. Психолого-когнитивные практики как здоровьесберегающие технологии. Творчество в практике работы с лицами с ОВЗ.
18. Обеспечение безопасности туристской деятельности лиц с отклонениями в состоянии здоровья.
19. Дайте рекомендации о предупреждении и преодолении конфликтных ситуаций в обслуживании туристов из числа лиц с ОВЗ.
20. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
21. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
22. Перечислите виды доступности среды.
23. Какова связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды?
24. Охарактеризуйте нормативно-правовую и организационную основы системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства.
25. Приведите примеры технических средств обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.

## **Тема 2. ТЕХНОЛОГИИ И ФАКТОРЫ РАЗВИТИЯ ТУРИЗМА ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ**

**Цель:** изучение технологий обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья, организации специального транспорта, питания и размещения; получение общих представлений о формировании условий обеспечения услуг лицам с ОВЗ предприятиями и организациями, предоставляющих услуги населению в сфере туризма и гостеприимства, изучение факторов развития туризма для лиц с ОВЗ

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Особые потребности лиц с ОВЗ при различных видах коммуникации и в различных коммуникативных ситуациях. Международные практики оказания услуг лицам с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства. Основные понятия, роль и значение социального туризма. Субъекты, обеспечивающие возможность услуг социального туризма. Основные понятия и определения туризма для людей с ОВЗ. Понятие комфортных условий для путешествий туристов-инвалидов.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Качество лиц с особыми потребностями.
2. Содержание здоровьесберегающих технологий.
3. Основные понятия адаптации и реабилитации как технологий здоровьесбережения.
4. Рекреационные услуги для лиц с ОВЗ.
5. Природа как основа туристско-рекреационных услуг с ОВЗ.
6. Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

### **Форма практического задания: реферат**

Перечень тем рефератов:

1. Потребности разных групп инвалидов.
2. Уровни социальной активности у инвалидов. Категории инвалидов в соответствии с антропометрическими и эргонометрическими признаками.
3. Социальная среда жизнедеятельности инвалидов и лиц с ограниченными возможностями.
4. Социально-психологические проблемы инвалидов: структура, анализ, закономерности влияния на успешность адаптации.
5. Психологические особенности лиц с особыми потребностями.
6. Виды инвалидности, их характеристика.
7. Посттравматическое стрессовое расстройство в результате инвалидности. Клинические симптомы ПТСР: немотивированная бдительность, «взрывная» реакция, притупленность эмоций, нарушения памяти и концентрации внимания. Депрессия.
8. Технологии работы с инвалидами в сфере услуг.
9. Особенности реабилитации двигательного аппарата.
10. Социально-средовая реабилитация инвалидов с нарушениями слуха.
11. Социальная реабилитация инвалидов с нарушениями зрения.
12. Социальная помощь семье и лицам с ограниченными возможностями.
13. Практика работы учреждений социального обслуживания инвалидов: отечественный и зарубежный опыт.
14. Гарантии соблюдения прав инвалидов в сфере обслуживания.
15. Законодательная ответственность гос. учреждений и общественных организаций, работающих с инвалидами.
16. Государственная социально-правовая защита детей-инвалидов. Международные и отечественные правовые нормы о защите детей-инвалидов и детей с психическими и физическими недостатками.
17. Особые права детей-инвалидов. Обслуживание детей-инвалидов. Нормативные акты.
18. Права инвалидов при получении услуг.
19. Законодательная ответственность учреждений, работающих с инвалидами.
20. Социальное положение лиц с ОВЗ в обществе. Микросоциальная среда инвалидности.
21. Инвалидность как социальная проблема.
22. Структура и динамика инвалидности в России.
23. Специфика социально-психологического статуса и проблем инвалидов.
24. Стратегии разрешения проблем инвалидов и их взаимосвязь с успешностью реабилитации.

25. Классификация групп инвалидности и их характеристика. Классификация инвалидности по ВОЗ.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – контрольная работа**

Вопросы для контрольной работы:

1. Обеспечение доступности для лиц с ОВЗ пользования транспортом, услугами предприятий и организаций в сфере туризма и гостеприимства, услугами объектов общественного питания.
2. Что такое паспорт доступности. Дайте его характеристику.
3. Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными физическими возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования.
4. Назовите элементы архитектурной доступности при получении услуг лицами с ОВЗ
5. Охарактеризуйте современное состояние и перспективы развития доступной и комфортной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями.
6. Что понимается под доступностью зданий и сооружений для маломобильных групп населения?
7. Каковы требования к уровню подготовки персонала для работы с лицами с ОВЗ в сфере гостеприимства?
8. Охарактеризуйте сопровождение инвалидов при заселении в гостиницу и при оказании им услуг?
9. Охарактеризуйте особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими.
10. Охарактеризуйте особенностями общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха.
11. Опишите сопровождение лиц с ОВЗ в сфере гостеприимства и туризма.
12. Что такое здоровьесберегающие туристско-рекреационные технологии для лиц с ОВЗ?
13. Дайте характеристику лиц с ОВЗ как потребителей услуг туризма и гостеприимства.
14. Приведите пример программы туров для лиц с ОВЗ.
15. Дайте характеристику санаторно-курортным программам для лиц с ОВЗ.
16. Каковы современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма?
17. Что понимается под комплексной оценкой и проектированием пространств туристских центров на основе принципов безбарьерного туризма?
18. Приведите пример инновационных технологий, оборудования для организации путешествий для лиц с ОВЗ.
19. Приведите примеры видов барьеров при оказании услуг инвалидам.
20. Что понимается под разработкой и эксплуатацией средств пассажирского и индивидуального транспорта инвалидов?
21. Что понимается под разработкой средств информации и связи с учетом приспособления их для лиц с ограниченными возможностями?
22. Что понимается под реабилитацией инвалидов, каковы цели и средства реабилитации?
23. Каковы могут быть формы подачи информации для лиц с ОВЗ?
24. Назовите и охарактеризуйте государственные программы по развитию безбарьерной среды для лиц с ограничениями жизнедеятельности: цель и задачи, механизмы реализации, результаты.

25. Охарактеризуйте участие общественности в решении проблем инвалидов. Приведите примеры.

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

#### **РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

##### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **зачет**, который проводится в **устной** форме.

##### **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

<b>Код компетенции</b>	<b>Содержание компетенции (части компетенции)</b>	<b>Результаты обучения</b>	<b>Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы</b>
ОПК-6	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Знать: законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Этап формирования знаний
		Уметь: осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; обеспечить документооборот в соответствии с нормативными требованиями;	Этап формирования умений
		Владеть навыками поиска и обоснования применяемой необходимой нормативно-	Этап формирования навыков и получения опыта

		правовой документации для деятельности	
ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать: правила обслуживания потребителей услуг сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: обеспечить безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: правилами соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Этап формирования навыков и получения опыта

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ОПК-6; ОПК-7	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов.  Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: ( 9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в

			изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.
ОПК-6; ОПК-7	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
ОПК-6; ОПК-7	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Теоретический блок вопросов:

1. Этика общения с инвалидами.
2. Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению.
3. Международные практики оказания услуг лицам с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства.
4. Основные понятия, роль и значение социального туризма.
5. Субъекты, обеспечивающие возможность услуг социального туризма.
6. Основные понятия и определения туризма для людей с ОВЗ.
7. Понятие комфортных условий для путешествий туристов-инвалидов.
8. Ситуация с инклюзией за рубежом и в России.
9. Лица с нарушениями слуха. Жестовая и тактильная речь людей с нарушением слуха, особенности, правовые аспекты и этикет общения через переводчика.
10. Особенности письменной речи глухих и слабослышащих; тактильная речь слепоглухих.
11. Лица с нарушениями зрения. Использование тифлосредств при письменной коммуникации и коммуникации через интернет людьми с нарушением зрения.
12. Особенности устной речи при дизартрии у лиц с ДЦП и другими неврологическими заболеваниями.
13. Лица с нарушениями речи. Особенности устной речи при наличии трахеостомы.
14. Оказание услуг лицам с задержкой психического развития, лицам с умственной отсталостью, лицам со сложными нарушениями развития, лицам с ранним детским аутизмом, лицам с синдромом дефицита внимания и гиперактивностью.
15. Понятие «инвалидность», категории, классификации по нозологии.
16. Эволюция отношения государства и общества к лицам с ОВЗ.
17. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
18. Основы этики общения с инвалидами
19. Правила этикета при общении с инвалидами
20. Методы взаимодействия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов
21. Международные практики оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства лицам с ОВЗ
22. Федеральная целевая государственная программа «Доступная среда» на 2011-2020 гг.
23. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
24. Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности лиц с ОВЗ
25. Понятие туротерапия. Особенности участия лиц с ОВЗ в туристских мероприятиях.
26. Социальные туры и их отличительные особенности.
27. Система социального туризма в России.
28. Социально-психологические проблемы туристов с ограниченными возможностями при подготовке туристических мероприятий и пути их решения.
29. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ.
30. Культура сервиса и морально-нравственный характер общения людей.
31. Прогрессивные формы общения. Инвалидность как социальный феномен.
32. Особенности организации и финансирования социального туризма.
33. Виды социального туризма. Организация финансирования социального туризма.
34. Подходы к санаторно-курортному лечению. Социальное страхование.



35. Психолого-когнитивные практики как здоровьесберегающие технологии. Творчество в практике работы с лицами с ОВЗ.
36. Менеджмент безопасности в адаптивной физической культуре, спорте и туризме лиц с отклонениями в состоянии здоровья.
37. Стартапы в социально-культурной реабилитации инвалидов (СКРИ).

Аналитическое задание:

1. Охарактеризуйте особые потребности лиц с ОВЗ при различных видах коммуникации и в различных коммуникативных ситуациях.
2. Правила этикета при общении с инвалидами.
3. Каковы методы взаимодействия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов?
4. Охарактеризуйте международные практики оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства лицам с ОВЗ.
5. Перечислите виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность.
6. Перечислите действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов.
7. Охарактеризуйте Федеральную целевую государственную программу «Доступная среда» на 2011-2020 гг. Дайте оценку ее реализации.
8. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
9. Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности лиц с ОВЗ
10. Сделайте обзор общих практик работы с лицами ОВЗ.
11. Назовите специфические особенности подготовки туристических мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями и обеспечение безопасности.
12. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ.
13. Что понимается под культурой сервиса и морально-нравственным характером общения людей?
14. Особенности организации и финансирования социального туризма.
15. Виды социального туризма. Организация финансирования социального туризма.

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата/магистратуры/специалитета в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

## **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

#### **5.1.1. Основная литература**

1. 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, 2022 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495813>

2. Фуряева, Т. В. Социализация и социальная адаптация лиц с инвалидностью : учебное пособие для вузов / Т. В. Фуряева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08278-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493336>

#### **5.1.2. Дополнительная литература**

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495422>

### **5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>

		34 млн научных публикаций и патентов	
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «*Туристы с особыми потребностями*» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

#### **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

##### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

##### **5.4.2. Программное обеспечение**

Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7

2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007

Russian Academic

3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования,	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>

		содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «*Туристы с особыми потребностями*» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «*Туристы с особыми потребностями*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «*Туристы с особыми потребностями*» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «*Туристы с особыми потребностями*» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «*Туристы с особыми потребностями*» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения

возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «*Туристы с особыми потребностями*» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

### РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

\_\_\_\_\_  
П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ТЕХНОЛОГИИ ВОЗМОЖНОСТЕЙ И БЕЗБАРЬЕРНОЙ СРЕДЫ**

**Направление подготовки**  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостиничная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
***ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА***

**Форма обучения**  
*Очная, заочная*

Москва 2022



Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технологии возможностей и безбарьерной среды» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технологии возможностей и безбарьерной среды» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета

Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей (*при совместной разработке или разработке по заказу*):

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS, канд.  
экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирувания в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

д-р экон. наук, доцент Директор Научно-  
исследовательского института перспективных  
направлений и технологий ФГБОУ ВО  
«РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата .....	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата .....	5
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося .....	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	8
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	9
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	9
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	11
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	14
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	14
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	14
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	15
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	17
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	19
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	20
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..20	
1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/495422">https://urait.ru/bcode/495422</a> .....	20
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	20
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	21
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	22
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	23
5.6 Образовательные технологии .....	23
РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений .....	25

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об особенностях и технологиях инклюзивного взаимодействия с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по развитию, абилитации, реабилитации и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями здоровья, осуществлению психолого-педагогического сопровождения процессов их социализации, реализации просветительских программ, способствующих формированию в обществе толерантного отношения к лицам с ограниченными возможностями.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Формирование знаний о доступности услуг для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства.
2. Формирование четкого представления о доступной среде и различных средствах ее построения и обеспечения.
3. Формирование знаний о создании безбарьерной среды в сфере туризма и гостеприимства.
4. Изучение основ и специфики обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере туризма и гостеприимства.
5. Выявление закономерностей взаимоотношений общества и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
6. Овладение приемами ведения просветительской работы в области инклюзивного взаимодействия в сфере туризма и гостеприимства.

### **Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина (модуль) «Технологии возможностей и безбарьерной среды» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Технологии возможностей и безбарьерной среды» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Правоведение», «Основы гостеприимства» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Основы санаторно-курортного дела.
- Лечебно-оздоровительная деятельность в гостиничных комплексах.
- Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия.

### 1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих общепрофессиональных компетенций: УК-1, УК-6 в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<p>УК-1.1. Осуществляет управление информацией о деятельности предприятия сферы гостеприимства</p> <p>УК -1.2. Определяет место и роль услуг гостеприимства в условиях глобализации мировой экономики</p> <p>УК -1.3. Формирует функциональную стратегию предприятия</p>
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>УК-6.1. Оценивает свои ресурсы и их пределы (личностные, ситуативные, временные), оптимально их использует для успешного выполнения порученного задания</p> <p>УК-6.2. Определяет приоритеты профессионального роста и способы совершенствования собственной деятельности на основе самооценки по выбранным критериям</p> <p>УК-6.3. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию, используя инструменты непрерывного</p>

			образования, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности и динамично изменяющихся требований рынка труда
--	--	--	--

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 1 семестре, составляет 2 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет*.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	36	36			
Учебные занятия лекционного типа	10	10			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Практические занятия	10	10			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Лабораторные занятия	-	-			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-			
Иная контактная работа	16	16			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	27	27			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9	9			
<b>Форма промежуточной аттестации</b>		<b>Зач.</b>			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 1			
		УС	1		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	16	8	8		

Учебные занятия лекционного типа	4	2	2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Практические занятия	4	2	2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Лабораторные занятия	-	-	-		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-	-		
Иная контактная работа	8	4	4		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	52	28	24		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	4		4		
<b>Форма промежуточной аттестации</b>			<b>Зач.</b>		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>36</b>		

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической	Лабораторные занятия из них: в форме практической	Иная контактная из них: в форме практической				
<b>Модуль 1. Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве</b>											
<b>Семестр 1</b>											
Раздел 1. Инфраструктура безбарьерной среды в туризме и гостеприимстве	32	14	18	6	0	4	0	-	-	8	0
Раздел 2. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма	31	13	18	4	0	6	0	-	-	8	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>0</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>72</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>0</b>

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической	Иная контактная	из них: в форме практической
<b>Модуль 1. Организация обслуживания лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве</b>											
<b>Семестр 1</b>											
Раздел 1. Инфраструктура безбарьерной среды в туризме и гостеприимстве	36	28	8	2	0	2	0	-	-	4	
Раздел 2. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма	32	24	8	2	0	2	0	-	-	4	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>72</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	

**РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
(МОДУЛЮ)**

**3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

*Очной формы обучения*



Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1., семестр 1</b>							
Раздел 1. Инфраструктура безбарьерной среды в туризме и гостеприимстве	14	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Кейс-задание
Раздел 2. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма	13	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Реферат	2	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>27</b>	<b>7</b>		<b>16</b>		<b>4</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>27</b>	<b>7</b>		<b>16</b>		<b>4</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1., семестр 1</b>							
Раздел 1. Инфраструктура безбарьерной среды в туризме и	28	14	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Реферат	2	Кейс-задание

гостеприимстве							
Раздел 2. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма	24	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	10	Реферат	2	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>52</b>	<b>26</b>		<b>22</b>		<b>4</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>52</b>	<b>26</b>		<b>22</b>		<b>4</b>	

### 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

#### РАЗДЕЛ 1. Инфраструктура безбарьерной среды в туризме и гостеприимстве

**Цель:** Сформировать представление о доступной среде, показать связь между особыми потребностями и требованиями к среде; о доступной и безбарьерной среде, показать связь между особыми потребностями и требованиями к информационной среде; способность работать в коллективе, обучить приемам коммуникации с людьми, имеющими различные виды нарушений здоровья.

#### Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие доступной среды. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Виды доступности среды; связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды.

#### Вопросы для самоподготовки:

1. Доступная информационная среда
2. Средства и технологии обеспечения доступности информации для людей с сенсорными нарушениями.
3. Средства и технологии обеспечения доступности информации для людей с сенсорными нарушениями.
4. История и современность туризма для лиц третьего возраста.
5. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Примерный перечень тем к разделу 1:

1. Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными физическими возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования.
2. Знание элементов архитектурной доступности при получении услуг лицами с ОВЗ
3. Права лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду и их нормативное правовое обеспечение.
4. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями.
5. Градостроительная среда: планировка и застройка городов, формирование жилых и рекреационных зон, объектов социальной инфраструктуры (спортивных и учреждения, учреждений здравоохранения и социального обслуживания населения и др.) с учетом потребностей и физических возможностей лиц с ограничениями жизнедеятельности.
6. Разработка и эксплуатация средств пассажирского и индивидуального транспорта инвалидов, средств информации и связи с учетом приспособления их для лиц с ограниченными возможностями.
7. Федеральное законодательство в сфере обеспечения безбарьерной среды жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями и его характеристика.
8. Состояние и перспективы развития доступной и комфортной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями.
9. Нормативное правовое регулирование прав лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду.
10. Государственные программы по развитию безбарьерной среды для лиц с ограничениями жизнедеятельности: цель и задачи, механизмы реализации, результаты.
11. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.
12. Требования к уровню подготовки персонала. Сопровождение инвалидов на приёме в учреждении (организации) и при оказании им услуг.

### РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – кейс-задание.

Провести обследование объекта по степени приспособленности для инвалидов объектов городской инфраструктуры, заполнить анкету доступности для инвалидов общественных зданий. На основании заполненной анкеты доступности формируется паспорт доступности объекта. Итогом выполнения кейс-задания является – разработка рекомендаций для администрации объекта (собственников, правообладателей) по повышению комфортности пребывания лиц с ОВЗ при посещении объекта (получении услуги). В качестве объекта выступает:

1. Гостиница
2. Ресторан
3. Экскурсионное бюро
4. Турагентство

В ходе обследования определяются:

- соответствие параметров элементов объекта и функциональных зон, обеспечивающих условия его доступности и предоставляемых услуг для инвалидов всех категорий условиям

доступности, в том числе при оказании помощи инвалиду сотрудниками объекта или сопровождающим;

- рекомендации по адаптации основных функциональных зон объекта с последующим занесением этих данных в паспорт доступности объекта;

- разрабатывается план мероприятий по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов и услуг (дорожная карта).

Кроме того, определяется порядок сопровождения инвалидов с тяжелыми ограничениями в передвижении и ориентации и оказания им помощи в преодолении препятствий для обеспечения получения услуги (услуг) и помощи в чрезвычайных ситуациях. В соответствии с установленным порядком сопровождения вносятся изменения в административный регламент в части организации работы по обеспечению доступности услуг, сопровождению инвалидов и оказанию им необходимой помощи в преодолении препятствий; в должностные инструкции лиц, назначенных за ответственными за организацию работы по обеспечению доступности объектов и услуг, за сопровождение инвалидов и оказание им необходимой помощи.

## **РАЗДЕЛ 2. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма**

**Цель:** Изучить общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов инфраструктуры и услуг в сфере туризма и гостеприимства.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Нормативно-правовая и организационная основа системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства. Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Обеспечение доступности для лиц с ОВЗ пользования транспортом, услугами предприятий и организаций в сфере туризма и гостеприимства, услугами объектов общественного питания. Паспорт доступности.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Комплексная оценка и проектирование пространств туристских центров на основе принципов безбарьерного туризма.
2. Инновационные технологии, оборудование для организации путешествий для лиц с ОВЗ.
3. Подготовка специалистов для работы в туризме и гостеприимстве в сегменте лиц с особыми потребностями
4. Нормы и правила установки знаков доступности.
5. Международный опыт организации путешествий и событий для лиц с ОВЗ.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

Форма практического задания: реферат

Примерный перечень тем к разделу 1:

1. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими.
2. Особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха.
3. Виды барьеров при оказании услуг инвалидам.
4. Формы подачи информации для лиц с ОВЗ.
5. Инфраструктура безбарьерного туризма.
6. Сопровождение лиц с ОВЗ в туризме.
7. Здоровьесберегающие туристско-рекреационные технологии для лиц с ОВЗ.

8. Характеристика лиц с ОВЗ как потребителей услуг туризма и гостеприимства.
9. Технологии и факторы развития туризма для лиц с ОВЗ. Программы туров для лиц с ОВЗ.
10. Санаторно-курортные программы для лиц с ОВЗ.
11. Современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма.
12. Комплексная оценка и проектирование пространств туристских центров на основе принципов безбарьерного туризма.
13. Инновационные технологии, оборудование для организации путешествий для лиц с ОВЗ.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – кейс-задание.**

Обеспечение доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья услуг организаций общественного питания:

- переоснащение ресторана специализированным оборудованием для инвалидов;
- создание специализированного кафе;
- предоставление специализированного оборудования для инвалидов с различной нозологией;
- предложение услуг, обеспечивающих создание для посетителей с ограниченными возможностями повышенного уровня комфортности и высокую рентабельность предприятия.

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

## **РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **зачет**, который проводится в **устной** форме.

### **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

<b>Код компетенции</b>	<b>Содержание компетенции (части компетенции)</b>	<b>Результаты обучения</b>	<b>Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы</b>
УК-1	Способен осуществлять поиск,	Знать: сущность категорий, терминологию и структуру	Этап формирования знаний

	критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	поставленных задач по поиску, анализу и синтезу информации необходимой для разработки маркетинговой стратегии	
		Уметь: определять сегментацию рынка, выделение целевого рынка и аудитории, проводить позиционирование продукта на целевом рынке	Этап формирования умений
		Владеть: навыками поиска и критического анализа информации необходимой для разработки маркетинговой стратегии	Этап формирования навыков и получения опыта
УК-6	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<i>Знать: основные социальные проблемы молодежи; основные направления государственной молодежной политики.</i>	Этап формирования знаний
		Уметь: оценивать требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального развития.	Этап формирования умений
		Владеть: навыком определения приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста с учетом основных направлений государственной молодежной политики.	Этап формирования навыков и получения опыта

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код	Этапы	Показатель	Критерии и шкалы
-----	-------	------------	------------------

компетенции	формирования компетенций	оценивания компетенции	оценивания
УК-1; УК-6	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: ( 9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p>

УК-1; УК-6	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
УК-1; УК-6	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Теоретический блок вопросов:

1. Международные практики оказания услуг в сфере туризма и гостеприимства лицам с ОВЗ
2. Федеральная целевая государственная программа «Доступная среда» на 2011-2020 гг.
3. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
4. Понятие доступной среды.



5. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
6. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
7. Виды доступности среды; связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды.
8. Нормативно-правовая и организационная основа системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства.
9. Обеспечение доступности для лиц с ОВЗ пользования транспортом, услугами предприятий и организаций в сфере туризма и гостеприимства, услугами объектов общественного питания.
10. Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными физическими возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования.
11. Формирование безбарьерной среды для лиц с ограниченными возможностями.
12. Градостроительная среда: планировка и застройка городов, формирование жилых и рекреационных зон, объектов социальной инфраструктуры (спортивных и учреждения, учреждений здравоохранения и социального обслуживания населения и др.) с учетом потребностей и физических возможностей лиц с ограничениями жизнедеятельности.
13. Федеральное законодательство в сфере обеспечения безбарьерной среды жизнедеятельности лиц с ограниченными возможностями и его характеристика.
14. Нормативное правовое регулирование прав лиц с ограниченными возможностями на безбарьерную среду.
15. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения.
16. Инфраструктура безбарьерного туризма.

Аналитическое задание:

1. Охарактеризуйте Федеральную целевую государственную программу «Доступная среда» на 2011-2020 гг. Дайте оценку ее реализации.
2. Правовые основы организации услуг для лиц с особыми потребностями в Российской Федерации. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
3. Адаптация объектов социальной инфраструктуры и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности лиц с ОВЗ
4. Сделайте обзор общих практик работы с лицами ОВЗ.
5. Назовите специфические особенности подготовки туристических мероприятий с участием лиц с ограниченными возможностями и обеспечение безопасности.
6. Формы обслуживания людей инвалидов. Использование возможностей человека с ОВЗ.
7. Обеспечение безопасности туристской деятельности лиц с отклонениями в состоянии здоровья.
8. Дайте рекомендации о предупреждении и преодолении конфликтных ситуаций в обслуживании туристов из числа лиц с ОВЗ.
9. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья.
10. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
11. Перечислите виды доступности среды.

12. Какова связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды?
13. Охарактеризуйте нормативно-правовую и организационную основы системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства.
14. Приведите примеры технических средств обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг.
15. Обеспечение доступности для лиц с ОВЗ пользования транспортом, услугами предприятий и организаций в сфере туризма и гостеприимства, услугами объектов общественного питания.
16. Что такое паспорт доступности. Дайте его характеристику.
17. Безбарьерная (доступная) среда жизнедеятельности для лиц с ограниченными физическими возможностями: понятие, состояние, пути развития и совершенствования.
18. Назовите элементы архитектурной доступности при получении услуг лицами с ОВЗ
19. Охарактеризуйте современное состояние и перспективы развития доступной и комфортной среды для лиц с ограниченными физическими возможностями.
20. Что понимается под доступностью зданий и сооружений для маломобильных групп населения?
21. Каковы требования к уровню подготовки персонала для работы с лицами с ОВЗ в сфере гостеприимства?
22. Охарактеризуйте сопровождение инвалидов при заселении в гостиницу и при оказании им услуг?
23. Охарактеризуйте особенности общения с инвалидами, имеющими нарушение зрения или незрячими.
24. Охарактеризуйте особенностями общения с инвалидами, имеющими нарушение слуха.
25. Опишите сопровождение лиц с ОВЗ в сфере гостеприимства и туризма.
26. Что такое здоровьесберегающие туристско-рекреационные технологии для лиц с ОВЗ?
27. Каковы современные требования к гостиничной инфраструктуре, транспорту с учетом задач безбарьерного туризма?
28. Что понимается под комплексной оценкой и проектированием пространств туристских центров на основе принципов безбарьерного туризма?
29. Приведите пример инновационных технологий, оборудования для организации путешествий для лиц с ОВЗ.
30. Приведите примеры видов барьеров при оказании услуг инвалидам.
31. Что понимается под разработкой и эксплуатацией средств пассажирского и индивидуального транспорта инвалидов?

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалаврита/магистратуры/специалитета в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего

образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

## **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

#### **5.1.1. Основная литература**

1. 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, 2022 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2644-9 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495813>

2. Фуряева, Т. В. Социализация и социальная адаптация лиц с инвалидностью : учебное пособие для вузов / Т. В. Фуряева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08278-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493336>

#### **5.1.2. Дополнительная литература**

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495422>

### **5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки,	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>

	eLIBRARY.ru	технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Технологии возможностей и безбарьерной среды» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на

работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### **5.4.2. Программное обеспечение**

Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7

2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic

3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

### **5.4.3. Информационные справочные системы**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>

2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «*Технологии возможностей и безбарьерной среды*» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «*Технологии возможностей и безбарьерной среды*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «*Технологии возможностей и безбарьерной среды*» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «*Технологии возможностей и безбарьерной среды*» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «*Технологии возможностей и безбарьерной среды*» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «*Технологии возможностей и безбарьерной среды*» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

### РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022





Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета информационных  
технологий

С.В. Крапивка

«21» июня 2022 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### АДАПТИВНЫЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Направление подготовки  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

Направленность  
*«Гостиничная деятельность»*

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
*ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА*

Форма обучения  
*Очная, заочная*

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Адаптивные информационно-коммуникационные технологии» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа учебной дисциплины разработана рабочей группой в составе: к. пед.н., доцент О.Л. Мнацакян, ст.преподаватель Д.Ю, Елисеева.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете факультета информационных технологий.

Протокол № 15 от «21» июня 2022 года

Декан факультета информационных технологий  
кандидат педагогических наук,  
доцент



С.В. Крапивка

(подпись)

Рабочая программа практики рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Рабочая программа учебной дисциплины рецензирована и рекомендована к утверждению:

ФГБОУ ВО «Московский политехнический университет», НОЦ инфокогнитивных технологий, доктор технических наук, профессор



Н.И. Гданский

к.т.н., доцент кафедры информационных систем, сетей и безопасности



В.Л. Симонов

Согласовано  
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

## СОДЕРЖАНИЕ

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.....	4
<b>РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины.....</b>	<b>7</b>
<b>РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ.....</b>	<b>8</b>
<b>1.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине.....</b>	<b>8</b>
<b>3.2 Методические указания к самостоятельной работе по учебной дисциплине.....</b>	<b>10</b>
Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ обучающихся в рамках самостоятельной работы. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно кафедрой.....	11
<b>РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....</b>	<b>11</b>
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	11
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	11
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	12
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	14
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	14
<b>РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>15</b>
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	15
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	15
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	16
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	17
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) ..	18
5.6 Образовательные технологии.....	18
<b>РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений.....</b>	<b>20</b>

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о использовании компьютерной техники, оснащенной альтернативными устройствами ввода-вывода информации с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по эффективной организации индивидуального информационного пространства.

Задачи дисциплины (модуля):

- приемы использования компьютерной техники, оснащенной альтернативными устройствами ввода-вывода информации;
- приемы поиска информации и преобразования ее в формат, наиболее подходящий для восприятия с учетом ограничений здоровья.
- осуществлять выбор способа представления информации в соответствии с учебными и профессиональными задачами;
- иллюстрировать учебные работы с использованием средств информационных технологий;
- использовать альтернативные средства коммуникации в учебной и будущей профессиональной деятельности;
- использовать специальные информационные и коммуникационные технологии в индивидуальной и коллективной учебной и будущей профессиональной деятельности;
- осуществлять безопасную работу в Интернет при организации индивидуального информационного пространства.

### **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина (модуль) *«Адаптивные информационно-коммуникационные технологии»* реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплины по выбору.

Изучение дисциплины (модуля) *«Адаптивные информационно-коммуникационные технологии»* базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Информатика и информационно-коммуникационные технологии» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Технологии гостиничной деятельности.
- Инновации в индустрии гостеприимства.

### **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: УК-1, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<p>УК-1.1. Осуществляет управление информацией о деятельности предприятия сферы гостеприимства</p> <p>УК -1.2. Определяет место и роль услуг гостеприимства в условиях глобализации мировой экономики</p> <p>УК -1.3. Формирует функциональную стратегию предприятия</p>

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем учебной дисциплины, включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 1 семестре, составляет 2 зачетные единицы. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет*.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры				
		1				
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками :</b>	<b>36</b>	<b>36</b>				
Учебные занятия лекционного типа	10	10				
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0				
Практические занятия	10	10				
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0				
Лабораторные занятия	0	0				
<i>из них: в форме практической подготовки</i>						
Иная контактная работа	16	16				
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0				
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>27</b>	<b>27</b>				
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>	<b>9</b>				
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>зачет</b>	<b>зачет</b>				
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>				

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры				
		1				
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками :</b>	<b>16</b>	<b>16</b>				
Учебные занятия лекционного типа	2	2				
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0				
Практические занятия	6	6				
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0				
Лабораторные занятия	0	0				
<i>из них: в форме практической подготовки</i>						
Иная контактная работа	8	8				
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0				

Самостоятельная работа обучающихся, всего	52	52				
Контроль промежуточной аттестации (час)	4	зачет				
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>				

## 2.2. Учебно-тематический план учебной дисциплины

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической	Лабораторные занятия	из них: в форме практической	Иная контактная работа	из них: в форме практической
<b>Модуль 1 (семестр 1)</b>											
Раздел 1.1 Адаптированная компьютерная техника	32	14	18	6	0	4	0	0		8	0
Раздел 1.2 Особенности информационных технологий для пользователей с ограниченными возможностями	31	13	18	4	0	6	0	0		8	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>16</b>	<b>0</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>											<b>зачет</b>
<b>Общий объем часов по учебной дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>10</b>		<b>10</b>		<b>0</b>		<b>16</b>	<b>0</b>

### Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								

			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической	Лабораторные занятия	из них: в форме практической	Иная контактная работа	из них: в форме практической
<b>Модуль 1 (семестр 1)</b>											
Раздел 1.1 Адаптированная компьютерная техника	34	26	8	1	0	3	0	0		4	0
Раздел 1.2 Особенности информационных технологий для пользователей с ограниченными возможностями	34	26	8	1	0	3	0	0		4	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>2</b>		<b>6</b>		<b>0</b>		<b>8</b>	
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>зачет</b>										
<b>Общий объем часов по учебной дисциплине</b>	<b>72</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>2</b>		<b>6</b>		<b>0</b>		<b>8</b>	

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

#### 1.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по учебной дисциплине

##### *Очной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся				
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час
<b>Модуль 1 (семестр 1)</b>						



Раздел 1.1 Адаптированная компьютерная техника	14	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 1.2 Особенности информационных технологий для пользователей с ограниченными возможностями	13	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>27</b>	<b>7</b>		<b>16</b>		<b>4</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>27</b>	<b>7</b>		<b>16</b>		<b>4</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1 (семестр 1)</b>							
Раздел 1.1 Адаптированная компьютерная техника	26	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 1.2 Особенности информационных технологий для пользователей с ограниченными возможностями	26	16	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>52</b>	<b>32</b>		<b>16</b>		<b>4</b>	

<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>52</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>4</b>
---	-----------	-----------	-----------	----------

### **3.2 Методические указания к самостоятельной работе по учебной дисциплине**

#### **РАЗДЕЛ 1. АДАптиРОВАННАЯ КОМПЬЮТЕРНАЯ ТЕХНИКА**

**Цель:** Изучить основы информационных технологий и программных продуктов.

##### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Современное состояние уровня и направлений развития технических и программных средств универсального и специального назначения. Тифлотехнические средства для студентов с нарушениями зрения. Тифлотехнические средства реабилитации. Приемы использования тифлотехнических средств реабилитации (для студентов с нарушениями зрения). Использование брайлевской техники, видеоувеличителей, программ синтезаторов речи, программ незрительного доступа к информации. Сурдотехнические средства для студентов с нарушениями слуха. 8 Сурдотехнические средства реабилитации. Приемы использования сурдотехнических средств реабилитации (для студентов с нарушениями слуха). Использование индивидуальных слуховых аппаратов и звукоусиливающей аппаратуры.

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Компьютерная техника, оснащенная альтернативными устройствами ввода - вывода информации для студентов с нарушениями опорно - двигательного аппарата.
2. Приемы использования компьютерной техники, оснащенной альтернативными устройствами ввода -вывода информации (для студентов с нарушениями опорно -двигательного аппарата).
3. Альтернативные клавиатуры, электронные указывающие устройства, устройства управления с помощью дыхания и глотания и т.п

#### **РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ДЛЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ**

**Цель:** Изучить основы дистанционных образовательных технологий

##### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Специальные возможности ОС для пользователей с ограниченными возможностями. Специальные возможности ОС для пользователей с ограниченными возможностями: экранный диктор, экранная лупа, высокая контрастность, скрытые подписи, клавиатура, мышь. Совместимые с Windows ассистивные технологии: программы распознавания речи, фильтры клавиатуры, сенсорные экраны, эргономичные клавиатуры и мыши, джойстики, трекболы, программы экранной клавиатуры и т.п. Современные информационные технологии обработки информации для пользователей с ограниченными возможностями. Основы современных информационных технологий переработки и преобразования текстовой, табличной, графической и другой информации для людей с ограниченными возможностями здоровья.

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Приёмы для адаптации текста в соответствии с особенностями и

- возможностями восприятия.
2. Адаптивные способы работы в табличных процессорах.
  3. Адаптивные возможности программ создания презентаций.
  4. Адаптивные возможности обработки графической информации.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

Форма практического задания – лабораторная работа

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

Форма рубежного контроля – защита лабораторной работы

Примерный перечень тем лабораторных работ:

Лабораторная работа № 1 «Основные направления развития современных ИТ»»

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

Форма практического задания – лабораторная работа

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

Форма рубежного контроля – защита лабораторной работы

Примерный перечень тем лабораторных работ:

Лабораторная работа № 2 «Разработка плана на основе модели проекта»

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ обучающихся в рамках самостоятельной работы. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно кафедрами.

## **РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **зачет**, которые проводятся в **устной** форме.

### **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

<b>Код компетенции</b>	<b>Содержание компетенции (части компетенции)</b>	<b>Результаты обучения</b>	<b>Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы</b>
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез	Знать: сущность категорий, терминологию и структуру поставленных задач по поиску, анализу и синтезу	Этап формирования знаний

	информации, применять системный подход для решения поставленных задач	информации необходимой для разработки маркетинговой стратегии	
		Уметь: определять сегментацию рынка, выделение целевого рынка и аудитории, проводить позиционирование продукта на целевом рынке	Этап формирования умений
		Владеть: навыками поиска и критического анализа информации необходимой для разработки маркетинговой стратегии	Этап формирования навыков и получения опыта

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
УК-1	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: ( 9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает</p>

			последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.
УК-1	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
УК-1	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>

#### **4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

##### **Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

###### **Теоретический блок вопросов:**

1. Современное состояние уровня и направлений развития технических и программных средств универсального и специального назначения.
2. Тифлотехнические средства для студентов с нарушениями зрения.
3. Тифлотехнические средства реабилитации.
4. Приемы использования тифлотехнических средств реабилитации (для студентов с нарушениями зрения).
5. Использование брайлевской техники, видеоувеличителей, программ синтезаторов речи, программ невизуального доступа к информации.
6. Сурдотехнические средства для студентов с нарушениями слуха.
7. Сурдотехнические средства реабилитации.
8. Приемы использования сурдотехнических средств реабилитации (для студентов с нарушениями слуха).
9. Использование индивидуальных слуховых аппаратов и звукоусиливающей аппаратуры.
10. Специальные возможности ОС для пользователей с ограниченными возможностями.
11. Специальные возможности ОС для пользователей с ограниченными возможностями: экранный диктор, экранная лупа, высокая контрастность, скрытые подписи, клавиатура, мышь.
12. Совместимые с Windows ассистивные технологии: программы распознавания речи, фильтры клавиатуры, сенсорные экраны, эргономичные клавиатуры и мыши, джойстики, трекболы, программы экранной клавиатуры и т.п.
13. Современные информационные технологии обработки информации для пользователей с ограниченными возможностями.
14. Основы современных информационных технологий переработки и преобразования текстовой, табличной, графической и другой информации для людей с ограниченными возможностями здоровья.
15. Компьютерная техника, оснащенная альтернативными устройствами ввода -вывода информации для студентов с нарушениями опорно - двигательного аппарата.
16. Приемы использования компьютерной техники, оснащенной альтернативными устройствами ввода -вывода информации (для студентов с нарушениями опорно -двигательного аппарата).
17. Альтернативные клавиатуры, электронные указывающие устройства, устройства управления с помощью дыхания и глотания и т.п

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

#### 5.1.1. Основная литература

1. Вишнякова, Ю. А. Социальный маркетинг. Инклюзивные формы : учебное пособие для вузов / Ю. А. Вишнякова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 140 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12509-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496327>

2. Фуряева, Т. В. Социализация и социальная адаптация лиц с инвалидностью : учебное пособие для вузов / Т. В. Фуряева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08278-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493336>

#### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Михальчи, Е. В. Инклюзивное образование : учебник и практикум для вузов / Е. В. Михальчи. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04943-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493142>

### 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>

		различным дисциплинам.	
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Адаптивные информационно-коммуникационные технологии» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время,



ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

#### **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

##### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

##### **5.4.2. Программное обеспечение**

1. Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>

3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) *«Адаптивные информационно-коммуникационные технологии»* в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки *43.03.03 Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) *«Адаптивные информационно-коммуникационные технологии»* применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) *«Адаптивные информационно-коммуникационные технологии»* предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) *«Адаптивные информационно-коммуникационные технологии»* предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) *«Адаптивные информационно-коммуникационные технологии»* предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне

аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «*Адаптивные информационно-коммуникационные технологии*» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

**РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений**

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета информационных технологий № 15 от «21» июня 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета информационных технологий № 15 от «21» июня 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«01» июня 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

## **ТЕХНОЛОГИИ ПРОДАЖ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

**Направление подготовки**  
**43.03.03 «Гостиничное дело»**

**Направленность**  
**«Гостиничная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, заочная**

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технологии продаж гостиничных услуг» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технологии продаж гостиничных услуг» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирования в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	5
4. Получить умения и навыки принятия эффективных управленческих решений при организации и контроле департаментов гостиниц. ....	5
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.....	5
<b>РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>7</b>
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося.....	7
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	8
<b>РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....</b>	<b>11</b>
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	11
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю).....	13
<b>РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....</b>	<b>25</b>
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	25
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	25
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	26
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	27
Задача 1.....	28
В результате маркетинговых исследований предполагается увеличение доли фирмы на рынке с 16 до 19% при емкости рынка 50 млн. штук сувенирного продукта. Рассчитать дополнительную прибыль фирмы в предстоящем году, если прибыль на одно изделие составляет 1000 рублей, а емкость рынка не изменяется. Затраты на маркетинговые усилия в расчете на год составляют 190 млн. руб. ....	28
Задача 2.....	29
Фирма при реализации продукции ориентируется на два сегмента рынка. В первом сегменте объем продаж в прошлом периоде составил 37 млн. шт. при емкости рынка в этом сегменте 1850 млн. шт. Предполагается, что в следующем году емкость рынка в этом сегменте возрастет на 4%, доля фирмы – на 6%. Во втором сегменте доля фирмы составляет 3%, объем продаж – 67 млн. шт. Предполагается, что емкость рынка возрастет на 9% при сохранении доли фирмы в этом сегменте. Определить объем продаж фирмы в настоящем году при вышеуказанных условиях. ....	29
Задача 3.....	29
Туристская фирма закупает продукт по цене 130 руб. за единицу и продает в количестве 250 ед. этого продукта еженедельно по цене 300 руб. Маркетинговый отдел по результатам исследования рынка рекомендует понизить на одну неделю цену на 10%. Рассчитать, сколько единиц продукта нужно реализовать фирме, чтобы сохранить свою валовую прибыль на прежнем уровне?.....	29
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	29
<b>РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>30</b>

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)	30
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	31
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)	32
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)	33
5.6 Образовательные технологии	33



## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель учебной дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний в области технологий продаж гостиничных услуг, в становлении и профессиональном развитии в сфере индустрии гостиничного хозяйства.

Для качественного усвоения дисциплины студент должен:

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. Получить знания о технологиях обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере
2. Получить умения применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства
3. Получить навыки владения навыками к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства.
4. Получить умения и навыки принятия эффективных управленческих решений при организации и контроле департаментов гостиниц.

### **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина (модуль) «Технологии продаж гостиничных услуг» реализуется в части, учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплины по выбору.

Изучение дисциплины (модуля) «Технологии продаж гостиничных услуг» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Технологии гостиничной деятельности.
- Инновации в индустрии гостеприимства.
- Концепции гостиничных предприятий.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

### **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-7, ПК-8, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление	ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-7.1 Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.</p> <p>ПК-7.2 Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p> <p>ПК-7.3 Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства</p> <p>ПК-7.4 Проводит выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализирует основные показатели деятельности</p>
Технологии	ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-8.1 Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-8.2 Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет</p> <p>ПК-8.3 Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства</p>

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 6 семестре, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен экзамен.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		6			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	126	126			
Учебные занятия лекционного типа	14	14			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Практические занятия	56	56			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Лабораторные занятия					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Иная контактная работа	56	56			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	56	56			
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	90	90			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>	<b>36</b>			
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>экз</b>	<b>экз</b>			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>252</b>			

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		4 курс осенняя сессия	4 курс весенняя сессия	
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):</b>	56	16	40	
Учебные занятия лекционного типа	8	2	6	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	
Практические занятия	20	6	14	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	

Лабораторные занятия				
<i>из них: в форме практической подготовки</i>				
Иная контактная работа	28	8	20	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	28	8	20	
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>187</b>	<b>56</b>	<b>131</b>	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>		<b>9</b>	
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>ЭКЗ</b>		<b>ЭКЗ</b>	
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>72</b>	<b>180</b>	

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них: в форме практической</i>	Семинарские/практические занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия	<i>из них: в форме практической</i>	Иная контактная	<i>из них: в форме практической</i>
<b>Модуль 1. Семестр 6</b>											
Раздел 1. Развитие продаж и их роль в гостиничном бизнесе	30	12	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 2. Покупка гостиничного продукта потребителем. Мотивации покупок в гостиничном бизнесе	31	13	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 3. Разработка стратегии продаж	31	13	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 4. Приемы продаж	31	13	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 5. Среда, в	31	13	18	2	0	8	0			8	8

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической	Иная контактная работа из них: в форме практической				
которой реализуются продажи											
Раздел 6. Управление продажами	31	13	18	2	0	8	8			8	8
Раздел 7. Оценка эффективности сбытовой деятельности	31	13	18	2	0	8	8			8	8
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>252</b>	<b>90</b>	<b>126</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>56</b>			<b>56</b>	<b>56</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>252</b>	<b>90</b>	<b>126</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>56</b>			<b>56</b>	<b>56</b>

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической	Иная контактная работа из них: в форме практической				
<b>Модуль 1. Курс 4</b>											
Раздел 1. Развитие	35	27	8	2	0	2	0			4	4

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
продаж и их роль в гостиничном бизнесе										
Раздел 2. Покупка гостиничного продукта потребителем. Мотивации покупок в гостиничном бизнесе	35	27	8	2	0	2	0		4	4
Раздел 3. Разработка стратегии продаж	35	27	8	2	0	2	0		4	4
Раздел 4. Приемы продаж	35	27	8	2	0	2	0		4	4
Раздел 5. Среда, в которой реализуются продажи	34	26	8			4	0		4	4
Раздел 6. Управление продажами	34	26	8			4	0		4	4
Раздел 7. Оценка эффективности сбытовой деятельности	35	27	8			4	0		4	4
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>252</b>	<b>187</b>	<b>56</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>0</b>		<b>28</b>	<b>28</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>252</b>	187	56	8	0	20	0		28	28

**РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
(МОДУЛЮ)**

**3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)**

*Очной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1, семестр 6</b>							
Раздел 1. Развитие продаж и их роль в гостиничном бизнесе	13	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	4	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Покупка гостиничного продукта потребителем. Мотивации покупок в гостиничном бизнесе	13	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	4	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Разработка стратегии продаж	13	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	4	Компьютерное тестирование
Раздел 4. Приемы продаж	13	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	4	Компьютерное тестирование
Раздел 5. Среда, в которой реализуются продажи	13	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	4	Компьютерное тестирование

Раздел 6. Управление продажами	13	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Кейс-задание	4	Компьютерное тестирование
Раздел 7. Оценка эффективности сбытовой деятельности	12	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Ситуационна я задача	3	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>90</b>	<b>35</b>		<b>28</b>		<b>27</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>90</b>	<b>35</b>		<b>28</b>		<b>27</b>	

### *Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1., курс 4</b>							
Раздел 1. Развитие продаж и их роль в гостиничном бизнесе	27	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	7	Реферат	7	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Покупка гостиничного продукта потребителем. Мотивации покупок в гостиничном бизнесе	27	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	7	Реферат	7	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Разработка стратегии продаж	27	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	7	Реферат	7	Компьютерное тестирование



Раздел 4. Приемы продаж	27	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	7	Реферат	7	Компьютерное тестирование
Раздел 5. Среда, в которой реализуются продажи	26	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Реферат
Раздел 6. Управление продажами	26	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	7	Кейс-задание	7	Компьютерное тестирование
Раздел 7. Оценка эффективности сбытовой деятельности	27	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	7	Ситуационная задача	7	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>187</b>	<b>91</b>		<b>48</b>		<b>48</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>187</b>	<b>91</b>		<b>48</b>		<b>48</b>	

### **3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)**

#### **РАЗДЕЛ 1. РАЗВИТИЕ ПРОДАЖ И ИХ РОЛЬ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

**Цель:** формирования у обучающихся практических навыков в проведении продаж в гостиничной сфере

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Каналы распределения и товародвижения. Спрос, формирование спроса и стимулирование сбыта. Торговые посредники и их классификация. Организация оптовой и розничной торговли. Дилеры и дистрибьюторы. Мерчандайзинг. Компоненты организации эффективного сбыта. Методы персональных продаж. Подходы к формированию прямого сбыта на основе клиентского анализа. Особые формы коммерческого взаимодействия

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1.Исходная информация 2. Сущность продаж и их роль 3.Типы продаж 4.Имидж продаж 5.Сущность управления продажами и его предназначение 6.Маркетинговая концепция 7.Реализация маркетинговой концепции 8.Зависимость между продажами и маркетингом

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 1:**

1. Маркетинг как научная дисциплина и практическая деятельность.
2. Сущность, содержание, задачи и направления маркетинговых исследований в гостиничном бизнесе
3. Тенденции развития маркетинговой среды в гостиничном бизнесе .
4. Стратегическое и оперативное планирование в гостиничном маркетинге
5. Основные этапы технологии реализации концепции маркетинга на предприятии гостиничного хозяйства.
6. Сегментация рынка гостиничных услуг
7. Стратегическое маркетинговое планирование деятельности гостиничного предприятия
8. Сущность и содержание программы маркетинга гостиничного предприятия
9. Особенности конкуренции на рынке гостиничных услуг
10. Факторы внешней и внутренней маркетинговой среды гостиничного предприятия

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Какое из указанных определений соответствует маркетинговому пониманию рынка?
  - а) рынок – это население данного региона;
  - б) рынок- это совокупность потребителей со сходными потребностями;
  - в) рынок- это часть потребителей, интересующаяся товарами вашей фирмы;
  - г) рынок- это потребители, которые имеют финансовые возможности для приобретения товара;
  - д) свой вариант ответа.
2. Для взаимоувязки колебаний спроса и предложения целесообразно использовать:
  - а) демаркетинг;
  - б) синхромаркетинг;
  - в) ремаркетинг;
  - г) рекламу;
  - д) свой вариант ответа
3. Укажите, какие из приведенных ниже ценовых стратегий используются применительно к продуктам-новинкам, а какие – к продуктам, находящимся на рынке длительное время.
  - а) стратегия «снятия сливок»;
  - б) стратегия скользящей падающей цены;
  - в) стратегия цен проникновения на рынок;
  - г) стратегия преимущественной цены;
  - д) стратегия престижных цен;
  - е) стратегия «следования за лидером»;
  - ж) стратегия преимущественной цены;
  - з) стратегия цены сегмента рынка;
  - и) стратегия ценовых манипуляций;
  - к) стратегия психологических цен;
  - л) дискриминационная стратегия.
4. Комплекс маркетинга – микс включает себя:
  - а) управление предприятием;
  - б) совокупность инструментов (товар, цена, сбыт, продвижение);
  - в) выбор условий реализации товара;
  - г) свой вариант ответа.
5. Чем отличается маркетинговый посредник в лице банка от подобной организации, но представителя контактной аудитории «финансовые круги»?
  - а) посредник занимается текущими операциями по поручению предприятия;
  - б) «финансовые круги» предоставляют кредит предприятию;
  - в) понятие «финансовые круги» относится к субъектам, находящимся в другом регионе;
  - г) свой вариант ответа.

## **РАЗДЕЛ 2. ПОКУПКА ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА ПОТРЕБИТЕЛЕМ. МОТИВАЦИИ ПОКУПОК В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

**Цель:** приобретение обучающимися знаний о маркетинговых стратегиях и их применении в гостиничном бизнесе

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Факторы ситуационного влияния на принятие решения о покупке. Характеристика процесса принятия потребителем решения о покупке. Осознание потребителем потребности в товаре и информационный поиск. Оценка и выбор потребителем покупательского решения.

Маркетинговое поведение продавца коммерсанта как решающее условие эффективного поведения потребителя. Поведение потребителя после покупки.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Различия в покупательском поведении потребителей и организаций  
2. Покупательское поведение потребителя  
3. Факторы, влияющие на процесс принятия решения потребителями  
4. Покупательское поведение организации  
5. Факторы, влияющие на покупательское поведение организации  
6. Развитие практики закупок  
7. Управление взаимоотношениями

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 2:**

1. В чем заключается роль аналитической функции маркетинга в обеспечении процесса принятия управленческих решений?
2. Какие факторы формируют микро- и макросреду маркетинга?
3. Как маркетинговая среда влияет на развитие рынка туристских, гостиничных и ресторанных услуг? Приведите примеры.
4. Какие меры следует предпринять гостиничным предприятиям, чтобы минимизировать влияние на свою деятельность эволюции научно-технических факторов макросреды?
5. Основная цель маркетинга — максимальное удовлетворение потребностей клиентов. На примере нескольких предприятий индустрии гостеприимства г. Москвы проанализируйте их деятельность и определите степень достижения ими этой цели.
6. Охарактеризуйте методику STEP-анализа.
7. Дайте оценку основных этапов проведения стратегического маркетингового анализа.
8. Модель конкурентных сил Портера и ее использование в оценке конкурентной среды.
9. SWOT-анализ и его возможности

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Для функционирования маркетинговой информационной системы необходимы следующие ресурсы:
  - а) квалифицированный персонал, обладающий навыками сбора и обработки информации;
  - б) методические приемы работы с информацией;
  - в) офисное оборудование;
  - г) свой вариант ответа.
2. Выстроить в логическую цепь следующие этапы процесса сегментации рынка:
  - а) оценка потенциала и привлекательности полученных сегментов.
  - б) выбор целевых рыночных сегментов.
  - в) составление профилей и интерпретация полученных сегментов.
  - г) разработка плана маркетинга.
  - д) выбор метода и осуществление сегментации рынка.
  - е) позиционирование товара.
3. У производителя есть две возможности на рынке. Можно выйти с продукцией на

сегмент А с емкостью 240 млн.шт. изделий, где представлены 3 ведущих производителя отрасли, и на сегмент Б, емкость которого 60 млн.шт. изделий, где представлены 15 предприятий с общей рыночной долей на рынке около 1%. Какую возможность следует использовать производителю, если прочие условия равны:

- а) сегмент А;
- б) сегмент Б;
- в) оба сегмента одновременно;
- г) искать совершенно свободный сегмент;
- д) свой вариант ответа.

4. Если эластичность спроса высока:

- а) объем продаж существенно увеличится при незначительном понижении цен;
- б) объем продаж существенно не растет при значительном понижении цен;
- в) объем продаж не изменится при понижении цен;
- г) объем продаж существенно уменьшится при незначительном повышении цены;
- д) объем продаж не изменится при повышении цены;
- е) свой вариант ответа.

5. Нарращивание ассортимента означает:

- а) изменение характеристики товаров в сторону улучшения их параметров;
- б) изменение характеристики товаров в сторону снижения их параметров;
- в) расширение общего числа товаров;
- г) дополнение ассортимента товаров новыми, но в существующих рамках;

д) свой вариант ответа.

### **РАЗДЕЛ 3. РАЗРАБОТКА СТРАТЕГИИ ПРОДАЖ**

**Цель:** ознакомиться и изучить маркетинговую информацию в гостиничной индустрии.

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Выбор стратегии выстраивания продаж в зависимости от компании, продукта (товара или услуги), каналов сбыта, клиентов, ситуации на рынке. План продаж, как завершающий этап маркетингового плана. Виды планов. Элементы и методы планирования продаж. Технические и психологические ошибки планирования. Составляющие плана продаж. Планирование действий. Планирование контактов. Рассмотрение примера формы для планирования продаж. Процесс продаж. Поиск новых клиентов, собственно продажи, документарное оформление сделки. Развитие продаж. Определение психологического типа клиента. Продажа личной встречи, преодоление барьеров. Диагностика возможностей клиента. Диагностика потребностей клиента.

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Продажи и маркетинговое планирование 2. Процесс планирования 3. Разработка маркетинговых планов 4. Место продаж в маркетинговом плане

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 3:**

1. Каково значение маркетинговой информации?

2. Какие методы сбора и обработки информации используются при маркетинговых исследованиях?
3. Что понимают под маркетинговыми исследованиями? Каковы задачи и содержание маркетинговых исследований?
4. Укажите источники получения вторичной информации. Приведите примеры.
5. Назовите приемы получения первичной информации.
6. Перечислите этапы и назовите направления маркетинговых исследований.
7. Руководство одной из гостиниц, расположенной на популярном горнолыжном курорте, обратило внимание на общий спад количества туристов и на уменьшение среднего времени их пребывания в гостинице в последние три года. При этом туристический бизнес на курорте находился на подъеме. Было принято решение провести специальное исследование и определить отношение клиентов к качеству обслуживания в гостинице. Не желая причинять неудобств гостям, администрация решила действовать следующим образом: в каждый номер планировалось доставить объявление, извещающее проживающих о цели, времени и месте пребывания. Желающие участвовать в опросе должны были проследовать в холлы гостиницы, где планировалось установить специальные столы. Каким образом формировалась выборка? Оцените действия администрации. Предложите альтернативные варианты получения необходимой информации.
8. Вы — руководитель службы маркетинга гостиницы, и вас волнуют проблемы внедрения новых услуг, совершенствования ценовой политики и повышения эффективности рекламы. Сформулируйте конкретные задачи для своих сотрудников, проводящих маркетинговые исследования. Объясните, почему определение целей и постановка задач часто считаются самыми ответственными решениями в процессе маркетинговых исследований.
9. Разработайте самостоятельно анкету для сбора первичной информации о туристских потоках, их объеме и структуре. Обоснуйте целесообразность включения предложенных вами вопросов в анкету.

Проверьте себя:

Помогает ли ответ на каждый из поставленных вами вопросов достичь цели обследования?

Является ли формулировка вопросов краткой и ясной?

Не содержатся ли в формулировках слова, термины, которые могут быть непонятны? Как возможно заменить их, не искажая смысла вопроса?

Соблюден ли принцип расположения вопросов от простых к сложным? Соблюдена ли логическая последовательность?

Не вызывают ли вопросы отрицательных эмоций у респондентов?

Не задевают ли они достоинства человека?

Не забыли ли вы включить в анкету варианты ответов на вопросы?

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3:** форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Концепция, предполагающая, что потребители отдадут предпочтение товарам, обладающим наивысшим качеством, лучшими эксплуатационными свойствами и характеристиками - это:

- А) Производственная концепция
- Б) Товарная концепция
- В) Концепция интенсификации продаж
- Г) Концепция маркетинга
- Д) Концепция социально-этического маркетинга

2. Концепция, исходящая из объективной возможности достижения целей предприятия в зависимости от глубины изучения запросов потребителей и полноты их удовлетворения по сравнению с конкурентами:

- А) Производственная концепция
- Б) Товарная концепция
- В) Концепция интенсификации продаж
- Г) Концепция маркетинга
- Д) Концепция социально-этического маркетинга

3. Концепция, исходящая из того, что потребители будут благожелательны к товарам, которые широко распространены и доступны по цене:

- А) Производственная концепция
- Б) Товарная концепция
- В) Концепция интенсификации продаж
- Г) Концепция маркетинга
- Д) Концепция социально-этического маркетинга

4. Концепция, предполагающая, что потребители не будут покупать товары фирмы в достаточных количествах, если она не предпримет значительных усилий в организации продаж и стимулирования:

- А) Производственная концепция
- Б) Товарная концепция
- В) Концепция интенсификации продаж
- Г) концепция маркетинга
- Д) Концепция социально-этического маркетинга

5. Концепция, определяющая задачу фирмы как установление нужд, потребностей и интересов целевых рынков и удовлетворение потребностей более эффективными, чем у конкурентов, способами при сохранении или укреплении благополучия потребителя и общества в целом:

- А) Производственная концепция
- Б) Товарная концепция
- 10
- В) Концепция интенсификации продаж
- Г) концепция маркетинга
- Д) Концепция социально-этического маркетинга

#### **РАЗДЕЛ 4. ПРИЕМЫ ПРОДАЖ**

**Цель:** получение знаний и навыков разработки и распределения гостиничных услуг

##### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Сфера ответственности при продажах и подготовка к продажам. Навыки и умения для осуществления персональных продаж. Продажи ключевым клиентам и управление этими клиентами. Продажи на основе взаимоотношений. Использование для продаж приемов

прямого маркетинга и информационных технологий. Техники подготовки и проведения переговоров о продажах. Работа с возражениями клиентов

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Сфера ответственности при продажах и подготовка к продажам. 2. Навыки и умения для осуществления персональных продаж. 3. Продажи ключевым клиентам и управление этими клиентами. 4. Продажи на основе взаимоотношений. 5. Использование для продаж приемов прямого маркетинга и информационных технологий.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 4:**

1. Объясните, почему потребителя называют основной загадкой современного маркетинга.
2. В чем проявляется влияние на потребителей экономических и культурных факторов? Приведите подтверждающие примеры из практики гостиничного и ресторанного бизнеса.
3. Как влияют на поведение потребителей их роли и статусы?
4. В каких случаях члены семьи могут оказать существенное влияние на выбор ресторана или другого заведения общественного питания?
5. Почему детальное исследование процесса принятия решения о покупке помогает предприятиям разработать более эффективные маркетинговые программы для завоевания и удержания потребителей?
6. Какие обстоятельства могут повлиять на принятие окончательного решения о покупке?
7. Каким образом предприятие индустрии гостеприимства может уменьшить ощущение риска, вызываемое у потребителей потенциальной покупкой?
8. Используйте модель процесса покупки для обсуждения вымышленной или реальной ситуации выбора гостиницы для размещения вовремя пребывания на курорте.
9. Вы приглашаете своего друга (подругу) в ресторан и колеблетесь в выборе между пятью хорошо известными вам ресторанами одной ценовой категории. После короткого размышления сделайте свой выбор интуитивно и запишите его.
10. Каким образом можно уменьшить у потребителей чувство осознанного диссонанса?

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1 Туристская фирма сегментирует потребителей по психографическому принципу. Ей можно использовать следующие признаки:

1. род занятий
2. тип личности
3. статус пользователя
4. все ответы верны



5. правильного ответа нет
- 2 Сегментация рынка - это:
  1. группировка предприятий сферы производства по их размеру
  2. выделение квоты покупок на международном рынке
  3. процесс разделения рынка на группы потребителей по заранее определенным признакам
  4. группировка продавцов по заранее определенным критериям
- 3 Сегментацией рынка называется:
  1. метод оценки потенциала фирмы с точки зрения рынка
  2. разбивка покупателей или рынка на совокупности лиц со схожими потребностями в отношении товара или услуги, с достаточными ресурсами, готовностью и возможностью покупать
  3. выделение товарных групп, пользующихся наиболее высоким спросом на рынке
  4. Предприятие продает один вид товара по единой цене, реклама товара обращена на рынок в целом. Какую стратегию охвата рынка использует производитель?
    1. дифференцированный маркетинг
    2. массовый маркетинг
    3. концентрированный маркетинг
    4. все ответы верны
    5. правильного ответа нет

## **РАЗДЕЛ 5. СРЕДА, В КОТОРОЙ РЕАЛИЗУЮТСЯ ПРОДАЖИ**

*Цель:* дать обучающимся знания и навыки ценообразования в гостиничной индустрии, факторы внутреннего и внешнего влияния на ценообразование гостиничной индустрии.

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Правовые и этические аспекты продаж гостиничного продукта. Условия, в которых осуществляются продажи. Международные продажи. Послепродажное обслуживание и формирование сбытовых отношений с внешней общественностью гостиничного хозяйства (туроператорами, турагентствами, турброкерами, туристами).

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Ситуационные и управленческие факторы, влияющие на продажи
2. Каналы продаж
3. Промышленные/коммерческие продажи и продажи органам власти
4. Продажи для перепродажи
5. Услуги, связанные с продажами
6. Стимулирование продаж
7. Выставки
8. Международные продажи
9. Правовые и этические аспекты продаж

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 5:**

1. Понятие маркетинговой информационной системы
2. Подсистема внутренней информации
3. Подсистема внешней маркетинговой информации
4. Подсистема маркетинговых исследований.
5. Подсистема анализа маркетинговой информации
6. Методы маркетингового анализа
7. Основные понятия и направления маркетинговых исследований
8. Виды маркетинговых исследований
9. Этапы процесса маркетинговых исследований
10. Методы сбора первичной информации
11. Особенности проведения выборочного исследования
12. Способы связи с аудиторией
13. Разработка анкет для сбора данных
14. Стадии ЖЦ услуги
15. Сущность сегментирования рынка

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля –**

компьютерное тестирование.

1. Стратегия маркетинга – это:
  - Долгосрочный план сбыта товаров
  - Определение целесообразности выпуска того или иного товара в долгосрочной перспективе
  - + Приведение внутренней и внешней среды предприятия в соответствие с рыночной ситуацией
2. Макросреда маркетинга обусловлена:
  - Мировой ситуацией на рынке сырья и трудовых ресурсов
  - + Экономико-политической ситуацией, состоянием культуры, экологии, демографии, права, развитием науки и техники
  - Предпочтениями потребителей в конкретный период времени
3. Объектами маркетинга являются:
  - + Производители, поставщики и конечные потребители товаров
  - Товары, изделия и услуги
  - Связи, возникающие между производителями, поставщиками и конечными потребителями товаров в ходе их жизненного цикла
4. Что из перечисленного изучает маркетинг?
  - + Конъюнктуру определенного рынка в соответствии с запросами потребителей
  - Формирование отпускной цены на товары
  - Движение трудовых ресурсов
5. Организационный маркетинг - это:
  - Раздел дисциплины «маркетинг», изучающий организацию производственных процессов товаров и изделий
  - Способ координирования работы отделов и структурных подразделений предприятия, которые ответственны за выпуск товаров
  - + Тип поведения предприятия во внешней среде, учитывающий требования контрагентов

### **РАЗДЕЛ 6. УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ**

**Цель:** дать студентам знания о коммуникативной политике и навыки ее применения в индустрии гостеприимства.

**Перечень изучаемых элементов содержания**

Основные функции процесса управления продажами. Отбор, найм и подготовка персонала. Организационная структура отдела продаж. Формирование организационной структуры на основе коммерческой значимости клиентов. Мотивация и подготовка торговых представителей. Организация деятельности торговых представителей и вознаграждение за их работу. Организация работы, контроль и оценка деятельности сбытовой сети (турфирм). Разработка системы мотивации турфирм и оценка эффективности их сбытовой деятельности. Прогнозирование объема продаж. Составление бюджета продаж и его оценка.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Основные функции процесса управления продажами. 2. Отбор, найм и подготовка персонала. 3. Мотивация и подготовка торговых представителей. 4. Организация деятельности торговых представителей и вознаграждение за их работу. 5. Прогнозирование объема продаж. 6. Составление бюджета сбыта и его оценка. 7. Организационная структура отдела продаж

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6**

**Форма практического задания: кейс-задание**

**Перечень тем к темам раздела 6:**

1. Стратегия разработки новых гостиничных продуктов на примере.....
2. Стратегии продвижения гостиничного продукта на примере.....
3. Стратегии ценообразования гостиничного предприятия на примере.....

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля –**

компьютерное тестирование.

1. Товарная политика в маркетинге - это:

+ Комплекс правил, норм и законов субъекта маркетинга, которые он использует в отношении предлагаемых им на рынке товаров

- Определение номенклатуры и необходимого количества товаров

- Установление цен на предлагаемые товары

2. Элементы микросреды маркетинга:

- Являются основополагающими факторами при установлении цены на товар

- Не подлежат контролю со стороны предприятия

+ Представляют собой те факторы и явления в окружении предприятия, которые оно может контролировать

3. Достоинством функциональной структуры управления маркетингом является:

- Четкое распределение обязанностей каждого участника цикла производства товара

- Возможность точно рассчитать будущую прибыль

+ Простота организации и эффективность при небольшой номенклатуре выпускаемых товаров

4. Потребность – это в маркетинге:

- Желание потребителя обзавестись тем или иным товаром

+ Специфический способ удовлетворения нужды, который соответствует уровню культурного развития индивида

- Объективная необходимость в чем-либо, определяющая качество жизни потребителя

### **РАЗДЕЛ 7. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ СБЫТОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Цель:** изучение специфических особенностей организации и контроля маркетинга в сфере гостеприимства и общественного питания.

**Перечень изучаемых элементов содержания**

Контроль сбытовой деятельности и оценка ее эффективности. Критерии и методы определения эффективности продаж. Направления анализа марочных товаров. Аудит бренда. Анализ рекламной и маркетинговой деятельности. Рейтинги. Модели и методы оценки коммуникативной эффективности продаж. Анализ лояльности покупателей. Конкурентный анализ и конкурентный профиль продукции. Экономическая эффективность сбыта.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Критерии и методы определения эффективности продаж. 2. Анализ рекламной и маркетинговой деятельности. 3. Модели и методы оценки коммуникативной эффективности продаж. 4. Анализ лояльности покупателей. 5. Конкурентный анализ и конкурентный профиль продукции. 6. Экономическая эффективность сбыта.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7**

**Форма практического задания: ситуационная задача**

**Перечень тем раздела 7:**

1. Маркетинговые стратегии гостиничного предприятия на примере .....

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Основными формами коммуникаций в маркетинге являются:

- + Прямые продажи, реклама, PR, стимулирование сбыта
- Установление скидок, реклама
- Реклама, организация распродаж, прямые продажи

2. Основой комплекса маркетинга является:

- Потребители товаров
- + Модель 4P
- Экономическая ситуация

3. Оперативное планирование маркетинга включает:

- + Составление текущих производственных программ, формирование бюджета и прибыли
- Определение норм выпуска товаров каждого вида
- Расчет номинальной отпускной цены товара

4. В чем сущность концепции маркетинга?

- Товары следует реализовывать лишь по такой цене, которая даст хотя бы 10% рентабельности
- Мода и потребительские предпочтения – это первое, на что следует ориентироваться производителю
- + Ведение бизнеса следует организовывать так, чтобы удовлетворить потребности клиента

5. Маркетинг можно определить как:

- + Особый вид деятельности, который направлен на извлечение прибыли за счет удовлетворения потребностей
- Управление затратами
- Изучение предпочтений и моды

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе

обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **экзамен**, которые проводятся в **устной** форме.

### 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	Знать: системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.	Этап формирования знаний
		Уметь: разработать ценовую и сбытовую политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. разработать меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: навыками выбора систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализа основных показателей деятельности	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	Знать: факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: разработать программу продвижения	Этап формирования умений

		услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет	
		Владеть: навыками оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-7, ПК-8	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок:  ( 9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения:  [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала:  (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки:  [0-6] баллов.</p>

ПК-7, ПК-8	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
ПК-7, ПК-8	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Теоретический блок вопросов:**

1. Развитие продаж и их роль в маркетинге.
2. Классификация основных стадий процесса продажи.
3. Характеристика стадии познания и ее основные этапы.
4. Характеристика стадии восприятия и ее основные этапы.
5. Характеристика стадии мотивации и ее основные этапы.
6. Характеристика стадии обучения и ее основные этапы.
7. Мотивы покупок и условия их проявления.
8. Послепокупочный диссонанс и способы его преодоления.

9. Требования к внешним данным продавца.
10. Структура личности продавца и ее влияние на эффективность его трудовой деятельности.
11. Визуальные типы покупателей и их экспресс-оценка.
12. Психологические типы покупателей и их визуальные характеристики.
13. Экономические и социальные типы покупателей. Особенности работы с ними.
14. Основные способы устного предложения и условия их применения.
15. Стадии деловой беседы в процессе продажи товаров и услуг.
16. Визуальная оценка готовности клиента к совершению сделки.
17. Активные и пассивные приемы продажи. Условия их эффективного применения.
18. Классификация методов и форм продажи.
19. Принципы формирования экстерьера и интерьера мест продажи.
20. Качество торгового обслуживания и методы его оценки.
21. Культура торгового обслуживания и методы ее оценки.
22. Способы планировки мест продажи и условия их применения.
23. Классификация возможных целей воздействия на потенциальных покупателей.
24. Рекламный аргумент: способы его создания и оценка эффективности альтернативных вариантов.
25. Превентивные способы оценки эффективности рекламных аргументов.
26. Актуальные способы оценки эффективности рекламных аргументов.
27. Способы повышения эффективности устных рекламных аргументов.
28. Способы повышения эффективности рекламных аргументов.
29. Способы повышения эффективности видеорекламных аргументов.
30. Составление сметы затрат на стимулирование сбыта товаров и услуг. Принципы контроля расходов.
31. Влияние динамики цен на объемы реализации товаров и услуг.
32. Основные варианты расчета оптимальных цен и условия их применения.
33. Способы повышения психологического воздействия цен на поведение покупателей.
34. Ценовые методы стимулирования сбыта и условия их применения.
35. Экономические неценовые методы стимулирования сбыта и условия их применения.
36. Цветовые решения интерьера и их влияние на покупательское поведение.
37. Принципы размещения товаров и услуг в местах продажи.
38. Освещение мест продажи и покупательная активность.
39. Формы оплаты труда продавцов и их влияние на интенсивность и качество торгового обслуживания.
40. Принципы проектирования оптимальных систем оплаты труда продавцов.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ**

### Задача 1

В результате маркетинговых исследований предполагается увеличение доли фирмы на рынке с 16 до 19% при емкости рынка 50 млн. штук сувенирного продукта. Рассчитать дополнительную прибыль фирмы в предстоящем году, если прибыль на одно изделие



составляет 1000 рублей, а емкость рынка не изменяется. Затраты на маркетинговые усилия в расчете на год составляют 190 млн. руб.

#### Задача 2

Фирма при реализации продукции ориентируется на два сегмента рынка. В первом сегменте объем продаж в прошлом периоде составил 37 млн. шт. при емкости рынка в этом сегменте 1850 млн. шт. Предполагается, что в следующем году емкость рынка в этом сегменте возрастет на 4%, доля фирмы – на 6%. Во втором сегменте доля фирмы составляет 3%, объем продаж – 67 млн. шт. Предполагается, что емкость рынка возрастет на 9% при сохранении доли фирмы в этом сегменте. Определить объем продаж фирмы в настоящем году при вышеуказанных условиях.

#### Задача 3

Туристская фирма закупает продукт по цене 130 руб. за единицу и продает в количестве 250 ед. этого продукта еженедельно по цене 300 руб. Маркетинговый отдел по результатам исследования рынка рекомендует понизить на одну неделю цену на 10%. Рассчитать, сколько единиц продукта нужно реализовать фирме, чтобы сохранить свою валовую прибыль на прежнем уровне?

### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

#### 5.1.1. Основная литература

1. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 338 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489286>

2. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492677>

#### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Маркетинг : учебник и практикум для вузов / Л. А. Данченко [и др.] ; под редакцией Л. А. Данченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 486 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01560-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488964>

### 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Технологии продаж гостиничных услуг» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного

выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### **5.4.2. Программное обеспечение**

1. Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

### **5.4.3. Информационные справочные системы**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>

5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>
----	--------------------------------------	--	---

### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «*Технологии продаж гостиничных услуг*» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «*Технологии продаж гостиничных услуг*» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «*Технологии продаж гостиничных услуг*» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «*Технологии продаж гостиничных услуг*» предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «*Технологии продаж гостиничных услуг*» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «*Технологии продаж гостиничных услуг*» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

## **ТЕХНОЛОГИИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ТРАНСНАЦИОНАЛЬНЫХ ГОСТИНИЧНЫХ ЦЕПЕЙ**

**Направление подготовки**  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостиничная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, заочная*

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технологии функционирования транснациональных гостиничных цепей» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технологии функционирования транснациональных гостиничных цепей» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент

В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»

Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент

К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирувания в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)



## СОДЕРЖАНИЕ

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
4. Получить умения и навыки работы в транснациональных гостиничных цепях.....	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.....	5
<b>РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>7</b>
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося.....	7
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	8
<b>РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....</b>	<b>10</b>
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	10
3.2 <i>Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю).....</i>	<i>13</i>
<b>РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....</b>	<b>31</b>
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	31
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	31
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	32
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	33
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	37
<b>РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>37</b>
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)37	
1. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11578-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/492463">https://urait.ru/bcode/492463</a> .....	38
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	38
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	38
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	39
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) ..	40
5.6 Образовательные технологии.....	41
<b>РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений.....</b>	<b>42</b>

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель учебной дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических основ создания и функционирования транснациональных гостиничных цепей и последующим применением в практической деятельности умений и навыков управления гостиничными цепями.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. Сформировать теоретические знания о специфике технологий обслуживания гостиничных цепей с учетом технологических новаций в гостиничном бизнесе.
2. Выявить специфику функционирования транснациональных гостиничных цепей.
3. Определить особенности продвижения услуг транснациональных гостиничных цепей.
4. Получить умения и навыки работы в транснациональных гостиничных цепях.

Знания: спецификации услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; способов и методов оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства.

Умения: применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности; анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства.

Навыки: разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; разработки программ продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет.

### **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина (модуль) «Технологии функционирования транснациональных гостиничных цепей» реализуется в части, учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплины по выбору.

Изучение дисциплины (модуля) «Технологии функционирования транснациональных гостиничных цепей» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Технологии гостиничной деятельности.
- Инновации в индустрии гостеприимства.
- Концепции гостиничных предприятий.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

### 1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-7, ПК-8, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление	ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-7.1 Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.</p> <p>ПК-7.2 Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p> <p>ПК-7.3 Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства</p> <p>ПК-7.4 Проводит выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализирует основные показатели деятельности</p>
Технологии	ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-8.1 Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-8.2 Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет</p>

			ПК-8.3 Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства
--	--	--	---

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 6 семестре, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен экзамен.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		6			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (:</b>	126	126			
Учебные занятия лекционного типа	14	14			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Практические занятия	56	56			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Лабораторные занятия					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Иная контактная работа	56	56			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	56	56			
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	90	90			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>	<b>36</b>			
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>экз</b>	<b>экз</b>			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>252</b>			

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		4 курс осенняя сессия	4 курс весенняя сессия	
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками :</b>	56	16	40	
Учебные занятия лекционного типа	8	2	6	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	
Практические занятия	20	6	14	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	

Лабораторные занятия				
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	
Иная контактная работа	28	8	20	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	28	8	20	
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>187</b>	<b>56</b>	<b>131</b>	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>		<b>9</b>	
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>72</b>	<b>180</b>	

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Семинарские/практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической</i>	Иная контактная работа <i>из них: в форме практической</i>				
<b>Модуль 1. Семестр 6</b>											
Раздел 1. История создания транснациональных гостиничных цепей (ТГЦ)	30	12	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 2. Франчайзинг как основа создания ТГЦ	31	13	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 3. Технологии ТГЦ	31	13	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 4. Управление ТГЦ	31	13	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 5. Стандарты и контроль качества обслуживания в ТГЦ	31	13	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 6. Управление персоналом в ТГЦ	31	13	18	2	0	8	0			8	8

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической	Иная контактная работа из них: в форме практической			
Раздел 7. Корпоративная культура и социальная ответственность в ТГЦ	31	13	18	2	0	8	0		8	8
Контроль промежуточной аттестации (час)	36									
Общий объем, часов	252	90	126	14	0	56	0		56	56
Форма промежуточной аттестации	Экзамен									
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	252	90	126	14		56	0		56	56

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической	Иная контактная работа из них: в форме практической			
<b>Модуль 1. Курс 4</b>										
Раздел 1. История создания транснациональных гостиничных цепей (ТГЦ)	35	27	8	2	0	2	0		4	4
Раздел 2.	35	27	8	2	0	2	0		4	4

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки	
Франчайзинг как основа создания ТГЦ											
Раздел 3. Технологии ТГЦ	35	27	8	2	0	2	0		4	4	
Раздел 4. Управление ТГЦ	35	27	8	2	0	2	0		4	4	
Раздел 5. Стандарты и контроль качества обслуживания в ТГЦ	34	26	8			4	0		4	4	
Раздел 6. Управление персоналом в ТГЦ	34	26	8			4	0		4	4	
Раздел 7. Корпоративная культура и социальная ответственность в ТГЦ	35	27	8			4	0		4	4	
Контроль промежуточной аттестации (час)	9										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>252</b>	<b>187</b>	<b>56</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>0</b>		<b>28</b>	<b>28</b>	
Форма промежуточной аттестации			Экзамен								
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>252</b>	<b>187</b>	<b>56</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>0</b>		<b>28</b>	<b>28</b>	

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Очной формы обучения



Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1, семестр 6</b>							
Раздел 1. История создания транснациональных гостиничных цепей (ТГЦ)	13	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	4	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Франчайзинг как основа создания ТГЦ	13	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	4	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Технологии ТГЦ	13	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	4	Компьютерное тестирование
Раздел 4. Управление ТГЦ	13	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	4	Компьютерное тестирование
Раздел 5. Стандарты и контроль качества обслуживания в ТГЦ	13	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	4	Компьютерное тестирование
Раздел 6. Управление персоналом в ТГЦ	13	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Кейс-задание	4	Компьютерное тестирование
Раздел 7. Корпоративная культура и социальная ответственность в ТГЦ	12	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Ситуационная задача	3	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по</b>	<b>90</b>	<b>35</b>		<b>28</b>		<b>27</b>	

модулю, часов							
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>90</b>	<b>35</b>		<b>28</b>		<b>27</b>	

**Заочной формы обучения**

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1., курс 4</b>							
Раздел 1. История создания транснациональных гостиничных цепей (ТГЦ)	27	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельно и изучение раздела в ЭИОС	7	Реферат	7	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Франчайзинг как основа создания ТГЦ	27	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельно и изучение раздела в ЭИОС	7	Реферат	7	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Технологии ТГЦ	27	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельно и изучение раздела в ЭИОС	7	Реферат	7	Компьютерное тестирование
Раздел 4. Управление ТГЦ	27	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельно и изучение раздела в ЭИОС	7	Реферат	7	Компьютерное тестирование
Раздел 5. Стандарты и контроль качества обслуживания в ТГЦ	26	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельно и изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Реферат
Раздел 6. Управление персоналом в ТГЦ	26	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельно и изучение раздела в ЭИОС	7	Кейс-задание	7	Компьютерное тестирование

Раздел 7. Корпоративная культура и социальная ответственность в ТГЦ	27	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельно е изучение раздела в ЭИОС	7	Ситуационная задача	7	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	187	<b>91</b>		<b>48</b>		<b>48</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>187</b>	<b>91</b>		<b>48</b>		<b>48</b>	

### *3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)*

#### **РАЗДЕЛ 1 История создания транснациональных гостиничных цепей (ТГЦ)**

**Цель:** овладение студентами знаний в области создания транснациональных гостиничных цепей (ТГЦ), изучение истории ТГЦ, формирование у студентов знаний и умений по применению опыта ТГЦ, формирование у студентов готовности к самообразованию в области изучения опыта ТГЦ.

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Глобализация в развитии бизнеса. Развитие рынка гостиничных услуг. Развитие технологий. Появление первых гостиничных цепей. Создание системы франчайзинга. Стратегическое развитие гостиничных цепей. Мировая экспансия транснациональных гостиничных цепей.

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития
2. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии гостеприимства
3. Организационная и экономическая проработка выбранного гостиничного продукта
4. Стратегии развития в индустрии гостеприимства
5. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития
6. Глобализация в развитии бизнеса.
7. Развитие рынка гостиничных услуг.
8. Развитие технологий.
9. Появление первых гостиничных цепей.
10. Создание системы франчайзинга.
11. Стратегическое развитие гостиничных цепей.
12. Мировая экспансия транснациональных гостиничных цепей.
13. Сетевая организация гостиничного бизнеса.
14. Понятие гостиничная "сеть" (система), гостиничная группа.
15. Виды гостиничных цепей (интегрированные цепи, консорциум).
16. Формы управления сетевого гостиничного бизнеса (франчайзинг, управление по контракту (management agreement), стратегия пользования на правах аренды (leasehold)).
17. Исторические этапы развития гостиничных систем.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1.1**

#### **Форма практического задания: реферат**

Перечень тем рефератов к разделу 1:

1. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития
2. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии гостеприимства
3. Организационная и экономическая проработка выбранного гостиничного продукта
4. Стратегии развития в индустрии гостеприимства
5. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития
6. Глобализация в развитии бизнеса.
7. Развитие рынка гостиничных услуг.
8. Развитие технологий.
9. Появление первых гостиничных цепей.
10. Создание системы франчайзинга.
11. Стратегическое развитие гостиничных цепей.
12. Мировая экспансия транснациональных гостиничных цепей.
13. Сетевая организация гостиничного бизнеса.
14. Понятие гостиничная "сеть" (система), гостиничная группа.
15. Виды гостиничных цепей (интегрированные цепи, консорциум).
16. Формы управления сетевого гостиничного бизнеса (франчайзинг, управление по контракту (management agreement), стратегия пользования на правах аренды (leasehold)).
17. Исторические этапы развития гостиничных систем.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Преимущества гостиничных цепей в области стратегического управления:

- a) Упрощение процедуры стратегического планирования и прогнозирования
- b) Объединение всех партнеров и поставщиков из сопутствующих отраслей в единую систему взаимодействия
- c) Повышение скорости выхода на новые географические рынки, поддержка международной экспансии
- d) Доступ к ранее недоступным рынкам
- e) Совершенствование навыков и профессиональных знаний персонала
- f) Новые возможности для привлечения капитала как плацдарма для дальнейшей экспансии

2. Преимущества гостиничных цепей в области маркетинга

- a) Упрощение процедуры стратегического планирования и прогнозирования

- b) Объединение всех партнеров и поставщиков из сопутствующих отраслей в единую систему взаимодействия
- c) Повышение скорости выхода на новые географические рынки, поддержка международной экспансии
- d) Доступ к ранее недоступным рынкам
- e) Совершенствование навыков и профессиональных знаний персонала
- f) Новые возможности для привлечения капитала как плацдарма для дальнейшей экспансии

3. Преимущества гостиничных цепей в области менеджмента качества

- a) Упрощение процедуры стратегического планирования и прогнозирования
- b) Объединение всех партнеров и поставщиков из сопутствующих отраслей в единую систему взаимодействия
- c) Повышение скорости выхода на новые географические рынки, поддержка международной экспансии
- d) Доступ к ранее недоступным рынкам
- e) Совершенствование навыков и профессиональных знаний персонала
- f) Новые возможности для привлечения капитала как плацдарма для дальнейшей экспансии

4. Преимущества гостиничных цепей в финансовых аспектах

- a) Упрощение процедуры стратегического планирования и прогнозирования
- b) Объединение всех партнеров и поставщиков из сопутствующих отраслей в единую систему взаимодействия
- c) Повышение скорости выхода на новые географические рынки, поддержка международной экспансии
- d) Доступ к ранее недоступным рынкам
- e) Совершенствование навыков и профессиональных знаний персонала
- f) Новые возможности для привлечения капитала как плацдарма для дальнейшей экспансии

5. К стратегиям развития гостиничных цепей относят

- a) Глобальная экспансия
- b) Лидерство по издержкам
- c) Внешняя ориентация
- d) Сокращения
- e) Сегментирование
- f) География

6. К стратегиям развития гостиничных цепей НЕ относят

- a) Внутренняя ориентация
- b) Внешняя ориентация
- c) Диверсификация
- d) Копирования/имитации
- e) Дифференциация
- f) Интегрированный рост

## **РАЗДЕЛ 2. Франчайзинг как основа создания ТГЦ**

**Цель:** овладение студентами знаний в области франчайзинга, изучение особенностей франчайзинга гостиничных услуг, формирование у студентов знаний и умений по работе во франчайзинговых сетях.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Сущность франчайзинга. Основные понятия во франчайзинге. Достоинства и недостатки франчайзера и франчайзи. Особенности франчайзинга в гостиничном бизнесе. Франчайзинговый договор транснациональных гостиничных цепей.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Сущность франчайзинга.
2. Основные понятия во франчайзинге.
3. Достоинства и недостатки франчайзера и франчайзи.
4. Особенности франчайзинга в гостиничном бизнесе.
5. Франчайзинговый договор транснациональных гостиничных цепей.
6. Особенности и преимущества деятельности международных систем гостиничного хозяйства (финансовая, маркетинговая, техническая экономия, экономия при закупках, экономия управления, экономия вследствие рассеивания рисков).
7. Типология стратегий развития.
8. Единые гостиничные стандарты международной гостиничной сети.
9. Формирование вертикально-интегрированных структур (гостиницы, авиаперелет, туроператор, турагентство).
10. Крупнейшие международные гостиничные цепи.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

### **Форма практического задания: реферат**

Перечень тем рефератов к разделу 2:

1. Сущность франчайзинга.
2. Основные понятия во франчайзинге.
3. Достоинства и недостатки франчайзера и франчайзи.
4. Особенности франчайзинга в гостиничном бизнесе.
5. Франчайзинговый договор транснациональных гостиничных цепей.
6. Особенности и преимущества деятельности международных систем гостиничного хозяйства (финансовая, маркетинговая, техническая экономия, экономия при закупках, экономия управления, экономия вследствие рассеивания рисков).
7. Типология стратегий развития.
8. Единые гостиничные стандарты международной гостиничной сети.
9. Формирование вертикально-интегрированных структур (гостиницы, авиаперелет, туроператор, турагентство).
10. Крупнейшие международные гостиничные цепи.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Франчайзерами могут выступать:

а) организации имеющие необходимый опыт, знания

- б) организации, обладающие технологическими секретами, определенным имиджем в мире бизнеса и у потребителей;
- в) предприятия, приобретающие посредством первоначальных капиталовложений и последующих платежей право использовать торговую марку и выступающие как самостоятельный хозяйствующий субъект;
- г) предприятия, являющиеся продавцом торговой марки и стороной договора франшизы.

2. Франчайзинг предполагает взаимоотношения сторон, при которых:

- а) франчайзер передает, а франчайзи получает исключительное право, ограниченное определенной территорией, на оказание под торговым знаком франчайзера оговоренных договором услуг;
- б) франчайзер передает франчайзи разработанную систему оказания услуг;
- в) франчайзер предполагает полное обеспечение своей головной компанией деятельности франчайзи.

3. Для франчайзера выгоды состоят в следующем:

- а) франчайзер имеет возможность гарантированного получения товаров и других необходимых элементов для работы без сбоев;
- б) увеличение рынка сбыта при минимальных вложениях
- в) франчайзи вкладывает свою долю в бизнес и несет риск наравне с франчайзером;
- г) получение дополнительного дохода от уступки прав на использование товарного знака, фирменного стиля, объектов интеллектуальной собственности, коммерческой информации.

4. Для франчайзи выгоды состоят в следующем:

- а) франчайзи является самостоятельным юридическим лицом и не теряет свою независимость при принятии решений
- б) получение дополнительного дохода от уступки прав на использование товарного знака, фирменного стиля, объектов интеллектуальной собственности, коммерческой информации
- в) франчайзи вкладывает свою долю в бизнес и несет риск наравне с франчайзером
- г) регулирование и контроль за качеством ведения бизнеса

5. В обязанности франчайзи обычно входит:

- а) использовать при осуществлении предусмотренной договором деятельности фирменное наименование
- б) приобретать товары (сырье, материалы) только у одобренных или названных франчайзером поставщиков
- в) поставлять необходимые для эксплуатации «делового комплекса» сырье и материалы

### **РАЗДЕЛ 3. Технологии ТГЦ**

**Цель:** овладение студентами знаний в области технологий, изучение особенностей технологий ТГЦ, формирование у студентов знаний и умений по применению технологий ТГЦ, формирование у студентов готовности к самосовершенствованию в работе с технологиями.

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие и виды технологий. Предпосылки технологического роста. Причины применения технологий. Особенности технологий в гостиничном бизнесе. Технологии транснациональных гостиничных цепей. Рост технологий ТГЦ как основа конкурентной борьбы.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Технологический процесс в гостинице: понятие и виды
2. Выбор технологического процесса в гостинице
3. Анализ гостиничных технологий
4. Понятие и виды гостиничных технологий
5. Технологии создания гостиничного продукта
6. Основные направления автоматизации и виртуализации современной индустрии гостеприимства
7. Системы автоматизации в гостиницах: системы управления, документационного обеспечения
8. Технологические аспекты процесса проектирования гостиничного продукта
9. Этапы обслуживания гостя
10. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма практического задания: реферат**

**Примерный перечень тем:**

1. Выбор технологического процесса в гостинице
2. Анализ гостиничных технологий
3. Понятие и виды гостиничных технологий
4. Технологии создания гостиничного продукта
5. Основные направления автоматизации и виртуализации современной индустрии гостеприимства
6. Системы автоматизации в гостиницах: системы управления, документационного обеспечения
7. Технологические аспекты процесса проектирования гостиничного продукта
8. Этапы обслуживания гостя
9. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице
10. Функции и технология деятельности службы бронирования
11. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы современной гостиницы.
12. Технологии обслуживания гостей
13. Технология деятельности службы общественного питания
14. Технология деятельности коммерческой службы
15. Технология деятельности инженерно-технической службы
16. Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения
17. Сущность и характеристика коммуникативных технологий в индустрии гостеприимства.
18. Реализация сервисных технологий.
19. Технология уборки номерного фонда отеля. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
20. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице
21. Технология оплаты за проживание, за дополнительные услуги.
22. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности
23. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице..



24. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
25. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Коллективные средства размещения:

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

2. Индивидуальные средства размещения:

- 1) мотели
- 2) пансионаты
- 3) конгресс-центры
- 4) лагеря труда и отдыха
- 5) круизные суда
- 6) квартира

3. Дополнительные гостиничные услуги:

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

4. В административную службу входит:

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

5. Бизнес-центр предоставляет следующие виды услуг:

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

6. К спортивно-оздоровительному комплексу относятся:

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

7. Консьержи предоставляют следующие виды услуг:

- 1) аренда помещений для конференций
- 2) международная спутниковая связь
- 3) заказ железнодорожных билетов
- 4) резервирование мест в ресторанах
- 5) Интернет
- 6) услуги ламинирования

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

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

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

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

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

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

#### **РАЗДЕЛ 4. Управление ТГЦ**

**Цель:** овладение студентами знаний в области управления гостиницами, изучение особенностей управления гостиничными цепями, формирование у студентов знаний и умений по управлению ТГЦ, формирование у студентов готовности к самосовершенствованию в управлении отелем.

## **Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие управления. Основные методы и стили управления. Виды управления гостиницей. Особенности управления гостиничными цепями. Основные технологии управления транснациональными гостиничными цепями. Трудовые ресурсы в управлении ТГЦ. Финансовые ресурсы в управлении ТГЦ. Информационные ресурсы в управлении ТГЦ. Корпоративная культура как элемент управления в ТГЦ.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Классификация документов предприятия индустрии гостеприимства и их характеристика.
2. Характеристика документооборота, сопровождающего взаимоотношения между гостиницей и туристом
3. Переговоры в гостиничном бизнесе
4. Формы ведения переговоров
5. Понятие управления.
6. Основные методы и стили управления.
7. Виды управления гостиницей.
8. Особенности управления гостиничными цепями.
9. Основные технологии управления транснациональными гостиничными цепями.
10. Трудовые ресурсы в управлении ТГЦ.
11. Финансовые ресурсы в управлении ТГЦ.
12. Информационные ресурсы в управлении ТГЦ.
13. Корпоративная культура как элемент управления в ТГЦ.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 4:**

1. Классификация документов предприятия индустрии гостеприимства и их характеристика.
2. Характеристика документооборота, сопровождающего взаимоотношения между гостиницей и туристом
3. Переговоры в гостиничном бизнесе
4. Формы ведения переговоров
5. Понятие управления.
6. Основные методы и стили управления.
7. Виды управления гостиницей.
8. Особенности управления гостиничными цепями.
9. Основные технологии управления транснациональными гостиничными цепями.
10. Трудовые ресурсы в управлении ТГЦ.
11. Финансовые ресурсы в управлении ТГЦ.
12. Информационные ресурсы в управлении ТГЦ.
13. Корпоративная культура как элемент управления в ТГЦ.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

**1. Руководство различают на:**

- а) реактивное;
- б) пассивное и активное;
- в) превентивное;
- г) индивидуальное.

**2. Создаются необходимые условия использования персонала (правила, инструкции, положения):**

- а) административный метод руководства
- б) правовой метод;
- в) экономический метод;
- г) организационный.

**3. Ориентируют работников на самостоятельный поиск оптимальных решений и принятие на себя ответственности за их результаты:**

- а) административный метод руководства
- б) правовой метод;
- в) экономический метод;
- г) организационный.

**4. Либо прямое принуждение людей к определенному поведению в интересах организации, либо создание возможности такового**

- а) административный метод руководства
- б) правовой метод;
- в) экономический метод;
- г) организационный.

**5. Коммуникация - это:**

- а) обратная связь в системе управления;
- б) обмен информацией в процессах совместной деятельности;
- в) система информационных связей;
- г) отношения между людьми по различным факторам их общения.

**6. Коммуникационная сеть состоит из :**

- а) внешних и внутренних связей
- б) формальных и неформальных связей
- в) вертикальных, горизонтальных и диагональных связей
- г) организационных и межличностных связей

**7. Информация перемещается внутри организации с уровня на уровень в рамках какой коммуникации?**

- а) вертикальной
- б) горизонтальной
- в) внешней
- г) неформальной

**8. Слухи - это канал ... коммуникации**

- а) внешней
- б) неформальной
- в) формальной
- г) организационной

**9. Организационные коммуникации делятся на:**

- а) внешние и формальные

- б) формальные и неформальные
- в) внешние и внутренние
- г) внутренние и межличностные.

**10. Оперативное совещание характеризуется:**

- а) доведение до сведения необходимой информации и объяснения способа действия;
- б) сбор мнений по важным вопросам;
- в) получение текущих сведений;
- г) обеспечение взаимодействия подразделений.

## **РАЗДЕЛ 5. Стандарты и контроль качества обслуживания в ТГЦ**

**Цель:** овладение студентами знаний в области стандартов в ТГЦ, изучение особенностей контроля качества в ТГЦ, формирование у студентов знаний и умений по созданию стандартов для ТГЦ, формирование у студентов готовности к самосовершенствованию в области контроля качества в ТГЦ.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие стандарта и стандартизации. Функциональное и техническое обеспечение стандартов. Особенности разработки стандартов в гостиничной деятельности. Стандарты в транснациональных гостиничных цепях. Контроль качества в гостиничном бизнесе. Понятие качества обслуживания. Способы и методы проверки качества обслуживания. Особенности проверки качества обслуживания в ТГЦ.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Культура поведения персонала гостиницы.
2. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
3. Правила поведения персонала гостиницы.
4. Стиль в обслуживании гостей.
5. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
6. Стандарты обслуживания. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий.
7. Стандарты обслуживания гостей гостиничных предприятий различных типов.
8. Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции и услуг гостиницы.
9. Требования, предъявляемые к работникам отеля.
10. Стандарт внешнего вида сотрудников отеля.
11. Стандарт поведения в гостевой зоне.
12. Стандарт делового общения.
13. Урегулирование конфликтных ситуаций в гостинице.
14. Стандарт «Работа с жалобами гостей по системе LEARN».
15. Стандарт «Работа с жалобами гостей по системе LAST».

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5**

## **Форма практического задания: реферат**

### **Перечень тем рефератов к темам раздела 5:**

1. 1. Культура поведения персонала гостиницы.
2. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
3. Правила поведения персонала гостиницы.
4. Стилль в обслуживании гостей.
5. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
6. Стандарты обслуживания. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий.
7. Стандарты обслуживания гостей гостиничных предприятий различных типов.
8. Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции и услуг гостиницы.
9. Требования, предъявляемые к работникам отеля.
10. Стандарт внешнего вида сотрудников отеля.
11. Стандарт поведения в гостевой зоне.
12. Стандарт делового общения.
13. Урегулирование конфликтных ситуаций в гостинице.
14. Стандарт «Работа с жалобами гостей по системе LEARN».
15. Стандарт «Работа с жалобами гостей по системе LAST».

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

#### **1. Требования к униформе сотрудников отеля:**

- a) Должна быть чистой и аккуратно выглаженной
- b) Должна подходить по размеру, быть в полном порядке
- c) Полную форму следует носить постоянно в рабочее время
- d) Форма должна включать рубашку/блузку, брюки/юбку и пиджак
- e) Униформа включает значок с именем, который прикалывается на левую сторону
- f) Все правила чистки и стирки должны быть соблюдены

#### **2. Требования к внешнему виду сотрудников отеля**

- a) обувь должна быть хорошо начищенной, подходить к цвету и стилю униформы, предпочтительно кожаной
- b) серьги разрешаются только для женщин, по одной в каждом ухе, кроме клипсов или длинных серег
- c) аккуратные ногти, лак для ногтей естественных цветов
- d) волосы чистые, аккуратно уложенные. Длинные волосы (ниже плеч) должны быть убраны в прическу
- e) парфюмерия на вкус сотрудника
- f) татуировки и пирсинг на вкус сотрудника

#### **3. Что относится к этапам техники работы с жалобами LEARN?**

- a) Выслушайте
- b) Выразите сочувствие
- c) Реагируйте
- d) Поблагодарите
- e) Извинитесь
- f) Сообщите о происшедшем

#### **4. Что не надо делать при работе с жалобами согласно технике LEARN?**

- a) Оправдываться
- b) Договаривать за гостя
- c) Жаловаться
- d) Поддерживать зрительный контакт
- e) Смущать гостя
- f) Спорить с гостем

**5. Действия сотрудника отеля на этапе техники работы с жалобами Listen:**

- a) Задавайте вопросы для прояснения ситуации
- b) Дайте гостю закончить – не делайте поспешных выводов
- c) Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме
- d) Перефразируйте слова собеседника, чтобы убедиться, что вы его правильно понимаете
- e) Сформулируйте проблему еще раз, не забыв упомянуть при этом состояния гостя
- f) Полностью сконцентрируйтесь на данном госте – не занимайтесь в это же время другими делами

**6. Действия сотрудника отеля на этапе техники работы с жалобами Empathize:**

- a) Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме
- b) Возьмите ответственность на себя и говорите от имени компании, говорите «мы» а не «они»
- c) Сформулируйте проблему еще раз, не забыв упомянуть при этом состояния гостя
- d) Дайте гостю закончить – не делайте поспешных выводов
- e) Продемонстрируйте гостю, что вам понятны его чувства
- f) Поставьте в известность ваше руководство

**7. Действия сотрудника отеля на этапе техники работы с жалобами Apologize:**

- a) Извинитесь за причиненные неудобства
- b) Извинитесь, но не оправдывайтесь
- c) Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме
- d) Возьмите ответственность на себя и говорите от имени компании, говорите «мы» а не «они»
- e) Предлагайте альтернативные решения
- f) Если МЫ допустили ошибку, признайте это!

**8. Действия сотрудника отеля на этапе техники работы с жалобами React:**

- a) Продемонстрируйте гостю, что вам понятны его чувства
- b) Предлагайте альтернативные решения
- c) Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме
- d) Сообщите гостю, что вы сразу обо всем позаботитесь
- e) Никогда не обещайте того, что вы не можете выполнить
- f) Позовите менеджера в случае трудностей

**9. Действия сотрудника отеля на этапе техники работы с жалобами Notify:**

- a) Поставьте в известность ваше руководство для того, чтобы оно обратило внимание на недостаток и устранило его возможную причину впредь
- b) Никогда не обещайте того, что вы не можете выполнить
- c) Возьмите ответственность на себя и говорите от имени компании, говорите «мы» а не «они»
- d) Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме
- e) Задавайте вопросы для прояснения ситуации
- f) Дайте гостю закончить – не делайте поспешных выводов

## 10. Что необходимо сделать, подняв трубку, согласно телефонному этикету?

- a) Поздороваться
- b) Назвать отдел
- c) Представиться
- d) Предложить помощь
- e) Нажать на клавишу HOLD
- f) Переключить на службу, которая решит вопрос

## РАЗДЕЛ 6. Управление персоналом в ТГЦ

**Цель:** овладение студентами знаний в области кадровой политики, изучение особенностей кадровой политики ТГЦ, формирование у студентов знаний и умений по проведению кадровой политики ТГЦ, формирование у студентов готовности к самосовершенствованию в управлении персоналом отеля.

### Перечень изучаемых элементов содержания

Кадровая политика предприятия. Кадровая стратегия предприятия. Особенности управления персоналом в гостиничном бизнесе. Кадровая политика ТГЦ.

### Вопросы для самоподготовки:

1. Концепция управления персоналом
2. Организационная структура управления. Методы управления персоналом в гостиницах
3. Кадровая политика. Кадровая политика гостиниц
4. Планирование, подбор и расстановка персонала в гостиничном бизнесе
5. Адаптация персонала в гостиничной сфере деятельности
6. Оценка персонала гостиницы
7. Мотивация персонала гостиницы
8. Обучение персонала. Роль обучения персонала в сфере гостиничного сервиса
9. Планирование деловой карьеры и управление ее развитием
10. Расторжение трудовых отношений
11. Организационная культура и управление персоналом
12. Деловые переговоры
13. Качество трудовой жизни
14. Бальная оценка эффективности управления

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

### Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов:

1. Понятие и виды кадровой политики
2. Открытая кадровая политика
3. Закрытая кадровая политика
4. Проектирование кадровой политики
5. Японская система управления
6. Человеческий потенциал и его роль в ТГЦ
7. Оценка эффективности персонала в ТГЦ
8. Методы управления персоналом и их особенности в ТГЦ



9. Мониторинг персонала и его особенности в ТГЦ
10. Концепции стратегии кадровой политики
11. Подсистемы системы управления персоналом
12. Планирование персонала отелей
13. Набор, отбор и адаптация персонала в ТГЦ
14. Коучинг в гостиничном бизнесе
15. Кадровый резерв и особенности работы с ним в ТГЦ
16. Аттестация персонала в гостинице
17. Обучение персонала в отеле
18. Коллективный договор и его особенности в гостиничном бизнесе
19. Трудовой договор и его особенности в ТГЦ
20. Эффективность труда

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля –**  
компьютерное тестирование.

**1. Назовите основные характеристики персонала предприятия**

- а) состав;
- б) численность и структура;
- в) структура;
- г) состав и структура.

**2. В чем состоит главная цель управления персоналом**

- а) в максимально эффективном использовании потенциала работников для обеспечения роста эффективности работы организации;
- б) минимизация потерь рабочего времени;
- в) обеспечении удовлетворенности труда;
- г) обеспечении удовлетворенности персонала.

**3. К экономическим методам управления персоналом следует отнести:**

- а) установление госзаказов
- б) материальное стимулирование, экономические нормы и нормативы;
- в) участие работников в управлении
- г) издание приказов и распоряжений

**4. Определите, что относится к административным методам управления**

- а) планирование расходов на персонал;
- б) утверждение административных норм и нормативов, издание приказов и распоряжений, разработка положений и должностных инструкций
- в) повышение квалификации
- г) аттестация.

**5. Выделите основные группы методов управления персоналом в организации (при необходимости указать несколько):**

- а) административные;
- б) экономические;
- в) статистические стимулирования;
- г) социально-психологические.

**6. Какие метод управления персоналом отличаются прямым характером воздействия:**

- а) административные;

- б) экономические;
- в) социально-психологические;
- г) статистические.

**7. К каким методам управления персоналом Вы отнесете разработку положений, должностных инструкций:**

- а) административные;
- б) экономические;
- в) социально-психологические
- г) статистические.

**8. Назовите политику, которая характеризуется ориентацией на собственный внутренний персонал**

- а) пассивная кадровая политика
- б) открытая кадровая политика
- в) превентивная кадровая политика
- г) закрытая кадровая политика

**9. На каком уровне определяется тип кадровой политики:**

- а) линейный руководитель;
- б) подчиненные и линейный руководитель;
- в) вышестоящая организация;
- г) высший уровень управления организации

**10. При какой политике оппонент может быть принят на высоко занимаемое вакантное место**

- а) открытая кадровая политика
- б) закрытая кадровая политика
- в) активная кадровая политика
- г) превентивная кадровая политика

## **РАЗДЕЛ 7. Корпоративная культура и социальная ответственность в ТГЦ**

**Цель:** овладение студентами знаний в области корпоративной культуры ТГЦ, изучение особенностей социальной ответственности ТГЦ, формирование у студентов знаний и умений по оказанию гостиничных услуг, формирование у студентов готовности к самосовершенствованию в применении корпоративной культуры в отеле.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие корпоративной культуры. Элементы корпоративной культуры. Способы применения корпоративной культуры на предприятии. Корпоративная культура гостиницы. Мероприятия по внедрению корпоративной культуры в отеле. Особенности корпоративной культуры ТГЦ. Социальная ответственность предприятия. Элементы социальной ответственности. Внедрение социальной ответственности. Особенности социальной ответственности в гостиничном бизнесе. Социальная ответственности ТГЦ.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Организационная культура гостиницы и особенности ее формирования в ТГЦ
2. Функции и элементы организационной культуры
3. Формирование организационной культуры в отеле

4. Корпоративная культура и особенности ее создания в отеле
5. Воздействие корпоративной культуры на формирование имиджа организации
6. Американская модель организационной культуры
7. Китайская модель деловой культуры
8. Французская модель деловой культуры
9. Организационная культура по Льюису
10. Организационная культура по Хонди

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7

### Форма контроля: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 7:

1. Организационная культура гостиницы и особенности ее формирования в ТГЦ
2. Функции и элементы организационной культуры
3. Формирование организационной культуры в отеле
4. Корпоративная культура и особенности ее создания в отеле
5. Воздействие корпоративной культуры на формирование имиджа организации
6. Американская модель организационной культуры
7. Китайская модель деловой культуры
8. Французская модель деловой культуры
9. Организационная культура по Льюису
10. Организационная культура по Хонди

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

### 1. Организационная культура - это:

- а) отношения власти-подчинения в организации, давления на человека сверху, контроля над распределением материальных благ;
- б) отношения, основанные на вырабатываемых в организации совместных ценностях, социальных норм, установок поведения и регламентирующие действия работников без видимого принуждения;
- в) отношения, основанные на купле-продаже и равновесии интересов продавца и покупателя;
- г) отношения конструктивного взаимодействия основных субъектов современных экономических процессов путем согласования их интересов.

### 2. Что не входит в субъективные элементы культуры

- а) эмблема
- б) философия
- в) ритуал
- г) лозунги.

### 3. Какая из функций организационной культуры характеризуется, как объединяющая персонал, поддерживает социально-психологический климат:

- а) охранная;
- б) интегрирующая;
- в) реализующая;
- г) коммуникационная.

### 4. Функция организационной культуры способствующая облегчению приспособления людей к организации

- а) охранная;
- б) интегрирующая;
- в) реализующая;
- г) адаптивная.

**5. К материальным проявлениям корпоративной культуры относятся:**

- а) ритуалы;
- б) мифы;
- в) расположение офиса;
- г) коммуникации.

**6. Формированием организационной культуры в организации занимаются:**

- а) PR- специалист;
- б) HR- специалист;
- в) совместно PR и HR – менеджеры;
- г) генеральный директор

**7. У гостя имидж гостиницы в конечном счете создается от:**

- а) работы службы приема и службы хаускипинга;
- б) внутреннего убранства гостиницы, работы службы приема и размещения и службы хаускипинга;
- в) варьирования стоимости на номера в гостинице;
- г) профессионализма и человеческих качеств как работников службы приема

**8. Определите понятие «организационной культура»:**

- а) взаимоотношения между сотрудниками предприятия;
- б) стиль ведения бизнеса и ценности компании;
- в) система управления персоналом;
- г) система взаимодействия с партнерами по бизнесу и хайскипинга, так и все остальных служб.

**9. Что не является важнейшим условиям обеспечения высокого уровня организационной культуры**

- а) правильно поставленная цель;
- б) профессиональный штат;
- в) лидерство на рынке;
- г) профессионально составленный тактический план действий для достижения цели.

**10. У какой компании большая жизнеспособность и где проще создать сильную корпоративную культуру**

- а) в большой компании со средними оборотами;
- б) в средней компании с сильными оборотами;
- в) в средней компании с малыми оборотами;
- г) в малой компании со средними оборотами

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является экзамен, которые проводятся в устной форме.

### 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и	Знать: системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.	Этап формирования знаний
		Уметь: разработать ценовую и сбытовую политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. разработать меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства	Этап формирования умений
		Владеть: навыками выбора систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализа основных показателей деятельности	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	Знать: факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
		Уметь: разработать программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет	Этап формирования умений

		Владеть: навыками оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта
--	--	---	---

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-7, ПК-8	Этап формирования знаний.	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: ( 9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.</p>

ПК-7, ПК-8	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
ПК-7, ПК-8	Этап формирования навыков и получения опыта.	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Теоретический блок вопросов:**

1. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития
2. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии гостеприимства
3. Организационная и экономическая проработка выбранного гостиничного продукта
4. Стратегии развития в индустрии гостеприимства

5. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития
6. Глобализация в развитии бизнеса.
7. Развитие рынка гостиничных услуг.
8. Развитие технологий.
9. Появление первых гостиничных цепей.
10. Создание системы франчайзинга.
11. Стратегическое развитие гостиничных цепей.
12. Мировая экспансия транснациональных гостиничных цепей.
13. Сетевая организация гостиничного бизнеса.
14. Понятие гостиничная "сеть" (система), гостиничная группа.
15. Виды гостиничных цепей (интегрированные цепи, консорциум).
16. Формы управления сетевого гостиничного бизнеса (франчайзинг, управление по контракту (management agreement), стратегия пользования на правах аренды (leasehold)).
17. Исторические этапы развития гостиничных систем.
18. Сущность франчайзинга.
19. Основные понятия во франчайзинге.
20. Достоинства и недостатки франчайзера и франчайзи.
21. Особенности франчайзинга в гостиничном бизнесе.
22. Франчайзинговый договор транснациональных гостиничных цепей.
23. Особенности и преимущества деятельности международных систем гостиничного хозяйства (финансовая, маркетинговая, техническая экономия, экономия при закупках, экономия управления, экономия вследствие рассеивания рисков).
24. Типология стратегий развития.
25. Единые гостиничные стандарты международной гостиничной сети.
26. Формирование вертикально-интегрированных структур (гостиницы, авиаперелет, туроператор, турагентство).
27. Крупнейшие международные гостиничные цепи.
28. Выбор технологического процесса в гостинице
29. Анализ гостиничных технологий
30. Понятие и виды гостиничных технологий
31. Технологии создания гостиничного продукта
32. Основные направления автоматизации и виртуализации современной индустрии гостеприимства
33. Системы автоматизации в гостиницах: системы управления, документационного обеспечения
34. Технологические аспекты процесса проектирования гостиничного продукта
35. Этапы обслуживания гостя
36. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице
37. Функции и технология деятельности службы бронирования
38. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы современной гостиницы.
39. Технологии обслуживания гостей
40. Технология деятельности службы общественного питания
41. Технология деятельности коммерческой службы
42. Технология деятельности инженерно-технической службы
43. Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения



44. Сущность и характеристика коммуникативных технологий в индустрии гостеприимства.
45. Реализация сервисных технологий.
46. Технология уборки номерного фонда отеля. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
47. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице
48. Технология оплаты за проживание, за дополнительные услуги.
49. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности
50. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице..
51. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
52. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
53. Классификация документов предприятия индустрии гостеприимства и их характеристика.
54. Характеристика документооборота, сопровождающего взаимоотношения между гостиницей и туристом
55. Переговоры в гостиничном бизнесе
56. Формы ведения переговоров
57. Понятие управления.
58. Основные методы и стили управления.
59. Виды управления гостиницей.
60. Особенности управления гостиничными цепями.
61. Основные технологии управления транснациональными гостиничными цепями.
62. Трудовые ресурсы в управлении ТГЦ.
63. Финансовые ресурсы в управлении ТГЦ.
64. Информационные ресурсы в управлении ТГЦ.
65. Корпоративная культура как элемент управления в ТГЦ.
66. Культура поведения персонала гостиницы.
67. Этика делового общения в сфере гостиничного сервиса.
68. Правила поведения персонала гостиницы.
69. Стил в обслуживании гостей.
70. Этикет поведения работников индустрии гостеприимства. Факторы профессионализма.
71. Стандарты обслуживания. Виды и типы стандартов гостиничных предприятий.
72. Стандарты обслуживания гостей гостиничных предприятий различных типов.
73. Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции и услуг гостиницы.
74. Требования, предъявляемые к работникам отеля.
75. Стандарт внешнего вида сотрудников отеля.
76. Стандарт поведения в гостевой зоне.
77. Стандарт делового общения.
78. Урегулирование конфликтных ситуаций в гостинице.
79. Стандарт «Работа с жалобами гостей по системе LEARN».
80. Стандарт «Работа с жалобами гостей по системе LAST».
81. Понятие и виды кадровой политики
82. Открытая кадровая политика
83. Закрытая кадровая политика

84. Проектирование кадровой политики
85. Японская система управления
86. Человеческий потенциал и его роль в ТГЦ
87. Оценка эффективности персонала в ТГЦ
88. Методы управления персоналом и их особенности в ТГЦ
89. Мониторинг персонала и его особенности в ТГЦ
90. Концепции стратегии кадровой политики
91. Подсистемы системы управления персоналом
92. Планирование персонала отелей
93. Набор, отбор и адаптация персонала в ТГЦ
94. Коучинг в гостиничном бизнесе
95. Кадровый резерв и особенности работы с ним в ТГЦ
96. Аттестация персонала в гостинице
97. Обучение персонала в отеле
98. Коллективный договор и его особенности в гостиничном бизнесе
99. Трудовой договор и его особенности в ТГЦ
100. Эффективность труда
101. Организационная культура гостиницы и особенности ее формирования в ТГЦ
102. Функции и элементы организационной культуры
103. Формирование организационной культуры в отеле
104. Корпоративная культура и особенности ее создания в отеле
105. Воздействие корпоративной культуры на формирование имиджа организации
106. Американская модель организационной культуры
107. Китайская модель деловой культуры
108. Французская модель деловой культуры
109. Организационная культура по Льюису
110. Организационная культура по Хонди

**Аналитическое задание (задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.):**

1. Анализ американской модели сетевого гостиничного бизнеса: Best Western International,
2. Анализ американской модели сетевого гостиничного бизнеса: Marriott International,
3. Анализ американской модели сетевого гостиничного бизнеса: Hyatt,
4. Анализ американской модели сетевого гостиничного бизнеса: Hilton Hotels Анализ американской модели сетевого гостиничного бизнеса: Corporation,
5. Анализ американской модели сетевого гостиничного бизнеса: Holiday Inn,
6. Анализ американской модели сетевого гостиничного бизнеса: Ramada,
7. Анализ американской модели сетевого гостиничного бизнеса: Radisson
8. Анализ европейской модели сетевого гостиничного бизнеса:
9. Анализ европейской модели сетевого гостиничного бизнеса: Accor (Франция),
10. Анализ европейской модели сетевого гостиничного бизнеса: Le Meridien (Франция),
11. Анализ европейской модели сетевого гостиничного бизнеса: Barcelo Hotels&Resort (Испания),
12. Анализ европейской модели сетевого гостиничного бизнеса: Domino (Италия),
13. Анализ европейской модели сетевого гостиничного бизнеса: Kempinski (Global Hotels Alliance) (Швейцария),
14. Анализ европейской модели сетевого гостиничного бизнеса: NH Hotels (Испания),
15. Анализ европейской модели сетевого гостиничного бизнеса: Sokos Hotels (Финляндия),
16. Анализ европейской модели сетевого гостиничного бизнеса: Grecotel (Греция)
17. Анализ азиатской модели сетевого гостиничного бизнеса: Shangri-la (Гонконг),
18. Анализ азиатской модели сетевого гостиничного бизнеса: Mandarin Oriental (Гонконг),
19. Анализ азиатской модели сетевого гостиничного бизнеса: Prince Hotels (Япония),

20. Анализ азиатской модели сетевого гостиничного бизнеса: Meritus Hotels&Resort (Сингапур),  
21. Анализ азиатской модели сетевого гостиничного бизнеса: Dusit Thani (Таиланд).

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

### **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

##### **5.1.1. Основная литература**

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489283>

2. 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, 2022. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492678>

##### **5.1.2. Дополнительная литература**

1. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 210 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11578-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492463>

## 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

## 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Технологии функционирования транснациональных гостиничных цепей» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

#### 5.4.2. Программное обеспечение

1. Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

#### 5.4.3. Информационные справочные системы

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

#### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Технологии функционирования транснациональных гостиничных цепей» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

## **5.6 Образовательные технологии**

При реализации дисциплины (модуля) «Технологии функционирования транснациональных гостиничных цепей» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «Технологии функционирования транснациональных гостиничных цепей» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «Технологии функционирования транснациональных гостиничных цепей» предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «Технологии функционирования транснациональных гостиничных цепей» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «Технологии функционирования транснациональных гостиничных цепей» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

### РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022





Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ТЕХНОЛОГИИ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ГЛОБАЛЬНЫХ И  
ЛОКАЛЬНЫХ СИСТЕМ БРОНИРОВАНИЯ В ТУРИЗМЕ И  
ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

**Направление подготовки**  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостиничная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
***ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА***

**Форма обучения**  
*Очная, заочная*

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технологии функционирования глобальных и локальных систем бронирования в туризме и гостеприимстве» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технологии функционирования глобальных и локальных систем бронирования в туризме и гостеприимстве» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирования в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата .....	4
<b>РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....</b>	<b>6</b>
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося .....	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) .....	7
<b>РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....</b>	<b>9</b>
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	9
3.2 <i>Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)</i> .....	12
<b>РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>25</b>
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	25
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	25
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	26
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	28
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	31
<b>РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....</b>	<b>31</b>
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)	31
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	31
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	32
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	33
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) ..	34
5.6 Образовательные технологии .....	34
<b>РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений .....</b>	<b>36</b>

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель учебной дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о специфике глобальных и локальных системах бронирования в гостиничной деятельности и последующим применением в практической деятельности умений и навыков работы с этими системами.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. Сформировать теоретические основы технологий бронирования в гостиничной деятельности с помощью глобальных и локальных систем бронирования.
2. Выявить специфику работы глобальных и локальных системах бронирования в гостиничной деятельности.
3. Получить навык продвижения услуг в гостиничном бизнесе с помощью глобальных и локальных систем бронирования.
4. Получить умения эффективно использовать в работе глобальные и локальные системах бронирования.

### **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина (модуль) «Технологии функционирования глобальных и локальных систем бронирования в туризме и гостеприимстве» реализуется в части, учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело направленности Гостиничная деятельность очной и заочной формам обучения, формируемой участниками образовательных отношений, дисциплины по выбору.

Изучение дисциплины (модуля) «Технологии функционирования глобальных и локальных систем бронирования в туризме и гостеприимстве» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися в ходе освоения программного материала ряда дисциплин: «Основы гостеприимства», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Бизнес и ивент мероприятия в гостиничных комплексах» и др.

Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

- Технологии гостиничной деятельности.
- Инновации в индустрии гостеприимства.
- Концепции гостиничных предприятий.
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе.

### **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-7, ПК-8, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Управление	ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-7.1 Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.</p> <p>ПК-7.2 Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p> <p>ПК-7.3 Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства</p> <p>ПК-7.4 Проводит выбор систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализирует основные показатели деятельности</p>
Технологии	ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-8.1 Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства</p> <p>ПК-8.2 Разрабатывает программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет</p> <p>ПК-8.3 Проводит оценку эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства</p>

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 6 семестре, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен экзамен.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		6			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками :</b>	126	126			
Учебные занятия лекционного типа	14	14			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Практические занятия	56	56			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Лабораторные занятия					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Иная контактная работа	56	56			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	56	56			
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	90	90			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>	<b>36</b>			
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>экз</b>	<b>экз</b>			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>252</b>			

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		4 курс осенняя сессия	4 курс весенняя сессия	
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):</b>	56	16	40	
Учебные занятия лекционного типа	8	2	6	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	
Практические занятия	20	6	14	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	

Лабораторные занятия				
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	
Иная контактная работа	28	8	20	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	28	8	20	
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>187</b>	<b>56</b>	<b>131</b>	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>		<b>9</b>	
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>ЭКЗ</b>		<b>ЭКЗ</b>	
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>72</b>	<b>180</b>	

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них: в форме практической</i>	Семинарские/практические занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия	<i>из них: в форме практической</i>	Иная контактная	<i>из них: в форме практической</i>
<b>Модуль 1. Семестр 6</b>											
Раздел 1. Системы бронирования в гостиничной деятельности	30	12	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 2. Принципы работы глобальных систем бронирования.	31	13	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 3. Система бронирования Amadeus	31	13	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 4. Система бронирования Galileo	31	13	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 5. Система бронирования Worldspan	31	13	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 6. Система бронирования Sabre	31	13	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 7.	31	13	18	2	0	8	0			8	8

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа из них: в форме практической подготовки			
Локальные системы бронирования										
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>252</b>	<b>90</b>	<b>126</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>0</b>		<b>56</b>	<b>56</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>252</b>	<b>90</b>	<b>126</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>0</b>		<b>56</b>	<b>56</b>

#### Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа из них: в форме практической подготовки			
<b>Модуль 1. Курс 4</b>										
Раздел 1. Системы бронирования в гостиничной деятельности	35	27	8	2	0	2	0		4	4
Раздел 2. Принципы работы глобальных систем бронирования.	35	27	8	2	0	2	0		4	4
Раздел 3. Система бронирования Amadeus	35	27	8	2	0	2	0		4	4



Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Раздел 4. Система бронирования Galileo	35	27	8	2	0	2	0		4	4
Раздел 5. Система бронирования Worldspan	34	26	8			4	0		4	4
Раздел 6. Система бронирования Sabre	34	26	8			4	0		4	4
Раздел 7. Локальные системы бронирования	35	27	8			4	0		4	4
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>252</b>	<b>187</b>	<b>56</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>0</b>		<b>28</b>	<b>28</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>252</b>	<b>187</b>	<b>56</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>20</b>	<b>0</b>		<b>28</b>	<b>28</b>

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля

Модуль 1, семестр 6							
Раздел 1. Системы бронирования в гостиничной деятельности	13	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	4	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Принципы работы глобальных систем бронирования.	13	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	4	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Система бронирования Amadeus	13	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	4	Компьютерное тестирование
Раздел 4. Система бронирования Galileo	13	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	4	Компьютерное тестирование
Раздел 5. Система бронирования Worldspan	13	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	4	Компьютерное тестирование
Раздел 6. Система бронирования Sabre	13	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	4	Компьютерное тестирование
Раздел 7. Локальные системы бронирования	12	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Реферат	3	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>90</b>	<b>35</b>		<b>28</b>		<b>27</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>90</b>	<b>35</b>		<b>28</b>		<b>27</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
--------------	-------	---	--	--	--	--	--

		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1., курс 4</b>							
Раздел 1. Системы бронирования в гостиничной деятельности	27	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	7	Реферат	7	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Принципы работы глобальных систем бронирования.	27	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	7	Реферат	7	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Система бронирования Amadeus	27	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	7	Реферат	7	Компьютерное тестирование
Раздел 4. Система бронирования Galileo	27	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	7	Реферат	7	Компьютерное тестирование
Раздел 5. Система бронирования Worldspan	26	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	6	Реферат	6	Реферат
Раздел 6. Система бронирования Sabre	26	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	7	Реферат	7	Компьютерное тестирование
Раздел 7. Локальные системы бронирования	27	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	7	Реферат	7	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю, часов</b>	<b>187</b>	<b>91</b>		<b>48</b>		<b>48</b>	

<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>187</b>	<b>91</b>		<b>48</b>		<b>48</b>	
---	------------	-----------	--	-----------	--	-----------	--

### *3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)*

#### **РАЗДЕЛ 1. Системы бронирования в гостиничной деятельности**

**Цель:** овладение студентами знаний в области систем бронирования, изучение специфики бронирования в гостиничной деятельности, формирование у студентов знаний и умений по бронированию отелей, формирование у студентов готовности к самообразованию в области бронирования отелей.

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Определение и показатели бронирования. Оформление заказов на бронирование номеров. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование. Виды заявок на бронирование в отеле. Подтверждение при гарантированном бронировании. Подтверждение при негарантированном бронировании. Процесс бронирования. Технические средства для бронирования номеров в отеле. Виды передаваемой информации при бронировании. Каналы связи при бронировании. Форма заявки на бронирование.

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Определение и показатели бронирования.
2. Оформление заказов на бронирование номеров.
3. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование.
4. Виды заявок на бронирование в отеле.
5. Подтверждение при гарантированном бронировании.
6. Подтверждение при негарантированном бронировании.
7. Процесс бронирования.
8. Технические средства для бронирования номеров в отеле.
9. Виды передаваемой информации при бронировании.
10. Каналы связи при бронировании. Форма заявки на бронирование.

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 1:**

1. Определение и показатели бронирования.
2. Оформление заказов на бронирование номеров.
3. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование.
4. Виды заявок на бронирование в отеле.
5. Подтверждение при гарантированном бронировании.
6. Подтверждение при негарантированном бронировании.
7. Процесс бронирования.
8. Технические средства для бронирования номеров в отеле.
9. Виды передаваемой информации при бронировании.
10. Каналы связи при бронировании. Форма заявки на бронирование.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

**1. В какой период появились первые системы бронирования?**

- а) в 40-х годах 20 века
- б) в 50-х годах 20 века
- в) в 60-х годах 20 века
- г) в 70-х годах 20 века

**2. С чем было связано появление первых систем компьютерного бронирования?**

- а) с ростом объемов авиаперевозок
- б) с увеличением числа самолетов
- в) с окончанием второй мировой войны
- г) с необходимостью предоставления дополнительных услуг

**3. Первыми системами резервирования были следующие:**

- а) Apollo
- б) Sabre
- в) Amadeus
- г) Сирена

**4. За счет чего происходило развитие компьютерных систем бронирования?**

- а) за счет увеличения числа предоставляемых услуг
- б) за счет сокращения стоимости услуг бронирования
- в) за счет объединения авиакомпаний
- г) за счет деления рынка

**5. Установите соответствие между следующими понятиями и их определениями:**

Дистракторы:

- а) глобальные системы бронирования
- б) локальные системы бронирования
- в) альтернативные системы бронирования

Дистракторы соответствия:

- а) системы, включающие поставщиков туристских услуг по всему миру
- б) системы, база данных которых ограничена определенными рамками
- в) системы, предоставляющие возможность бронирования туристских услуг частным лицам

Соответствие: 1 - 1, 2 - 2, 3 - 3

**6. В настоящее время различные GDS отличаются друг от друга следующим:**

- а) числом владельцев представленных в системе различных видов ресурсов
- б) удобством формирования запросов на бронирование
- в) принципом построения работы
- г) размером платы за пользование информационными услугами
- д) наличием возможности работы через сеть Интернет

## **РАЗДЕЛ 2. Принципы работы глобальных систем бронирования**

**Цель:** овладение студентами знаний в области работы глобальных систем, изучение принципов работы глобальных систем бронирования, формирование у студентов знаний и умений по работам глобальных систем, формирование у студентов готовности к самообразованию в области работы с глобальными системами.

## **Перечень изучаемых элементов содержания**

Присоединенная и неприсоединенная сеть бронирования. Система бронирования отелей. Глобальная сеть бронирования. Модули продаж глобальной системы бронирования. Преимущества Интернет-бронирования. Порядок работы в Интернет-бронировании. Преимущества наличия у отеля собственной страницы в Интернете. Принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами отеля. Предпосылки для создания глобальных систем бронирования. Роль провайдеров в работе глобальных систем бронирования (ГСБ). Два пути присоединения к ГСБ для отеля. ГСБ как эффективный инструмент рекламы. Классификация компьютерных систем бронирования. Системы резервирования отелей. Модуль «Бронирование» в ГСБ.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Присоединенная и неприсоединенная сеть бронирования.
2. Система бронирования отелей.
3. Глобальная сеть бронирования.
4. Модули продаж глобальной системы бронирования.
5. Преимущества Интернет-бронирования.
6. Порядок работы в Интернет-бронировании.
7. Преимущества наличия у отеля собственной страницы в Интернете.
8. Принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами отеля.
9. Предпосылки для создания глобальных систем бронирования.
10. Роль провайдеров в работе глобальных систем бронирования (ГСБ).
11. Два пути присоединения к ГСБ для отеля.
12. ГСБ как эффективный инструмент рекламы.
13. Классификация компьютерных систем бронирования.
14. Системы резервирования отелей. Модуль «Бронирование» в ГСБ.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 2:**

1. Присоединенная и неприсоединенная сеть бронирования.
2. Система бронирования отелей.
3. Глобальная сеть бронирования.
4. Модули продаж глобальной системы бронирования.
5. Преимущества Интернет-бронирования.
6. Порядок работы в Интернет-бронировании.
7. Преимущества наличия у отеля собственной страницы в Интернете.
8. Принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами отеля.
9. Предпосылки для создания глобальных систем бронирования.
10. Роль провайдеров в работе глобальных систем бронирования (ГСБ).
11. Два пути присоединения к ГСБ для отеля.
12. ГСБ как эффективный инструмент рекламы.
13. Классификация компьютерных систем бронирования.
14. Системы резервирования отелей. Модуль «Бронирование» в ГСБ.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

**1. При сотрудничестве с турагентствами ГСБ позволяют выполнить следующие функции:**

- а) обеспечивать коммерческим бюро авиакомпаний и турагентствам работу в единой системе
- б) предлагать поставщикам туристских услуг надежную и эффективную общемировую сеть сбыта
- в) работать по различным тарифам, в том числе, по конфиденциальным
- г) получать доступ к обширной справочной системе оперативной информации

**2. Какая информация включается в стандартное представление гостиницы в ГСБ?**

- а) описание номерного фонда
- б) наличие свободных мест
- в) типы тарифов
- г) структура управления
- д) численность персонала

**3. При задании информации о наличии свободных мест в ГСБ вариант "Free Sale" предполагает следующее:**

- а) провайдеру предоставлено право самостоятельно возвращать турагенту подтверждение бронирования, не запрашивая гостиницу
- б) провайдеру предоставлено право свободной продажи в пределах заранее определенного количества номеров в день
- в) гостиница должна в течение 24 часов подтвердить или отвергнуть запрос на бронирование
- г) гостиница переполнена

**4. При задании информации о наличии свободных мест в ГСБ вариант "Allocation" предполагает следующее:**

- а) провайдеру предоставлено право самостоятельно возвращать турагенту подтверждение бронирования, не запрашивая гостиницу
- б) провайдеру предоставлено право свободной продажи в пределах заранее определенного количества номеров в день
- в) гостиница должна в течение 24 часов подтвердить или отвергнуть запрос на бронирование
- г) гостиница переполнена

**5. При задании информации о наличии свободных мест в ГСБ вариант "On Request" предполагает следующее:**

- а) провайдеру предоставлено право самостоятельно возвращать турагенту подтверждение бронирования, не запрашивая гостиницу
- б) провайдеру предоставлено право свободной продажи в пределах заранее определенного количества номеров в день
- в) гостиница должна в течение 24 часов подтвердить или отвергнуть запрос на бронирование
- г) гостиница переполнена

**6. При задании информации о наличии свободных мест в ГСБ вариант "Stop Sale" предполагает следующее:**

- а) провайдеру предоставлено право самостоятельно возвращать турагенту подтверждение бронирования, не запрашивая гостиницу
- б) провайдеру предоставлено право свободной продажи в пределах заранее определенного количества номеров в день
- в) гостиница должна в течение 24 часов подтвердить или отвергнуть запрос на бронирование
- г) гостиница переполнена

### **РАЗДЕЛ 3. Система бронирования Amadeus**

**Цель:** овладение студентами знаний в области системы бронирования Amadeus, изучение системы Amadeus, формирование у студентов знаний и умений по работе с системой Amadeus, формирование у студентов готовности к самообразованию в области работы с системой бронирования Amadeus

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Основные цифры Amadeus. География работы Amadeus. Типовая система Amadeus. Стандартный пакет услуг Amadeus. Центральный источник справочной информации Amadeus. Создатели системы Amadeus. Стандартные и дополнительные модули Amadeus. Установка популярной back-office программы Jack в Amadeus. Варианты подключения к Amadeus. Система Amadeus ProTempo. Система Amadeus ProZoom. Система Amadeus ProScript. Система Amadeus NegoFares. Система Amadeus MTL. Система Amadeus SpeedMode. Система Amadeus ValuePricer. Система Amadeus ProWeb. Система Amadeus ProClientServer. Система Amadeus IA-Res. Четвертый и пятый вариант подключения к системе Amadeus. Достоинства системы Amadeus. Интеграция системы Amadeus с бухгалтерской программой 1С. Система Amadeus в России

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Основные цифры Amadeus.
2. География работы Amadeus.
3. Типовая система Amadeus.
4. Стандартный пакет услуг Amadeus.
5. Центральный источник справочной информации Amadeus.
6. Создатели системы Amadeus.
7. Стандартные и дополнительные модули Amadeus.
8. Установка популярной back-office программы Jack в Amadeus.
9. Варианты подключения к Amadeus.
10. Система Amadeus ProTempo.
11. Система Amadeus ProZoom.
12. Система Amadeus ProScript.
13. Система Amadeus NegoFares.
14. Система Amadeus MTL.
15. Система Amadeus SpeedMode.
16. Система Amadeus ValuePricer.
17. Система Amadeus ProWeb.
18. Система Amadeus ProClientServer.
19. Система Amadeus IA-Res.
20. Четвертый и пятый вариант подключения к системе Amadeus.
21. Достоинства системы Amadeus.
22. Интеграция системы Amadeus с бухгалтерской программой 1С.
23. Система Amadeus в России

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 3:**



1. Основные цифры Amadeus.
2. География работы Amadeus.
3. Типовая система Amadeus.
4. Стандартный пакет услуг Amadeus.
5. Центральный источник справочной информации Amadeus.
6. Создатели системы Amadeus.
7. Стандартные и дополнительные модули Amadeus.
8. Установка популярной back-office программы Jack в Amadeus.
9. Варианты подключения к Amadeus.
10. Система Amadeus ProTempo.
11. Система Amadeus ProZoom.
12. Система Amadeus ProScript.
13. Система Amadeus NegoFares.
14. Система Amadeus MTL.
15. Система Amadeus SpeedMode.
16. Система Amadeus ValuePricer.
17. Система Amadeus ProWeb.
18. Система Amadeus ProClientServer.
19. Система Amadeus IA-Res.
20. Четвертый и пятый вариант подключения к системе Amadeus.
21. Достоинства системы Amadeus.
22. Интеграция системы Amadeus бухгалтерской программой 1С.
23. Система Amadeus в России

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3:** форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

**1. Система бронирования Amadeus создана в**

- а) 1995 г.
- б) 1987 г.
- в) 1985 г.
- г) 1999 г.

**2. Модуль Amadeus Air осуществляет**

- а) бронирование автомобилей в 128 странах мира (4600 различных пунктов)
- б) предоставление широкого набора услуг путешествующим на пароме
- в) бронирование полетов более 700 авиакомпаний
- г) электронную связь между турагентами и потребителями

**3. Модуль Amadeus Videotext осуществляет**

- а) электронную связь между турагентами и потребителями
- б) бронирование автомобилей в 128 странах мира (4600 различных пунктов)
- в) предоставление широкого набора услуг путешествующим на пароме
- г) бронирование полетов более 700 авиакомпаний

**4. Модуль Amadeus Ferry осуществляет**

- а) электронную связь между турагентами и потребителями
- б) предоставление широкого набора услуг путешествующим на пароме
- в) бронирование автомобилей в 128 странах мира (4600 различных пунктов)
- г) бронирование полетов более 700 авиакомпаний

**5. Модуль Amadeus tickets осуществляет**

- а) предоставление широкого набора услуг путешествующим на пароме
- б) электронную связь между турагентами и потребителями
- в) бронирование автомобилей в 128 странах мира (4600 различных пунктов)
- г) бронирование билетов на спортивные и культурные мероприятия, причем в среднем осуществляется более 300 бронирований ежедневно

**6. Существует ли программа интеграции системы Amadeus с бухгалтерской программой 1С**

- а) да
- б) нет

#### **РАЗДЕЛ 4. Система бронирования Galileo**

*Цель:* овладение студентами знаний в области системы бронирования Galileo, изучение системы Galileo, формирование у студентов знаний и умений по работе с системой Galileo, формирование у студентов готовности к самообразованию в области работы с системой бронирования Galileo.

##### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Цифры Galileo. Разделы системы Galileo. История основания Galileo. Сервис сети Galileo. Galileo в России. Два варианта подключения к системе Galileo. Бесплатные дополнительные программы стационарной версии Galileo. Особенности создания системы бронирования онлайн в системе Galileo. Программа автоматизации деятельности турагентств GalileoOffice. Система FrameRelay Galileo. Система ViewPoint Galileo. Система E-Cruis Galileo. Система GalileoPrint Galileo. Система GalileoMaps Galileo. Система Fare Galileo.

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Цифры Galileo.
2. Разделы системы Galileo.
3. История основания Galileo.
4. Сервис сети Galileo. Galileo в России.
5. Два варианта подключения к системе Galileo.
6. Бесплатные дополнительные программы стационарной версии Galileo.
7. Особенности создания системы бронирования онлайн в системе Galileo.
8. Программа автоматизации деятельности турагентств GalileoOffice.
9. Система FrameRelay Galileo.
10. Система ViewPoint Galileo.
11. Система E-Cruis Galileo.
12. Система GalileoPrint Galileo.
13. Система GalileoMaps Galileo.
14. Система Fare Galileo.

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 4:**

1. Цифры Galileo.
2. Разделы системы Galileo.
3. История основания Galileo.
4. Сервис сети Galileo. Galileo в России.
5. Два варианта подключения к системе Galileo.
6. Бесплатные дополнительные программы стационарной версии Galileo.
7. Особенности создания системы бронирования онлайн в системе Galileo.
8. Программа автоматизации деятельности турагентств GalileoOffice.
9. Система FrameRelay Galileo.
10. Система ViewPoint Galileo.
11. Система E-Cruis Galileo.
12. Система GalileoPrint Galileo.
13. Система GalileoMaps Galileo.
14. Система Fare Galileo.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

**1. Система Galileo основана в**

- а) 1981 г.
- б) 1987 г.
- в) 1993 г.

**2. Сколько гостиничных компаний связаны с сетью Galileo и позволяют турагентам бронировать гостиничные места?**

- а) более 50
- б) более 80
- в) более 100

**3. Когда компания Galileo официально открыла свое представительство в России?**

- а) в мае 1985 г.
- б) в ноябре 1995 г.
- в) в декабре 1999 г.

**4. Сколько существуют вариантов подключения к системе Galileo?**

- а) один
- б) два
- в) три

**5. Стационарная версия Galileo предусматривает следующие бесплатные дополнительные программы**

- а) Frame Relay, View Point, E-Cruis, Galileo Print, Galileo Maps
- б) Frame Relay, View Point, E-Cruis, Galileo Print, Galileo Maps, Focalpoint Net
- в) Frame Relay, View Point, E-Cruis, Galileo Print, Galileo Maps, Fare

## **РАЗДЕЛ 5. Система бронирования Worldspan**

**Цель:** овладение студентами знаний в области системы бронирования Worldspan, изучение системы Worldspan, формирование у студентов знаний и умений по работе с системой Worldspan, формирование у студентов готовности к самообразованию в области работы с системой бронирования Worldspan.

## **Перечень изучаемых элементов содержания**

Цифры Worldspan. Подключение к базе данных Worldspan. Программа Worldspan Net. Создатели системы Worldspan. Работа Worldspan в России. Worldspan как информационная система. Два варианта подключения к системе Worldspan. Три режима подключения к сайту WorldspanNet. Электронная коммерция в системе Worldspan. Дополнительные возможности Worldspan: WorldspanPowerPricing. Дополнительные возможности Worldspan: WorldspanXtra.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Цифры Worldspan.
2. Подключение к базе данных Worldspan.
3. Программа Worldspan Net.
4. Создатели системы Worldspan.
5. Работа Worldspan в России.
6. Worldspan как информационная система.
7. Два варианта подключения к системе Worldspan.
8. Три режима подключения к сайту WorldspanNet.
9. Электронная коммерция в системе Worldspan.
10. Дополнительные возможности Worldspan: WorldspanPowerPricing.
11. Дополнительные возможности Worldspan: WorldspanXtra.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 5:**

1. Цифры Worldspan.
2. Подключение к базе данных Worldspan.
3. Программа Worldspan Net.
4. Создатели системы Worldspan.
5. Работа Worldspan в России.
6. Worldspan как информационная система.
7. Два варианта подключения к системе Worldspan.
8. Три режима подключения к сайту WorldspanNet.
9. Электронная коммерция в системе Worldspan.
10. Дополнительные возможности Worldspan: WorldspanPowerPricing.
11. Дополнительные возможности Worldspan: WorldspanXtra.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

**1. Представительство ГСБ Worldspan действует в России с :**

- а) 1991 г.
- б) 1995 г.
- в) 1998 г.

**2. Сколько тарифных баз использует Worldspan?**

- а) две
- б) три

в) пять

### **3. Версии World-1 программы Worldspan**

а) предоставляет возможность использования системы по телефонной линии с помощью модема (до 6 рабочих станций, объединенных в сеть)

б) требует выделенную линию связи и PC совместимые компьютеры (Worldspan предоставляет оборудование, но возможно использование оборудования заказчика)

в) предназначена для агентств с небольшими объемами бронирования

### **4. Версии Worldspan for Windows программы Worldspan**

а) предназначена для агентств с небольшими объемами бронирования

б) подключения к Worldspan через Интернет

в) предоставляет возможность использования системы по телефонной линии с помощью модема (до 6 рабочих станций, объединенных в сеть)

### **5. Версии DialLink программы Worldspan**

а) предоставляет возможность использования системы по телефонной линии с помощью модема (до 6 рабочих станций, объединенных в сеть)

б) предназначена для агентств с небольшими объемами бронирования

в) предназначен для создания системы бронирования туров на сайте турагентства

### **6. Версии Worldspan Net программы Worldspan**

а) подключения к Worldspan через Интернет

б) предназначена для агентств с небольшими объемами бронирования

в) клиентская система бронирования туров с простым дружественным интерфейсом

### **7. Версии Dates & Destinations программы Worldspan**

а) предоставляет возможность использования системы по телефонной линии с помощью модема (до 6 рабочих станций, объединенных в сеть)

б) клиентская система бронирования туров с простым дружественным интерфейсом

в) предназначена для создания системы бронирования туров на сайте турагентства

### **8. Версии Trip Manager программы Worldspan**

а) клиентская система бронирования туров с простым дружественным интерфейсом

б) предназначен для создания системы бронирования туров на сайте турагентства

в) предоставляет возможность использования системы по телефонной линии с помощью модема

## **РАЗДЕЛ 6. Система бронирования Sabre**

*Цель:* овладение студентами знаний в области системы бронирования Sabre, изучение системы Sabre, формирование у студентов знаний и умений по работе с системой Sabre, формирование у студентов готовности к самообразованию в области работы с системой бронирования Sabre.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Цифры Sabre. Установка системы Sabre. Варианты работы системы Sabre: Planet Sabre. Варианты работы системы Sabre: Turbo Sabre. Варианты работы системы Sabre: NetPlatform. Приложение SabreEvision. Sabre в России. Достоинства системы Sabre. Создатели Sabre. Подключение к системе Sabre. Дополнительные возможности системы Sabre.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Цифры Sabre.
2. Установка системы Sabre.
3. Варианты работы системы Sabre: Planet Sabre.
4. Варианты работы системы Sabre: Turbo Sabre.
5. Варианты работы системы Sabre: NetPlatform.
6. Приложение SabreEvision. Sabre в России.
7. Достоинства системы Sabre.
8. Создатели Sabre.
9. Подключение к системе Sabre.
10. Дополнительные возможности системы Sabre.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем к раздела 6:**

1. Цифры Sabre.
2. Установка системы Sabre.
3. Варианты работы системы Sabre: Planet Sabre.
4. Варианты работы системы Sabre: Turbo Sabre.
5. Варианты работы системы Sabre: NetPlatform.
6. Приложение SabreEvision. Sabre в России.
7. Достоинства системы Sabre.
8. Создатели Sabre.
9. Подключение к системе Sabre.
10. Дополнительные возможности системы Sabre.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля –**

компьютерное тестирование.

#### **1. Система Sabre была создана в**

- а) 1946 г.
- б) 1957 г.
- в) 1964 г.

#### **2. Сеть Sabre включает более 114 тыс. турагентов**

- а) 100 тыс. турагентов
- б) 114 тыс. турагентов
- в) 125 тыс. турагентов

#### **3. Сколько вариантов подключения к системе Sabre существует?**

- а) один
- б) два
- в) три

#### **4. Planet Sabre**

- а) позволяет агентствам создать свою собственную среду, удобную для работы и поддерживающую множество дополнительных средств - конфиденциальные тарифы, пользовательские базы данных, электронную почту, связь с Интернетом
- б) система бронирования в сети Интернет, рассчитанная на использование малыми и

средними агентствами

в) предоставляет пользователям простой и наглядный графический интерфейс и экранные шаб-лонные формы, интегрирована с Интернетом

**5. Тариф, предполагающий специальную сниженную цену, распространяющаяся на бронирования длительного проживания, - это:**

а) LONG STAY RATE

б) WEEKEND RATE

в) RACK RATE

г) LAST MINUTE RATE

**6. Тариф, предполагающий официально опубликованную максимальную цену "у стойки", - это:**

а) LONG STAY RATE

б) WEEKEND RATE

в) RACK RATE

г) LAST MINUTE RATE

**7. Тариф, предполагающий специальную сниженную цену, распространяющуюся на лиц пенсионного возраста, - это:**

а) LONG STAY RATE

б) SENIOR RATE

в) RACK RATE

г) NEGOTIATED CORPORATE RATE

**8. Тариф, предполагающий специальную цену, открытую под конкретные агентства, и доступную для бронирования только этим агентствам, - это:**

а) LONG STAY RATE

б) SENIOR RATE

в) RACK RATE

г) NEGOTIATED CORPORATE RATE

## **РАЗДЕЛ 7. Локальные системы бронирования**

**Цель:** овладение студентами знаний в области локальных систем бронирования, изучение особенностей работы локальных систем бронирования, формирование у студентов знаний и умений по работе с локальными системами бронирования, формирование у студентов готовности к самообразованию в области работы с локальными системами бронирования.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Система FIDELIO как автоматизированная система управления отелем. Установка системы FIDELIO. Модули системы FIDELIO. Российские локальные системы бронирования. Система бронирования авиабилетов Сирена. Система Сирена-3. Система бронирования Ключ. Системный комплекс Алеан. Преимущества системы Алеан. Преимущества и недостатки локальных систем бронирования. Альтернативные системы бронирования. Тенденции на рынке систем бронирования.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Система FIDELIO как автоматизированная система управления отелем.
2. Установка системы FIDELIO.
3. Модули системы FIDELIO.
4. Российские локальные системы бронирования.
5. Система бронирования авиабилетов Сирена.
6. Система Сирена-3.
7. Система бронирования Ключ.
8. Системный комплекс Алеан.
9. Преимущества системы Алеан.
10. Преимущества и недостатки локальных систем бронирования.
11. Альтернативные системы бронирования.
12. Тенденции на рынке систем бронирования.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем раздела 7:**

1. Система FIDELIO как автоматизированная система управления отелем.
2. Установка системы FIDELIO.
3. Модули системы FIDELIO.
4. Российские локальные системы бронирования.
5. Система бронирования авиабилетов Сирена.
6. Система Сирена-3.
7. Система бронирования Ключ.
8. Системный комплекс Алеан.
9. Преимущества системы Алеан.
10. Преимущества и недостатки локальных систем бронирования.
11. Альтернативные системы бронирования.
12. Тенденции на рынке систем бронирования.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

**1. Глобальная компьютерная сеть, называется**

- а) корпоративная сеть;
- б) локальная сеть;
- в) нейросеть;
- г) интернет;
- д) интернет.

**2. Российская программы, предназначенные для бронирования авиа билетов**

- а) Amadeus;
- б) Worldspan;
- в) Сирена;
- г) Галилео;
- д) Sabre.

**3. Крупнейшая европейская система бронирования**

- а) Amadeus;
- б) Continent-ANT;



- в) Сирена;
- г) Jack;
- д) Nimeta.

**4. Продажа услуг и товаров по каналам интернет называется**

- а) коммерция;
- б) электронная коммерция;
- в) web- коммерция;
- г) интер-коммерция;
- д) net- коммерция.

**5. Компьютерные системы бронирования и резервирования предназначены для**

- а) оптимизации работы офиса;
- б) упрощения расчетов;
- в) создания баз данных;
- г) бронирования билетов на транспорт, мест в гостиницах;
- д) создания бизнес –плана.

**6. Программный продукт для управления гостиничным бизнесом**

- а) Овир;
- б) Чартер;
- в) Мастер-Тур;
- г) Русский Отель;
- д) Само-Тур.

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

**РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ  
(МОДУЛЮ)**

**4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **экзамен**, которые проводятся в **устной** форме.

**4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-7	Способен	Знать: системы	Этап формирования знаний

	применять современные технологии ценовой сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	и	ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.	
			Уметь: разработать ценовую и сбытовую политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. разработать меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства	Этап формирования умений
			Владеть: навыками выбора систем автоматизации предприятий сферы гостеприимства, анализа основных показателей деятельности	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	к	Знать: факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования знаний
			Уметь: разработать программу продвижения услуг организаций сферы гостеприимства в среде интернет	Этап формирования умений
			Владеть: навыками оценки эффективности программ интернет-продвижения услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-7, ПК-8	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов.  Уровень освоения программного материала, логика и	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей

		<p>грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок:  ( 9-10] баллов;  2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения:  [8-9) баллов;  3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала:  (6-8) баллов;  4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки:  [0-6] баллов.</p>
ПК-7, ПК-8	Этап формирования умений	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией:  ( 9-10] баллов;  2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании:  [8-9) баллов;  3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с</p>
ПК-7, ПК-8	Этап формирования навыков и	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные</i></p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с</p>

	получения опыта.	<p><i>задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.)</i></p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>
--	------------------	--	--

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Теоретический блок вопросов:**

1. Определение и показатели бронирования.
2. Оформление заказов на бронирование номеров.
3. Алгоритм рассмотрения заявок на бронирование.
4. Виды заявок на бронирование в отеле.
5. Подтверждение при гарантированном бронировании.
6. Подтверждение при негарантированном бронировании.
7. Процесс бронирования.
8. Технические средства для бронирования номеров в отеле.
9. Виды передаваемой информации при бронировании.
10. Каналы связи при бронировании. Форма заявки на бронирование.
11. Присоединенная и не присоединенная сеть бронирования.
12. Система бронирования отелей.
13. Глобальная сеть бронирования.
14. Модули продаж глобальной системы бронирования.
15. Преимущества Интернет-бронирования.
16. Порядок работы в Интернет-бронировании.
17. Преимущества наличия у отеля собственной страницы в Интернете.
18. Принципы взаимодействия службы бронирования с другими отделами отеля.
19. Предпосылки для создания глобальных систем бронирования.
20. Роль провайдеров в работе глобальных систем бронирования (ГСБ).
21. Два пути присоединения к ГСБ для отеля.
22. ГСБ как эффективный инструмент рекламы.
23. Классификация компьютерных систем бронирования.
24. Системы резервирования отелей. Модуль «Бронирование» в ГСБ.
25. Основные цифры Amadeus.

26. География работы Amadeus.
27. Типовая система Amadeus.
28. Стандартный пакет услуг Amadeus.
29. Центральный источник справочной информации Amadeus.
30. Создатели системы Amadeus.
31. Стандартные и дополнительные модули Amadeus.
32. Установка популярной back-office программы Jack в Amadeus.
33. Варианты подключения к Amadeus.
34. Система Amadeus ProTempo.
35. Система Amadeus ProZoom.
36. Система Amadeus ProScript.
37. Система Amadeus NegoFares.
38. Система Amadeus MTL.
39. Система Amadeus SpeedMode.
40. Система Amadeus ValuePricer.
41. Система Amadeus ProWeb.
42. Система Amadeus ProClientServer.
43. Система Amadeus IA-Res.
44. Четвертый и пятый вариант подключения к системе Amadeus.
45. Достоинства системы Amadeus.
46. Интеграция системы Amadeus с бухгалтерской программой 1С.
47. Система Amadeus в России
48. Цифры Galileo.
49. Разделы системы Galileo.
50. История основания Galileo.
51. Сервис сети Galileo. Galileo в России.
52. Два варианта подключения к системе Galileo.
53. Бесплатные дополнительные программы стационарной версии Galileo.
54. Особенности создания системы бронирования онлайн в системе Galileo.
55. Программа автоматизации деятельности турагентств GalileoOffice.
56. Система FrameRelay Galileo.
57. Система ViewPoint Galileo.
58. Система E-Cruis Galileo.
59. Система GalileoPrint Galileo.
60. Система GalileoMaps Galileo.
- 61.** Система Fare Galileo.
62. Цифры Worldspan.
63. Подключение к базе данных Worldspan.
64. Программа Worldspan Net.
65. Создатели системы Worldspan.
66. Работа Worldspan в России.
67. Worldspan как информационная система.
68. Два варианта подключения к системе Worldspan.
69. Три режима подключения к сайту WorldspanNet.
70. Электронная коммерция в системе Worldspan.
71. Дополнительные возможности Worldspan: WorldspanPowerPricing.

72. Дополнительные возможности Worldspan: WorldspanXtra.
73. Цифры Sabre.
74. Установка системы Sabre.
75. Варианты работы системы Sabre: Planet Sabre.
76. Варианты работы системы Sabre: Turbo Sabre.
77. Варианты работы системы Sabre: NetPlatform.
78. Приложение SabreEvision. Sabre в России.
79. Достоинства системы Sabre.
80. Создатели Sabre.
81. Подключение к системе Sabre.
82. Дополнительные возможности системы Sabre.
83. Система FIDELIO как автоматизированная система управления отелем.
84. Установка системы FIDELIO.
85. Модули системы FIDELIO.
86. Российские локальные системы бронирования.
87. Система бронирования авиабилетов Сирена.
88. Система Сирена-3.
89. Система бронирования Ключ.
90. Системный комплекс Алеан.
91. Преимущества системы Алеан.
92. Преимущества и недостатки локальных систем бронирования.
93. Альтернативные системы бронирования.
94. Тенденции на рынке систем бронирования.

**Аналитическое задание (задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.):**

1. Представьте основные пункты заявки на бронирование курортный отель
2. Представьте основные пункты заявки на бронирование в бизнес-отель
3. Представьте основные пункты заявки на бронирование в транзитный отель
4. Представьте основные требования к сотруднику службы бронирования при оформлении заявки по телефону
5. Представьте основные требования к сотруднику службы бронирования при оформлении заявки по электронной почте.
6. Представьте все пункты информации для гостя при оформлении им гарантированного бронирования как физического лица
7. Представьте все пункты информации для организации при оформлении ею гарантированного бронирования (единообразно)
8. Проведите анализ преимуществ и недостатков для отеля осуществления бронирования через собственный сайт или через ОТА.
9. Проведите анализ преимуществ и недостатков для гостя осуществления бронирования через сайт отеля или через ОТА.
10. Приведите алгоритм бронирования в программе поселения отеля.
11. Проведите алгоритм выставления оплаты суток проживания незаехавшему гостю при гарантированном бронировании.
12. Представьте алгоритм бронирования номера гостем при внесении депозита.

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

### **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

##### **5.1.1. Основная литература**

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495422>
2. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492676>

##### **5.1.2. Дополнительная литература**

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489283>

#### **5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
----------------	--	--------------------------------------	--

1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Технологии функционирования глобальных и локальных систем бронирования в туризме и гостеприимстве» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;



- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### **5.4.2. Программное обеспечение**

- Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
  3. Справочная система Консультант+
  4. Okular или Acrobat Reader DC
  5. Ark или 7-zip
  6. SKY DNS
  7. TrueConf (client)

### **5.4.3. Информационные справочные системы**

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Технологии функционирования глобальных и локальных систем бронирования в туризме и гостеприимстве» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «Технологии функционирования глобальных и локальных систем бронирования в туризме и гостеприимстве» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «Технологии функционирования глобальных и локальных систем бронирования в туризме и гостеприимстве» предусматривает

использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «Технологии функционирования глобальных и локальных систем бронирования в туризме и гостеприимстве» предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «Технологии функционирования глобальных и локальных систем бронирования в туризме и гостеприимстве» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «Технологии функционирования глобальных и локальных систем бронирования в туризме и гостеприимстве» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

**РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений**

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

\_\_\_\_\_  
П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

## **ОРГАНИЗАЦИЯ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВЫХ ПРОГРАММ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ**

**Направление подготовки**  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостиничная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, заочная*

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Организация анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцент Крюкова Е.М., канд. геогр. наук, доцент Хетагурова В.Ш.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирования в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.....	4
<b>РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....</b>	<b>6</b>
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося .....	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
<b>РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>11</b>
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	11
3.2 <i>Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю).....</i>	<i>15</i>
<b>РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....</b>	<b>21</b>
44.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	21
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	22
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	24
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	25
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	28
<b>РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....</b>	<b>28</b>
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	28
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	29
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	30
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	31
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) ..	32
5.6 Образовательные технологии .....	32
<b>РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений .....</b>	<b>34</b>

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о принципах организации гостиничного дела, формирование знаний и умений в области организации анимационно-досуговой деятельности в гостинице, знание профессиональных технологий гостиничного дела с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по производственно-технологической и сервисной деятельности.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. приобретение знаний в области организации анимационно-досуговой деятельности в гостинице;
2. приобретение знаний в области планирования анимационно-досуговой деятельности в гостинице
3. овладение новыми технологиями по продвижению анимационно-досуговой деятельности в гостинице;
4. овладение методикой расчета стоимости анимационно-досуговой деятельности в гостинице.
5. применение полученных знаний в сфере профессиональной деятельности (в сфере производственно-технологической, организационно-управленческой и сервисной деятельности).

### **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина (модуль) «Организация анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах» реализуется в *части, формируемой участниками образовательных отношений* учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки «43.03.03 Гостиничное дело», дисциплины (модуль) по выбору *очной, заочной* формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Организация анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда дисциплин (модулей):

«Основы гостеприимства», «Сервисология», «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса».

Перечень последующих дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

- «Инновации в индустрии гостеприимства»;
- «Проектирование логистической деятельности гостиницы»;
- Преддипломная практика
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

### **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-3; ПК-6; ПК-7; ПК-8, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования –



программой бакалавриата по направлению подготовки/ специальности «43.03.03 Гостиничное дело».

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

<b>Категория компетенции</b>	<b>Код компетенции</b>	<b>Формулировка компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>
Проектная деятельность	ПК-3	Способен Применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	ПК 3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий. ПК 3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. ПК 3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
Исследовательская деятельность	ПК-6	Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ПК6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности. ПК6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. ПК 6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности.
Технологии	ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	ПК-7.1 Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК-7.2. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.

			ПК-7.3. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.
Управление	ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	ПК-8.1 знает основы интернет продвижения услуг организаций гостеприимства ПК-8.2 умеет применять методы и способы интернет продвижения услуг, их преимущества и недостатки ПК-8.3 владеет подходами и различными каналами, в частности интернет продвижения услуг организаций сферы гостеприимства

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 6 и 7 семестре, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет с оценкой и экзамен*.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		6	7		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками :</b>	126	54	72		
Учебные занятия лекционного типа	14	6	8		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Практические занятия	56	24	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Лабораторные занятия					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Иная контактная работа	56	24	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	56	24	32		
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	81	45	36		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>45</b>	<b>9</b>	<b>36</b>		
<b>Форма промежуточной аттестации</b>		<b>Диф. зач</b>	<b>Экз</b>		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>108</b>	<b>144</b>		

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3 курс осенняя сессия	3 курс весенняя сессия	4 курс осенняя сессия	
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):</b>	<b>56</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>24</b>
Учебные занятия лекционного типа	8	4	0	4	0
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	4	0	4	0
Практические занятия	20	0	8	0	12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	8	0	12
Лабораторные занятия					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0				
Иная контактная работа	28	4	8	4	12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	28	4	8	4	12
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>183</b>	<b>28</b>	<b>52</b>	<b>28</b>	<b>75</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>13</b>		<b>4</b>		<b>9</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>					
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Семинарские/практические занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1 (Семестр 6)</b>										
Раздел 1. Функции туристской анимации, типология, виды и специфика анимационных программ	36	15	18	2	0	8	0		8	8

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки	
Раздел 2. Гостиничные анимационные услуги и программы	36	15	18	2	0	8	0		8	8	
Раздел 3. Понятие «технология создания анимационных программ». Технология создания анимационных программ	36	15	18	2	0	8	0		8	8	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>		<b>24</b>	<b>24</b>	
<b>Форма промежуточной аттестации</b>			<b>Зачет</b>								
<b>Модуль 2 (Семестр 7)</b>											
Раздел 4. Эвент-менеджмент	27	9	18	2	0	8	0		8	8	
Раздел 5. Логистика в event-менеджменте	27	9	18	2	0	8	0		8	8	
Раздел 6. Правовые вопросы организации мероприятия	27	9	18	2	0	8	0		8	8	
Раздел 7 Актуальные (инновационные) элементы в организации анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах	27	9	18	2	0	8	0		8	8	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>0</b>		<b>32</b>	<b>32</b>	

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Форма промежуточной аттестации	Экзамен									
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	252	81	126	14	0	56	0		56	56

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
<b>Модуль 1</b>										
Раздел 1. Функции туристской анимации, типология, виды и специфика анимационных программ	36	28	8	2	0	2	0		4	4
Раздел 2. Гостиничные анимационные услуги и программы	36	28	8	2	0	2	0		4	4
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>56</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>		<b>8</b>	<b>8</b>
Форма промежуточной аттестации										
<b>Модуль 2</b>										

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная	из них: в форме практической
Раздел 3. Понятие «технология создания анимационных программ». Технология создания анимационных программ	34	26	8	1	0	3	0	0	4	4
Раздел 4. Эвент-менеджмент	34	26	8	1	0	3	0	0	4	4
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Диф. зачет</b>									
<b>Модуль 3</b>										
Раздел 5. Логистика в event-менеджменте	33	25	8	1	0	3	0	0	4	4
Раздел 6. Правовые вопросы организации мероприятия	33	25	8	0,5	0	3,5	0	0	4	4
Раздел 7 Актуальные (инновационные) элементы в организации анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах	33	25	8	0,5	0	3,5	0		4	4
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>75</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>		<b>12</b>	<b>12</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>									

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная	из них: в форме практической
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	252	183	56	8	0	20	0		28	28

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1., семестр 6</b>							
Раздел 1. Функции туристской анимации, типология, виды и специфика анимационных программ	15	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Гостиничные анимационные услуги и программы	15	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя

Раздел 3. Понятие «технология создания анимационных программ». Технология создания анимационных программ	15	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>45</b>	<b>15</b>		<b>24</b>		<b>6</b>	
<b>Модуль 2., семестр 7</b>							
Раздел 4. Эвент-менеджмент	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 5. Логистика в event-менеджменте	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 6. Правовые вопросы организации мероприятия	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 7 Актуальные (инновационные) элементы в организации анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	аналитическая задача	2	аналитическая задача
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов,</b>	<b>36</b>	<b>16</b>		<b>12</b>		<b>8</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>81</b>	<b>31</b>		<b>36</b>		<b>14</b>	

*Заочной формы обучения*



Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1.</b>							
Раздел 1. Функции туристской анимации, типология, виды и специфика анимационных программ	28	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Гостиничные анимационные услуги и программы	28	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>56</b>	<b>26</b>		<b>26</b>		<b>4</b>	
<b>Модуль 2.</b>							
Раздел 3. Понятие «технология создания анимационных программ». Технология создания анимационных программ	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 4. Эвент-менеджмент	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>52</b>	<b>24</b>		<b>24</b>		<b>4</b>	
<b>Модуль 3.</b>							

Раздел 5. Логистика в event-менеджменте	23	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 6. Правовые вопросы организации мероприятия	23	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 7 Актуальные (инновационные) элементы в организации анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах	23	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	аналитическая задача	2	аналитическая задача
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов,</b>	<b>75</b>	<b>30</b>		<b>33</b>		<b>6</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>183</b>	<b>80</b>		<b>89</b>		<b>14</b>	

### **3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)**

## **РАЗДЕЛ 1. ФУНКЦИИ ТУРИСТСКОЙ АНИМАЦИИ, ТЕХНОЛОГИЯ, ВИДЫ И СПЕЦИФИКА АНИМАЦИОННЫХ ПРОГРАММ**

**Цель:** показать значение и роль организации программ проведения свободного времени в туристской деятельности, раскрыть понятие анимации в туристской деятельности; познакомить с функциями и видами анимации в туристской деятельности.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Функции туристской анимации. Типология анимации. Виды анимации как элементы анимационных программ. Классификация туристов для создания анимационных программ.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Методика и правила проведения игр, конкурсов и викторин для детей и взрослых.
2. Гольф-клубы как учреждения для элитного отдыха.
3. Зарубежный опыт организации досуговой деятельности на современном этапе и пути его внедрения в России.
4. Перспективы развития боулинг-центров.
5. Аквапарки как вид тематических парков.
6. Тематические парки мира как объекты досуговой индустрии.
7. Исторические формы организации досуга.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 1:**

1. Праздники и зрелища в истории мировой культуры.
2. Досуг в России с древнейших времен до наших дней. Народные игры, развлечения, забавы.
3. Индустрия развлечений в России: современное состояние и перспективы развития.
4. Развлечения в Древней Греции и Риме.
5. Формы отдыха в эпоху средневековья.
6. Карнавал: история и современность.
7. Игры современного мира.
8. Пейнтбол – игра для сильных и смелых.
9. Состояние и перспективы развития игорного бизнеса в России.
10. Экстремальные развлечения в современном мире.
11. Спортивные праздники в истории туризма.
12. Костюмированные туры.
13. Шоу-музеи как культурно-рекреационные объекты познавательного и развлекательного туризма.
14. Особенности семейных досуговых программ.
15. Деловые игры: предназначение и особенности организации.
16. История развития азартных игр.
17. Современные интеллектуальные игры.
18. Организация карнавалов и фестивалей в России.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

**1. Автор определения: «Досуг - та часть свободного времени (оно является частью внерабочего времени), которым человек располагает по своему усмотрению»**

А) автор социологического словаря А.И. Кравченко

- Б) автор научной литературы Л.В. Чичиков
- В) путешественник Д.Л. Кук
- Г) исследователь Р.Ж. Абрамов

## **2. Функциональная значимость досуговой деятельности**

- А) в ее преобладании над всеми другими отраслями развития досуговой деятельности
- Б) в ее многозначности перед государственной политикой страны
- В) в ее эффекте, который может предстать как в материально-предметной, так в ориентационной и коммуникативной формах
- Г) в ее отражении перед государственной политикой страны, когда правительство берет на себя ограничение предпринимательской деятельности

## **3. Дайте определение понятию досуг**

- А) это деятельность ради собственного удовольствия, развлечения, самосовершенствования или достижения иных целей по собственному выбору, а не по причине материальной необходимости
- Б) состояние индивида, создаваемое испытываемой им нуждой в объектах, необходимых для его существования и развития
- В) побуждения человека, направленные на удовлетворение потребностей
- Г) занятость населения, рабочее время

## **4. Вид досуговой деятельности, направленный на восстановление духовных и физических сил человека**

- А) туристская анимация
- Б) рекреационная анимация
- В) гостиничная анимация
- Г) ресторанная анимация

## **РАЗДЕЛ 2. ГОСТИНИЧНЫЕ АНИМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ И ПРОГРАММЫ**

**Цель:** показать значение и роль организации программ проведения свободного времени в туристской деятельности, раскрыть понятие анимации в туристской деятельности; познакомить с функциями и видами анимации в туристской деятельности.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Особенности и значение гостиничной анимации. Гостиничные анимационные услуги и программы. Структура анимационной службы. Модель специалиста службы анимации.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Особенности и значение гостиничной анимации.
2. Гостиничные анимационные услуги и программы.
3. Структура анимационной службы.
4. Модель специалиста службы анимации

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 2:**

1. Особенности и значение гостиничной анимации.
2. Гостиничные анимационные услуги и программы.
3. Структура анимационной службы.
4. Модель специалиста службы анимации.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Важнейшей функцией анимационной деятельности, направленной на удовлетворение:

- а) социально-культурных потребностей людей в период досуга, является:
  - б) познавательная функция;
  - в) регулятивная функция;
  - г) социальная;
- гносеологическая функция.

2. Разрабатывая досуговую программу для молодежи, аниматоры предлагают:

- а) творческие вечера, светские салоны и конкурсы;
- б) игротеки, утренники;
- в) КВНы, вечера и дискотеки, фестивали и т.д.;
- г) соревнования юных туристов, эстафеты, конкурсы.

### **РАЗДЕЛ 3. ПОНЯТИЕ «ТЕХНОЛОГИЯ СОЗДАНИЯ АНИМАЦИОННОЙ ПРОГРАММЫ». ТЕХНОЛОГИЯ СОЗДАНИЯ АНИМАЦИОННЫХ ПРОГРАММ**

**Цель:** показать значение и роль организации программ проведения свободного времени в туристской деятельности, раскрыть понятие анимации в туристской деятельности; познакомить с функциями и видами анимации в туристской деятельности.

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие «технология создания анимационных программ». Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.

#### **Вопросы для самоподготовки:**

- 1. Понятие «технология создания анимационных программ».
- 2. Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.
- 3. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 3:**

- 1. Понятие «технология создания анимационных программ».
- 2. Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.
- 3. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.
- 4. Разработка сценариев

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. К базовым типам креативных идей в event-маркетинге относятся:

- а) нестандартный объект в привычном пространстве
- б) прямая ассоциация
- в) гротеск
- г) бенчмаркинг

## **РАЗДЕЛ 4. ЭВЕНТ-МЕНЕДЖМЕНТ**

**Цель:** формирование у студентов навыков проведения развлекательных мероприятий, освоения основных методов планирования, организации и анализа эффективности проведенного мероприятия.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие «event - менеджмент» (ЕМ), его основное содержание. Концепция event. Event - менеджмент как проект. Маркетинг event - менеджменте

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
2. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
3. Этапы планирования event - мероприятия
4. Области использования event - менеджмента
5. Понятие «event - менеджмент» (ЕМ), его основное содержание.
6. Концепция event: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
7. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event- менеджменте, управление рисками, цель и прибыль.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 4:**

1. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
2. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
3. Этапы планирования event - мероприятия
4. Области использования event - менеджмента
5. Понятие «event - менеджмент» (ЕМ), его основное содержание.
6. Концепция event: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
7. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event- менеджменте, управление рисками, цель и прибыль.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Причиной снижения уровня креатива маркетинговых событий (ивентов) являются:
  - а) ритуальность процедур
  - б) бюджетные ограничения
  - в) отсутствие устоявшихся техник разработки креативных событий
  - г) политические причины

## **РАЗДЕЛ 5. ЛОГИСТИКА В EVENT-МЕНЕДЖМЕНТЕ**

**Цель:** формирование у студентов навыков проведения развлекательных мероприятий, освоения основных методов планирования, организации и анализа эффективности проведенного мероприятия.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Планирование маркетинга, контроллинг (контроль, документирование результатов, менеджмент жалоб и рисков, планирование на случай ЧП), работа с информацией. Подбор персонала и партнеров.

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event- менеджменте, управление рисками, цель и прибыль. Планирование мероприятия: содержание планирования; моделирование процесса, принятие решений.
2. Контроллинг в ивент-менеджменте: контроль, документирование результатов, менеджмент жалоб и рисков, планирование на случай чрезвычайного происшествия.
3. Организация общественного питания и логистика товаров в ивент-менеджменте: виды кейтеринга, организация обслуживания своими силами и с привлечением сторонних организаций, составление договора.
4. Инфраструктура event-мероприятия: место проведения, безопасность, персонал для инфраструктуры, проезд, ночевка, отъезд, контроллинг во время проведения мероприятия, обеспечение экологичности event-мероприятия.
5. Правовые отношения в event - менеджменте. Финансовые риски, эксплуатационные риски, правовые риски.
6. Вопросы ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов. Страхование.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5**

#### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 5:**

1. Проект-менеджмент: треугольник проекта - результат, ресурсы, сроки.
2. Структурный план проекта. Планирование проекта - планирование времени (фазы/вехи), сетевой план, диаграмма Ганта.
3. Планирование ресурсов: оценка затрат, планирование затрат, планирование персонала. Контроллинг проекта, отчетность. Контроль времени / сроков.
4. Техники ивент-менеджмента. Руководство сотрудниками, работа в команде, мотивация, коммуникация.
5. Техники принятия решений: метод практической ценности и таблица решений. Креативные техники - мозговой штурм и морфологический метод.
6. Вспомогательные средства event-менеджмента: регистратор проекта, протоколы, программное обеспечение, критерии, расчеты в таблицах, программы развития персонала, банк данных и др.
7. Назначение контрольных таблиц и цели их разработки в ивент-менеджменте. Порядок разработки контрольных таблиц. Регистратор проекта. Тейлоринг - степень детализации контрольных таблиц

#### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Выделите ложное суждение:
  - а) Событие может быть ориентировано как на внешнюю аудиторию (клиентов), так и на внутреннюю (сотрудников)
  - б) Креативные технологии, используемые часто рекламными агентствами, не адаптированы под задачи event-маркетинга
  - в) На выставке не имеет смысл «продавать», имеет смысл создать как можно больше поводов для последующего взаимодействия, переговоров
  - г) Стилль общения с клиентами и работниками

## **РАЗДЕЛ 6. ПРАВОВЫЕ ВОПРОСЫ ОРГАНИЗАЦИИ МЕРОПРИЯТИЯ**

**Цель:** формирование у студентов навыков проведения развлекательных мероприятий, освоения основных методов планирования, организации и анализа эффективности проведенного мероприятия.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Отрасли права: частное право, уголовное и административное право, государственное право. Правовые отношения в event - менеджменте. Финансовые риски, эксплуатационные риски, правовые риски. Вопросы ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов. Страхование. Защита молодежи. Установление временных объездов и перекрытий улиц. Окружающая среда, здоровье и техника безопасности. Финансы и налоги.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Частное право,
2. Уголовное право
3. Административное право,
4. Государственное право.
5. Правовые отношения в event - менеджменте.
6. Финансовые риски,
7. Эксплуатационные риски,
8. Правовые риски.
9. Вопросы ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов.
10. Страхование.
11. Защита молодежи.
12. Установление временных объездов и перекрытий улиц.
13. Оружающая среда, здоровье и техника безопасности. Финансы и налоги.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6**

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 6:**

1. Событийный маркетинг
2. Применение событийного маркетинга на различных рынках.
3. Примеры успешных event-проектов.
4. Event-менеджмент - стратегический подход.
5. Сюжетные event-мероприятия.
6. Тематические event-мероприятия.
7. Эффективность event-мероприятия.
8. Сфера применения Event-менеджмента.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Метод морфологического анализа предполагает, что необходимо
  - а) Разложить объект на компоненты
  - б) Изменить один или несколько компонентов, из которых состоит объект
  - в) Собрать элементы заново в единую систему
  - в) Проанализировать ассоциации фокус-группы по отношению к обновленному объекту



## **РАЗДЕЛ 7. АКТУАЛЬНЫЕ (ИННОВАЦИОННЫЕ) ЭЛЕМЕНТЫ В ОРГАНИЗАЦИИ АНИМАЦИОННО-ДОСУГОВЫХ ПРОГРАММ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ**

**Цель:** формирование у студентов навыков разработки проектов с инновационными элементами анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах, как дополнительных услуг.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие инноваций, новшеств, диверсификации, проектной деятельности, эффективности. Экономический эффект и экономическая эффективность. Методы и способы расширения видов анимационно-досуговой деятельности, возможности и ограничения их реализации.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Проектная деятельность по расширению анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах.
2. Изучение зарубежного и российского опыта по вопросам анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах.
3. Подготовка и требования к персоналу в анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах.
4. Отражение в отчетности анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7**

**Форма практического задания: аналитическая задача**

### **Перечень тем раздела 7:**

Определить для конкретного гостиничного предприятия возможность организации и реализации инновационного проекта дополнительных услуг. Определить целевую аудиторию и потребность в таких услугах для гостей. Работа может выполняться в малых группах. По результатам работы формируется отчет.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – аналитический отчет**

Источники информации об анимационно-досуговой деятельности: статистические данные: официальная статистика (Росстат), эмпирические исследования

Вопрос: какие условия в России необходимо создать, чтобы интегрировать анимационно-досуговую деятельность в гостиничных комплексах с социальным туризмом (для социальных групп населения: школьники, молодежь, пенсионеры, инвалиды, военнослужащие и т.д.). Подготовка отчетного доклада и презентации.

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

## **РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **44.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является на 6 семестр – зачет, на 7 семестре - экзамен, который проводится в устной форме.

**4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-3	Способен Применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	Знать: Формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.	Этап формирования знаний
		Уметь: Применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.	Этап формирования умений
		Владеть: Разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-6	Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: Использовать прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности.	Этап формирования знаний
		Уметь: Организовать изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы	Этап формирования умений

		гостеприимства и общественного питания.	
		Владеть: Осуществлять нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности.	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	Знать: Выработать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений	Этап формирования знаний
		Уметь: Проводить анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.	Этап формирования умений
		Владеть: Принимать участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	Знать: основы интернет продвижения услуг организаций гостеприимства	Этап формирования знаний
		Умеет: применять методы и способы интернет продвижения услуг, их преимущества и недостатки	Этап формирования умений
		Владеть: подходами и различными каналами, в частности интернет продвижения услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта

**4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-3 ПК-6 ПК-7 ПК-8	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов.  Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: ( 9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.

<p>ПК-3 ПК-6 ПК-7 ПК-8</p>	<p>Этап формирования умений</p>	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p>
<p>ПК-3 ПК-6 ПК-7 ПК-8</p>	<p>Этап формирования навыков и получения опыта.</p>	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Теоретический блок вопросов:

1. Методика и правила проведения игр, конкурсов и викторин для детей и взрослых.
2. Гольф-клубы как учреждения для элитного отдыха.
3. Зарубежный опыт организации досуговой деятельности на современном этапе и пути его внедрения в России.
4. Перспективы развития боулинг-центров.
5. Аквапарки как вид тематических парков.

6. Тематические парки мира как объекты досуговой индустрии.
7. Исторические формы организации досуга.
8. Особенности и значение гостиничной анимации.
9. Гостиничные анимационные услуги и программы.
10. Структура анимационной службы.
11. Модель специалиста службы анимации
12. Понятие «технология создания анимационных программ».
13. Композиционное построение сценарного материала в анимационных программах.
14. Монтаж как основной метод композиционного построения сценария анимационных программ.
15. Сущность event - мероприятия, его характеристики.
16. Сферы планирования мероприятий - служебная, общественная, частная.
17. Этапы планирования event - мероприятия
18. Области использования event - менеджмента
19. Понятие «event - менеджмент» (ЕМ), его основное содержание.
20. Концепция event: классификация мероприятий, участники, посетители, оценка и управление, характер мероприятия.
21. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event-менеджменте, управление рисками, цель и прибыль.
22. Event - менеджмент как проект: фазы проекта, виды деятельности в event-менеджменте, управление рисками, цель и прибыль. Планирование мероприятия: содержание планирования; моделирование процесса, принятие решений.
23. Контроллинг в ивент-менеджменте: контроль, документирование результатов, менеджмент жалоб и рисков, планирование на случай чрезвычайного происшествия.
24. Организация общественного питания и логистика товаров в ивент-менеджменте: виды кейтеринга, организация обслуживания своими силами и с привлечением сторонних организаций, составление договора.
25. Инфраструктура event-мероприятия: место проведения, безопасность, персонал для инфраструктуры, проезд, ночевка, отъезд, контроллинг во время проведения мероприятия, обеспечение экологичности event-мероприятия.
26. Правовые отношения в event - менеджменте. Финансовые риски, эксплуатационные риски, правовые риски.
27. Вопросы ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов. Страхование.
28. Частное право,
29. Уголовное право
30. Административное право,
31. Государственное право.
32. Правовые отношения в event - менеджменте.
33. Финансовые риски,
34. Эксплуатационные риски,
35. Правовые риски.
36. Вопросы ответственности: в случае отмены мероприятия, предварительной продажи билетов.
37. Страхование.
38. Защита молодежи.
39. Установление временных объездов и перекрытий улиц.
40. Оружающая среда, здоровье и техника безопасности. Финансы и налоги.

Аналитическое задание  
Задание 1.

1. Сценарий интеллектуальной викторины для студентов специальности Гостиничное дело.
2. Сценарий «День Донского казачества» для 20 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для людей пенсионного возраста.
4. Сценарий «КВН» для школьников старших классов.
5. Сценарий игровой программы для студентов на спортивной площадке (с включением в сценарий подвижных игр).
6. Сценарий тематического вечера (по выбору) для людей пенсионного возраста.
7. Сценарий, посвященный Дню рождения сотрудника.
8. Анимационная программа одного дня в средиземноморском отеле в Детском клубе (для детей до 7 лет).

#### Задание 2.

1. Сценарий корпоративного праздника «Новый Год».
2. Сценарий «День национальной культуры Народов Кавказа (по выбору)» для 30 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для детей дошкольного возраста.
4. Сценарий «День Нептуна» для детей школьного возраста в летнем лагере.
5. Сценарий игровой программы для молодежи возле бассейна (с включением в сценарий подвижных игр).
6. Сценарий интеллектуальной игры для 10 человек в возрасте от 50 лет и старше.
7. Сценарий, посвященный Масленице.
8. Анимационная программа одного дня в средиземноморском отеле в Детском клубе (для детей до 7 лет).

#### Задание 3.

1. Сценарий корпоративного праздника «Международный женский день».
2. Сценарий «День национальной культуры Украины» для 20 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для детей младших классов.
4. Сценарий «Дня непослушания» для детей школьного возраста в летнем лагере.
5. Сценарий игровой программы для молодежи в походе (с включением в сценарий подвижных игр).
6. Сценарий интеллектуальной игры для 20 человек в возрасте от 40 до 60 лет.
7. Сценарий, посвященный Дню Победы (9 мая).
8. Анимационная программа вечернего шоу «Мистер отель» в средиземноморском отеле.

#### Задание 4.

1. Сценарий корпоративного праздника «День защитника отечества».
2. Сценарий «День национальной культуры Греции» для 20 человек.
3. Сценарий игровой программы в автобусе для детей 5–7 классов.
4. Сценарий «Дня народных промыслов» для детей школьного возраста в летнем лагере.
5. Сценарий игровой программы для молодежи на открытом воздухе (с включением в сценарий подвижных игр).
6. Сценарий литературного вечера для людей в возрасте от 40 до 60 лет.
7. Сценарий, посвященный Дню знаний (1 сентября) для школьников разных классов.
8. Анимационная программа вечернего шоу «Мисс отель» в средиземноморском отеле.

#### Задание 5

Среди умений организаторской техники важное место занимают мимика, жесты, техника речи. Предлагаемый комплекс упражнений поможет освоить эти умения. Студентам предлагается не только участвовать в данных упражнениях, но и поочередно провести.

Силами ведущих предлагается расширить упражнения, посредством введения новых, самостоятельно придуманных заданий.

*Упражнение 1.* Не сходя со стула, посидите так, как сидит: председатель Государственной Думы, пчела на цветке, кассир на рабочем месте, наказанный Буратино, невеста на свадьбе, Гамлет, преступник на скамье подсудимых. Импровизируйте.

*Упражнение 2.* Изобразите: как ходит младенец, лев, артист балета, французский король, индийский вождь.

*Упражнение 3.* Улыбнитесь, как улыбается очень вежливый японец, кот на солнышке, влюбленный юноша своей девушке, волк зайцу.

*Упражнение 4.* Нахмурьтесь, как король Лир, ребенок, у которого отняли игрушку, Наполеон, человек, желающий скрыть улыбку, рассерженный попугай.

*Упражнение 5.* Партнёр произносит две фразы, одна из которых является правдой, другая – ложью. Проследить за различием мимики. Затем угадать по мимике – какая из следующей пары фраз правдива, какая ложна.

*Упражнение 6.* Один партнер изображает выполнение какого-то задания (пришивает пуговицу, печет пирог, выступает в цирке), а другой повторяет все его движения, выполняет роль зеркала. Ведущий оценивает выступления актеров, игравших роль зеркала, по пятибалльной системе.

*Упражнение 7.* Предложить студентам самостоятельно, экспромтом поставить любую из знакомых сказок. Разбить по ролям и сыграть.

По результатам практического занятия необходимо обсудить действия ведущих, ощущения группы, общее впечатление.

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

### **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

##### **5.1.1. Основная литература**

1. *Каменец, А. В.* Основы культурно-досуговой деятельности: учебник для вузов / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская ; под научной редакцией А. В. Каменца. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 185 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06403-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491692>



### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др. ; под ред. И.В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420> – Библиогр.: с. 325-330. – ISBN 978-5-7972-2411-2. – Текст : электронный.
2. Чернышева, Т.Л. Анимационные технологии в сфере услуг : учебное пособие : [16+] / Т.Л. Чернышева ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 94 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576171> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3195-5. – Текст : электронный.

### 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="http://ebiblioteka.ru/">http://ebiblioteka.ru/</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### **5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Организация анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного

выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### **5.4.2. Программное обеспечение**

Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7

2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic

3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

### **5.4.3. Информационные справочные системы**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>

5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>
----	--------------------------------------	--	---

## 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «) «Организация анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

## 5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «Организация анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «Организация анимационно-досуговой деятельности в гостиничных комплексах» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «) «Организация анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах» предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «) «Организация анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «) «Организация анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах» предусмотрены встречи с руководителями и работниками

организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

**РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений**

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» мая 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ П.В. Солодуха

\_\_\_\_\_ «01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

## **ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ**

**Направление подготовки**  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостиничная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**


**Форма обучения**  
*Очная, заочная*

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Лечебно-оздоровительная деятельность в гостиничных комплексах» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Лечебно-оздоровительная деятельность в гостиничных комплексах» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцент Донскова Л.И., канд. экон. наук, доцент Крюкова Е.М., канд. геогр. наук, доцент Хетагурова В.Ш.

Руководитель основной образовательной программы канд. геогр. наук, доцент, доцент		
	(подпись)	В.Ш. Хетагурова

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета

Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

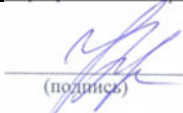

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц «Мариотт»	 (подпись)	Е.М. Козлова
Вице-президент по операционной деятельности INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS, канд. экон. наук, доцент	 (подпись)	К.С. Горяинов

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель Центра научных исследований и технического регулирувания в сфере услуг Института региональных экономических исследований	 (подпись)	Т.И.Зворыкина
Д-р экон. наук, доцент Директор Научно- исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»	 (подпись)	М.В. Виноградова
Согласовано Научная библиотека, директор	 (подпись)	И.Г. Маляр



## СОДЕРЖАНИЕ

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата.....	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.....	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося.....	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	8
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	12
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	12
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю).....	17
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	24
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	24
4.2.Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	24
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	26
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.....	28
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	29
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	29
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	29
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	30
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	30
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модуля).....	32
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	32
5.6 Образовательные технологии.....	33
РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений.....	34

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний в области организации лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах; с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) у студентов применения теоретических знаний в профессиональной деятельности в области оказания дополнительных услуг, в частности лечебно-оздоровительных и контроля их качества.

Задачи учебной дисциплины:

- изучить подходы к лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах;
- знать принципы организации и управления лечебно-оздоровительной деятельностью в гостиничных комплексах;
- изучить законодательство в области лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах;
- уметь разрабатывать и реализовывать проекты лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах.

### **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина (модуль) «Лечебно-оздоровительная деятельность в гостиничных комплексах (модуль)» реализуется в *части, формируемой участниками образовательных отношений* учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки «43.03.03 Гостиничное дело», дисциплины (модуль) по выбору *очной, заочной* формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Лечебно-оздоровительная деятельность в гостиничных комплексах (модуль)» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда дисциплин (модулей):

«Основы гостеприимства», «Сервисология», «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Технологии продаж гостиничных услуг (модуль)».

Перечень последующих дисциплин (модулей), для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной (модулем):

- «Проектирование логистической деятельности гостиницы (модуль)»,
- Преддипломная практика
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

### **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-3; ПК-6; ПК-7; ПК-8, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки/ специальности «43.03.03 Гостиничное дело».

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

Категория компетенции	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Проектная деятельность	ПК-3	Способен Применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сферы в избранной профессиональной сфере	<p>ПК 3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.</p> <p>ПК 3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПК 3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>
Управление	ПК-6	Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>ПК6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности.</p> <p>ПК6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПК 6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности.</p>
Технологии	ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	<p>ПК-7.1 Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p> <p>ПК-7.2. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.</p> <p>ПК-7.3. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.</p>

Управление	ПК-8	Способен к интернет- продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	ПК-8.1 знает основы интернет продвижения услуг организаций гостеприимства ПК-8.2 умеет применять методы и способы интернет продвижения услуг, их преимущества и недостатки ПК-8.3 владеет подходами и различными каналами, в частности интернет продвижения услуг организаций сферы гостеприимства
------------	------	---	--

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 6 и 7 семестре, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет с оценкой* и экзамен.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		6	7		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками :</b>	126	54	72		
Учебные занятия лекционного типа	14	6	8		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Практические занятия	56	24	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Лабораторные занятия					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Иная контактная работа	56	24	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	56	24	32		
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	81	54	36		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>45</b>	<b>9</b>	<b>36</b>		
<b>Форма промежуточной аттестации</b>		<b>Диф. зач</b>	<b>Экз</b>		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>108</b>	<b>144</b>		

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3/3	3/4	4/1	4/2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):</b>	<b>56</b>	<b>8</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>24</b>
Учебные занятия лекционного типа	8	4	0	4	0
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	4	0	4	0
Практические занятия	20	0	8	0	12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	8	0	12
Лабораторные занятия					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0				
Иная контактная работа	28	4	8	4	12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	24	4	8	4	12
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>183</b>	<b>28</b>	<b>52</b>	<b>28</b>	<b>75</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>13</b>		<b>4</b>		<b>9</b>

<b>Форма промежуточной аттестации</b>					
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками						Лабораторные занятия	Иная контактная работа	Итого
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Итого			
<b>Модуль 1 (Семестр 6)</b>											
Раздел 1 Лечебно-оздоровительная деятельность: сущность и специфика в гостиничных комплексах.	33	15	18	2	0	8	0		8	8	
Раздел 2. Лечебно-оздоровительные услуги специфика в гостиничных комплексах	33	15	18	2	0	8	0		8	8	
Раздел 3. Правовое регулирование и условия осуществления лечебно-оздоровительной деятельности	33	15	18	2	0	8	0		8	8	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>		<b>24</b>	<b>24</b>	
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>										
<b>Модуль 2 (Семестр 7)</b>											

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Раздел 4. Лечебное питание. Организация лечебного питания в гостиничных комплексах..	27	9	18	2	0	8	0		8	8
Раздел 5. Маркетинговое продвижение деятельности лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах.	27	9	18	2	0	8	0		8	8
Раздел 6. Эффективность лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах.	27	9	18	2	0	8	0		8	8
Раздел 7 Актуальные (инновационные) элементы в лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах	27	9	18	2	0	8	0		8	8
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>0</b>		<b>32</b>	<b>32</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>									
<b>Общий объем часов по дисциплине</b>	<b>252</b>	<b>81</b>	<b>126</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>0</b>		<b>56</b>	<b>56</b>

Раздел, тема (модулю)	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки

### Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
<b>Модуль 1</b>										
Раздел 1 Лечебно-оздоровительная деятельность: сущность и специфика в гостиничных комплексах.	36	28	8	2	0	2	0		4	4
Раздел 2. Лечебно-оздоровительные услуги специфика в гостиничных комплексах	36	28	8	2	0	2	0		4	4
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>56</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>		<b>8</b>	<b>8</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>										
<b>Модуль 2</b>										
Раздел 3. Правовое регулирование и условия	34	26	8	1	0	3	0	0	4	4



Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная	из них: в форме практической
осуществления лечебно-оздоровительной деятельности										
Раздел 4. Лечебное питание. Организация лечебного питания в гостиничных комплексах..	34	26	8	1	0	3	0	0	4	4
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Диф. зачет</b>									
<b>Модуль 3</b>										
Раздел 5. Маркетинговое продвижение лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах.	33	25	8	1	0	3	0		4	4
Раздел 6. Эффективность лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах.	33	25	8	0,5	0	3,5	0		4	4
Раздел 7 Актуальные (инновационные) элементы в лечебно-оздоровительной	33	25	8	0,5	0	3,5	0		4	4

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная	из них: в форме практической
деятельности в гостиничных комплексах										
Контроль промежуточной аттестации (час)	9									
Общий объем, часов	108	75	24	2	0	10	0		12	12
Форма промежуточной аттестации	Экзамен									
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	252	183	56	8	0	20	0		28	28

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1. Теоретические основы лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах , семестр 6</b>							
Раздел 1.Лечебно-оздоровительная деятельность: сущность и	15	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование

специфика в гостиничных комплексах.							
Раздел 2. Лечебно-оздоровительные услуги специфика в гостиничных комплексах	15	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование
Раздел 3. Правовое регулирование и условия осуществления лечебно-оздоровительной деятельности	15	8	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>45</b>	<b>24</b>		<b>24</b>		<b>6</b>	
<b>Модуль 2. Организация и управление лечебно-оздоровительной деятельностью в гостиничных комплексах , семестр 7</b>							
Раздел 4. Лечебное питание. Организация лечебного питания в гостиничных комплексах..	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование
Раздел 5. Маркетинговое продвижение деятельности лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах.	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование
Раздел 6. Эффективность лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах.	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование

Раздел 7 Актуальные (инновационные) элементы в лечебно- оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	Аналитическая задача	2	Аналитический отчет (доклад, презентация)
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов,</b>	<b>36</b>	<b>16</b>		<b>12</b>		<b>8</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>81</b>	<b>40</b>		<b>36</b>		<b>14</b>	

### *Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1. Теоретические основы лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах</b>							
Раздел 1 Лечебно- оздоровительная деятельность: сущность и специфика в гостиничных комплексах.	28	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование
Раздел 2. Лечебно- оздоровительные услуги специфика в гостиничных комплексах	28	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>56</b>	<b>26</b>		<b>26</b>		<b>4</b>	
<b>Модуль 2. Организация и управление лечебно-оздоровительной деятельностью в</b>							

<b>гостиничных комплексах</b>							
Раздел 3. Правовое регулирование и условия осуществления лечебно-оздоровительной деятельности	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование
Раздел 4. Лечебное питание. Организация лечебного питания в гостиничных комплексах..	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>52</b>	<b>24</b>		<b>24</b>		<b>4</b>	
<b>Модуль 3. Организация и управление лечебно-оздоровительной деятельностью в гостиничных комплексах</b>							
Раздел 5. Маркетинговое продвижение деятельности лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах.	23	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование
Раздел 6. Эффективность лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах.	23	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	Ситуационная задача	2	Компьютерное тестирование
Раздел 7 Актуальные (инновационные) элементы в лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах	23	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	Аналитическая задача	2	Аналитический отчет (доклад, презентация)
<b>Общий объем по модулю/семестру,</b>	<b>75</b>	<b>30</b>		<b>33</b>		<b>6</b>	

<b>часов,</b>							
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>183</b>	<b>80</b>		<b>89</b>		<b>14</b>	

### **3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)**

## **МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ ,**

### **РАЗДЕЛ 1 ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ: СУЩНОСТЬ И СПЕЦИФИКА В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ**

**Цель:** дать понимание сущности и содержания лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах.

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие о лечебно-оздоровительной деятельности. Лечебно-оздоровительная деятельность и ее структура. Основные виды лечебно-оздоровительной деятельности.

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Понятие лечебно-оздоровительной деятельности.
2. Рынок лечебно-оздоровительных услуг
3. Субъект и объект рынка лечебно-оздоровительных услуг
4. Участники лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

**Форма практического задания: ситуационная задача**

#### **Перечень тем раздела 1:**

Определить для конкретного гостиничного предприятия возможность организации и реализации лечебно-оздоровительных услуг. Определить целевую аудиторию и потребность в таких услугах для гостей. Работа может выполняться в малых группах. По результатам работы формируется отчет.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Основные функции вспомогательных служб:

- а) изучение потребностей клиентов
- б) создание условий для функционирования санитарно-технического оборудования
- в) тренажерные залы
- г) услуги прачечной
- д) контроль за соблюдением норм и правил по охране труда

2. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- а) анализирует результаты финансовой деятельности предприятия
- б) услуги бизнес-центра
- в) вопросы правового обеспечения
- г) визовая поддержка
- д) противопожарная безопасность

3. К сопутствующим услугам относятся:

- а) хранение багажа
- б) отправка и получение писем и телеграмм
- в) медицинская помощь
- г) организация продажи билетов
- д) экскурсионное обслуживание
- е) прокат автомобилей

4. Бесплатные услуги:

- а) побудка
- б) доставка цветов
- в) заказ мест в ресторанах города

- г) доставка корреспонденции
- д) предоставление в номер посуды и столовых приборов
- е) вызов такси

5. Гостиничная анимация представляет собой:

- а) разновидность туристской деятельности, вовлекающая туристов в разнообразные мероприятия, разработанные программы досуга;
- б) деятельность, направленную на восстановление жизненных сил туриста;
- в) комплексная рекреационная услуга, основанная на личных человеческих контактах тураниматора с туристом и их участии в развлечениях, предлагаемых анимационной программой;
- г) анимацию, способствующую удовлетворению специфических туристских потребностей.

## **РАЗДЕЛ 2. ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ: СПЕЦИФИКА В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ**

**Цель:** изучить лечебно-оздоровительные услуги, реализуемые в гостиничных комплексах, изучить их востребованность, состав и структуру.

**Перечень изучаемых элементов содержания:** понятие лечебно-оздоровительной услуги; определить условия реализации; особенности лечебно-оздоровительных услуг, выявить специфические особенности реализации лечебно-оздоровительной услуги в гостиничных комплексах.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Понятие лечебно-оздоровительной услуги
2. Условия реализации различных дополнительных услуг в гостиничных комплексах
3. Лечебно-оздоровительные услуги: базовые, дополнительные
4. Критерии и показатели лечебно-оздоровительных услуг.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания: ситуационная задача**

### **Перечень тем раздела 2:**

«Мое предложение» Выполняется индивидуально каждым участником с последующим обсуждением. Участникам раздается бланк для заполнения. Он включает в себя только один вопрос, написанный вверху чистого листа формата А4. Каждый из участников тренинга должен дать на него как можно больше ответов.

Вопрос: Какие виды лечебно-оздоровительных услуг вы рекомендуете для конкретного отеля и почему?

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Уберите лишнее. Методы управления гостиницей:
  - а. экономические
  - б. социально-психологические
  - в. социально-административные
  - г. Экономико-психологические.
  - д. административно-психологические.
2. Какие мировые гостиничные цепи вы знаете? \_\_\_\_\_

---

3. Уберите лишнее. Основные требования в гостиничных цепях сводятся к следующему:
  - а. единство стиля (архитектура, интерьер);
  - б. единство обозначений и внешней информации;
  - в. единое управление, маркетинг и служба коммуникации.
4. Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?
  - а. Ориентации на жалобы клиентов.



- б. Ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.
  - в. Периодических инспекционных проверок.
5. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право
- а. На часть доходов других членов цепи.
  - б. На определенную ссуду для развития бизнеса.
  - в. На использование товарной марки и стандартов обслуживания.

### **РАЗДЕЛ 3. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ И УСЛОВИЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Цель:** изучить правовое регулирование отношений и условия осуществления лечебно-оздоровительной деятельности

**Перечень изучаемых элементов содержания:** законы, регулирующие осуществление лечебно-оздоровительной деятельности; условия осуществления лечебно-оздоровительной деятельности; санитарные нормы и правила осуществления лечебно-оздоровительной деятельности

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Законы РФ регулирования лечебно-оздоровительной деятельностью, лицензирование
2. Что такое СанПин (Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы)
3. Какие СанПины вам известны
4. Какие изменения произошли на рынке реализации лечебно-оздоровительной услугив гостиничных комплексах после пандемии COVID-19.

#### **5. ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

**6. Форма практического задания: ситуационная задача**

**7. Перечень тем раздела 3:**

8. Разработать предложения для организации лечебного питания в гостинице. Дать правовую оценку организации этого вида услуг. По завершению предложения оформляются в виде отчета. Задание может выполняться в малых группах.

9.

**10. РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

11. 1. В структуре курортных гостиниц в обязательном порядке должны быть предусмотрены помещения, для:
  12. А. оказания услуг лечебно-профилактического характера,
  13. Б. занятий гольфом,
  14. В. ночных дискотек.
15. 2. Номер в средстве размещения площадью не менее 40 кв. м, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной или столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование, это:
  16. а. номер первой категории,
  17. б. сюит
  18. в. апартаменты.
19. 3. Самый массовый вариант обслуживания. Предусматривает размещение в гостиницах категорий «две-три звезды», перелет экономическим классом регулярных авиарейсов, питание по типу шведского стола, трансфер на заказном автобусе в составе группы, это:
  20. а. бизнес-класс,
  21. б. эконом-класс,
  22. в. туристский класс.
23. 4. От чего зависит стоимость и номенклатура дополнительных услуг в гостинице?
  24. а. расположения отеля,
  25. б. «звёздности» отеля,

- 26. в. квалифицированности персонала.
- 27. 5. Минимальные требования к гостиницам различных категорий:
- 28. а. оснащение мебелью и инвентарем,
- 29. б. здание и прилегающая территория,
- 30. в. наличие бесплатного беспроводного Interneta.

## **МОДУЛЬ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ ,**

### **РАЗДЕЛ 4. ЛЕЧЕБНОЕ ПИТАНИЕ. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛЕЧЕБНОГО ПИТАНИЯ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ**

**Цель:** формирование у студентов знаний и навыков организации лечебного питания в гостиничных комплексах.

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Особенности организации лечебного питания. Основы лечебной диетологии. Медицинские диеты (столы 1-15).

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Особенности питания в лечебно-оздоровительной деятельности.
2. Что такое диета?
3. Какие медицинские столы существуют? Зарубежный и российский опыт.
4. Технические регламенты и национальные стандарты по обеспечению качества и безопасности оказания услуг общественного питания.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

**Форма практического задания: ситуационная задача**

#### **Перечень тем раздела 4:**

Система диет по Певзнеру включает в себя 15 лечебных столов, соответствующих определенным группам заболеваний. Некоторые из столов подразделяются на категории, имеющие буквенные обозначения. Категории лечебных диет соотносятся со стадией или периодом течения патологического процесса: обострение (разгар) заболевания → затухающее обострение → выздоровление. На основании представленного диагноза определить тип стола по Певзнеру.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Наиболее рациональным является \_\_\_\_\_ разовый режим питания
2. Для диеты 10 характерно:
  - а) ограничение соли, белков, жидкости
  - б) ограничение животных жиров, соли, холестерина продуктов
  - в) ограничение или полное исключение углеводов
  - г) физиологически полноценная пища с удвоенным содержанием витаминов
3. Для диеты №5 характерны признаки:
  - а) ограничение жиров, копченостей, кулинарная обработка любая
  - б) ограничение белков, жиров
  - в) ограничение жиров, копченостей, исключить жаренную пищу
  - г) ограничение белков, животных жиров, соли
4. Показанием к назначению диеты №8 является \_\_\_\_\_
5. Разгрузочные дни – это:
  - а) количественное ограничение пищи
  - б) качественное ограничение пищи
  - в) голодание
  - г) количественное и качественное ограничение пищи

## **РАЗДЕЛ 5. МАРКЕТИНГОВОЕ ПРОДВИЖЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ**

**Цель:** формирование у студентов знаний об организации продвижения лечебно-оздоровительных услуг.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Комплекс маркетинга при продвижении лечебно-оздоровительных услуг. Основные инструменты продвижения лечебно-оздоровительных услуг гостиничных комплексов.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Что такое маркетинг?
2. Какие инструменты продвижения вам известны?
3. Маркетинг услуг, его особенности.
4. Клиентоориентированное обслуживание.
5. Маркетинговые исследования потребителей лечебно-оздоровительных услуг, оценка качества, удовлетворенности.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5**

### **Форма практического задания: ситуационная задача**

#### **Перечень тем раздела 5:**

Анкета для отбора сотрудников в команду по продвижению лечебно-оздоровительных услуг  
Здравствуйте! Вынуждены оторвать Вас от работы. Но повод для этого важный. Мы готовимся к реализации лечебно-оздоровительных услуг! Пожалуйста, ответьте на вопросы. Это поможет нам узнать Ваши желания, стремления, ожидания от выставки и подготовить программу обучения. Постарайтесь отвечать как можно более искренне. Спасибо и удачи Вам!

1. Подберите прилагательные, которые ассоциируются у Вас с Вашей компанией

\_\_\_\_\_

2. Назовите сотрудника компании, которому Вы доверяете

\_\_\_\_\_

3. Ваш коллега совершает ошибку при работе с посетителем выставки. Ваши действия?

\_\_\_\_\_

4. Посетитель выставки ведет себя резко и неуважительно по отношению к Вам. Ваши действия?

\_\_\_\_\_

5. Ваше отношение к фразе «Клиент всегда прав»

\_\_\_\_\_

6. Опишите неприятного Вам клиента, включая одежду, цвет глаз и прочие нюансы (выбрав среди тех клиентов, с которыми Вы работаете)

\_\_\_\_\_

7. Опишите подробно клиента, с которым вам приятно работать (выбрав среди тех клиентов, с которыми Вы работаете)

\_\_\_\_\_

8. Перечислите услуги, которые предлагает компания, и оцените Ваше знание этих услуг по десятибалльной шкале \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. Считаете ли Вы нужным для себя пройти тренинг работы по реализации лечебно-оздоровительных услуг? \_\_\_\_\_

10. Ждете ли Вы увеличения числа клиентов после реализации лечебно-оздоровительных услуг?

---

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Отметьте те средства размещения, которые относятся к специализированным:
    - А. оздоровительные заведения;
    - Б. ботель;
    - В. флайтель;
    - Г. мотель;
    - Д. все перечисленное выше.
  2. Как называются средства размещения с ограниченным ассортиментом услуг, используемые в качестве временного жилья, где номера состоят из гостиной и спальни, иногда с небольшой кухней:
    - А. апартаменты;
    - Б. сюит-отели;
    - В. резидентские гостиницы?
  3. Номерной блок какого типа средства размещения ежегодно имеет одного владельца, проживающего в нем определенное время, а в остальное время сдающего его в аренду:
    - А. таймшер-отеля;
    - Б. кондоминиум-отеля?
  4. Какие органы могут заниматься разработкой классификаций средств размещения, ее проведением и последующим контролем:
    - А. государственные органы;
    - Б. независимые ассоциации и объединения;
    - В. гостиничные цепи;
    - Г. ваш вариант ответа?
  5. Что представляет собой предпроектное исследование рынка?
- 

**РАЗДЕЛ 6. ЭФФЕКТИВНОСТЬ ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ**

**Цель:** формирование у студентов навыков оценки эффективности реализации дополнительных услуг гостиничных комплексов

**Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие эффективности. Экономический эффект и экономическая эффективность. Методы оценки экономической эффективности. Социальная эффективность, виды эффективности. Подходы к оценке социальной эффективности,

**Вопросы для самоподготовки:**

- 1 Экономическая и социальная эффективность
- 2 Понятие экономического эффекта
- 3 Показатели оценки эффективности: экономические, социальные
- 4 Анализ и оценка эффективности лечебно-оздоровительной деятельности.
- 5 Качество как фактор удовлетворенности потребителей лечебно-оздоровительных услуг

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6**

**Форма практического задания: ситуационная задача**

**Перечень тем раздела 6:**

Задача 1. Компания рассматривает два предложения по постройке гостиницы. В первом проекте инвестиции составят 2 000 000 долларов, а во втором 1 500 000 долларов. Годовой доход в первом проекте прогнозируется в 600 000 долларов, а во втором 500 000 долларов. Какой проект быстрее окупится?

Задача 2. Туроператором разработан новый тур внутреннего лечебно-оздоровительного туризма и потрачены 1000 000 рублей. При этом запланированы ежегодные издержки на маркетинговые мероприятия в размере 100 000 рублей. Планируемая прибыль 250 000 рублей ежегодно. Как скоро тур начнет приносить прибыль?

Задача 3. В открытие нового кафе «Здоровое питание» вложили денежные средства 9 000 000 рублей. Планируется, что кафе будет приносить прибыль 250 000 рублей ежемесячно. Рассчитайте срок окупаемости проекта.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Законодательные условия инвестирования представляют собой:

- а. Условия, определяющие минимальную сумму инвестиций для разных групп инвесторов
- б. Нормативные условия, создающие законодательный фон, на котором осуществляется инвестиционная деятельность
- в. Условия, по которым инвестор может получить дивиденды

2. Основная цель инвестиционного проекта:

- а. Создание взаимовыгодных условий сотрудничества между бизнес-партнерами
- б. Изучение конъюнктуры рынка
- в. Получение максимально возможной прибыли

5. Прединвестиционная фаза содержит:

- а. Этап расчетов технико-экономических показателей будущего проекта
- б. Этап технико-экономических расчетов показателей будущего проекта и анализ альтернативных вариантов инвестирования
- в. Маркетинговые исследования по будущему проекту

4. Инвестиционный рынок состоит из:

- а. Рынка реального инвестирования и финансового рынка
- б. Рынка реального инвестирования и инновационного рынка
- в. Рынка реального инвестирования, финансового рынка и инновационного рынка

5. Инвестиционный потенциал представляет собой:

- а. Инвестиционную привлекательность объекта инвестирования
- б. Максимально возможную прибыль от реализации инвестиционного проекта
- в. Многовариантность целей вложения в тот или иной проект

## **РАЗДЕЛ 7. АКТУАЛЬНЫЕ (ИННОВАЦИОННЫЕ) ЭЛЕМЕНТЫ В ЛЕЧЕБНО-ОЗДОРОВИТЕЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ГОСТИНИЧНЫХ КОМПЛЕКСАХ**

**Цель:** формирование у студентов навыков разработки проектов с инновационными элементами лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах, дополнительных услуг как элементы диверсификации в гостиничных комплексах.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие инноваций, новшеств, диверсификации, проектной деятельности, эффективности. Экономический эффект и экономическая эффективность. Методы и способы расширения видов лечебно-оздоровительной деятельности, возможности и ограничения их реализации.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Проектная деятельность по расширению лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах.
2. Изучение зарубежного и российского опыта по вопросам лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах.
3. Подготовка и требования к персоналу в лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах.
4. Отражение в отчетности лечебно-оздоровительной деятельности в гостиничных комплексах.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7**

**Форма практического задания: аналитическая задача**

**Перечень тем раздела 7:**

Определить для конкретного гостиничного предприятия возможность организации и реализации инновационного проекта лечебно-оздоровительных услуг. Определить целевую аудиторию и потребность в таких услугах для гостей. Работа может выполняться в малых группах. По результатам работы формируется отчет.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – аналитический отчет**

Источники информации о лечебно-оздоровительной деятельности: статистические данные: официальная статистика (Росстат), эмпирические исследования

Вопрос: какие условия в России необходимо создать, чтобы интегрировать лечебно-оздоровительную деятельность в гостиничных комплексах с социальным туризмом (для социальных групп населения: школьники, молодежь, пенсионеры, инвалиды, военнослужащие и т.д.). Подготовка отчетного доклада и презентации.

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

## **РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **44.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является на 6 семестр – зачет, на 7 семестре - экзамен, который проводится в устной форме.

### **4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

<b>Код компетенции</b>	<b>Содержание компетенции (части компетенции)</b>	<b>Результаты обучения</b>	<b>Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы</b>
ПК-3	Способен Применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	Знать: Формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.	Этап формирования знаний
		Уметь: Применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы,	Этап формирования умений

		отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.	
		Владеть: Разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-6	Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: Использовать прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности.	Этап формирования знаний
		Уметь: Организовать изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	Этап формирования умений
		Владеть: Осуществлять нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности.	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики	Знать: Выработать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных	Этап формирования знаний

	организаций сферы гостеприимства	подразделений	
		Уметь: Проводить анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.	Этап формирования умений
		Владеть: Принимать участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	Знать: основы интернет продвижения услуг организаций гостеприимства	Этап формирования знаний
		Умеет: применять методы и способы интернет продвижения услуг, их преимущества и недостатки	Этап формирования умений
		Владеть: подходами и различными каналами, в частности интернет продвижения услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-3 ПК-6 ПК-7 ПК-8	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов.  Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: ( 9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает



			<p>программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6) баллов.</p>
<p>ПК-3 ПК-6 ПК-7 ПК-8</p>	<p>Этап формирования умений</p>	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: ( 9-10] баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание</p>
<p>ПК-3 ПК-6 ПК-7 ПК-8</p>	<p>Этап формирования навыков и получения опыта.</p>	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание</p>

		при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.	выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.
--	--	--	--

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Теоретический блок вопросов:

1. Талассотерапия в гостиничном комплексе
2. Бальнеотерапия в гостиничном комплексе
3. Ароматерапия в гостиничном комплексе
4. Фитотерапия в гостиничном комплексе
5. Физиотерапия в гостиничном комплексе
6. Услуги и консультации косметологов, визажистов в гостиничном комплексе
7. Комплекс спортивно-оздоровительного центра в гостиничном комплексе
8. Оборудование тренажерного зала в гостиничном комплексе
9. Расскажите о структуре службы организации отдыха в гостинице.
10. Какое значение имеют анимационные программы в деятельности гостиницы?
11. Какие услуги может предоставлять спортивно-оздоровительный центр?
12. Какие медицинские процедуры включает талассотерапия?
13. Какие помещения включены в состав культурно-развлекательного центра?
14. Назовите оборудование, применяемое в киноконцертных залах.
15. Перечислите оборудование тренажерного зала.
16. Расскажите об устройстве бассейна в гостиничном комплексе
17. *Wellness*-центр в гостиничном комплексе
18. *SPA*-кабинеты в гостиничном комплексе
19. Этнические *SPA*-методики в гостиничном комплексе
20. Спортивно-оздоровительный центр в гостиничном комплексе
21. Персонал спортивно-оздоровительного центра
22. Фитнес-центры, оздоровительные и спортивно-оздоровительные центры и комплексы, клубы в гостиничном комплексе
23. Категории лечебных диет
24. Комплекс маркетинга при продвижении лечебно-оздоровительных услуг.
25. Основные инструменты продвижения лечебно-оздоровительных услуг гостиничных комплексов

Аналитическое задание

Задача 1. Компания рассматривает два предложения по постройке гостиницы. В первом проекте инвестиции составят 2 000 000 долларов, а во втором 1 500 000 долларов. Годовой доход в первом проекте прогнозируется в 600 000 долларов, а во втором 500 000 долларов. Какой проект быстрее окупится?

Задача 2. Туроператором разработан новый тур внутреннего лечебно-оздоровительного туризма и потрачены 1000 000 рублей. При этом запланированы ежегодные издержки на маркетинговые мероприятия в размере 100 000 рублей. Планируемая прибыль 250 000 рублей ежегодно. Как скоро тур начнет приносить прибыль?

Задача 3. В открытие нового кафе «Здоровое питание» вложили денежные средства 9 000 000 рублей. Планируется, что кафе будет приносить прибыль 250 000 рублей ежемесячно. Рассчитайте срок окупаемости проекта.

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

### **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

##### **5.1.1. Основная литература**

1. Организация медицинского, лечебного и спа-туризма : учебное пособие : [16+] / А.С. Соколов, Н.П. Манько, Т.В. Рассохина, В.Г. Гуляев ; под ред. А.С. Соколова ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2019. – 288 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575013>. – Библиогр.: с. 262 - 265. – ISBN 978-5-98699-299-0. – Текст : электронный.

##### **5.1.2. Дополнительная литература**

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст :

## 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="http://ebiblioteka.ru/">http://ebiblioteka.ru/</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

## 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Лечебно-оздоровительная деятельность в гостиничных комплексах» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

### 5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### 5.4.2. Программное обеспечение

- Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
  3. Справочная система Консультант+
  4. Okular или Acrobat Reader DC
  5. Ark или 7-zip
  6. SKY DNS
  7. TrueConf (client)

### 5.4.3. Информационные справочные системы

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

## 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Лечебно-оздоровительная деятельность в гостиничных комплексах» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими

средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

## **5.6 Образовательные технологии**

При реализации дисциплины (модуля) «Лечебно-оздоровительная деятельность в гостиничных комплексах» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «Лечебно-оздоровительная деятельность в гостиничных комплексах» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «Лечебно-оздоровительная деятельность в гостиничных комплексах» предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «Лечебно-оздоровительная деятельность в гостиничных комплексах» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «Лечебно-оздоровительная деятельность в гостиничных комплексах» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

**РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений**

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022





Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

 П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**УСЛУГИ КЕЙТЕРИНГА В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

**Направление подготовки**  
**43.03.03 «Гостиничное дело»**

**Направленность**  
**«Гостиничная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, заочная**

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Услуги кейтеринга в гостиничном бизнесе» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Услуги кейтеринга в гостиничном бизнесе» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцент Крюкова Е.М., канд. геогр. наук, доцент Хетагурова В.Ш.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент

В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»

Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент

К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирования в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

# СОДЕРЖАНИЕ

## РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)4

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)4

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы *бакалавриата /магистратуры/специалитета*4

1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата/магистратуры/специалитета*4

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)6

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося6

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)7

## РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)Ошибка! Закладка не определена.

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)11

3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)Ошибка! Закладка не определена.

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)28

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)28

4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы28

4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания30

4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы32

4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций28

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)35

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)35

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)35

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)36

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)37

5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)38

5.6 Образовательные технологии38

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Целью освоения дисциплины (модуля) является формирования у студентов практических навыков в сфере кейтеринг индустрии; планирование хозяйственной деятельности в соответствии с потребностями рынка и возможностями получения необходимых ресурсов.

Для качественного усвоения дисциплины студент должен:

- **знать:** правила и технические приемы обслуживания потребителей, основные правила этикета, правила сервировки стола; виды и назначение столовой посуды, приборов, столового белья, применяемых при обслуживании потребителей; правила и очередность подачи блюд, напитков, требования к их оформлению и температуре, соответствие ассортимента винно-водочных изделий характеру подаваемых блюд; правила международного этикета, технику и специфику обслуживания иностранных потребителей (для работающих в ресторанах категории люкс и высшей); особенности приготовления, оформления и подачи национальных, фирменных и заказных блюд, блюд иностранных кухонь (для работающих в ресторанах и барах категории люкс и высшей); особенности обслуживания приемов, банкетов, торжеств и других специальных мероприятий, а также отдельных контингентов потребителей; характеристики блюд и напитков, уметь предложить их потребителю и предоставить краткую информацию о них в процессе обслуживания; профессиональную терминологию; основы психологии и соблюдать при обслуживании принципы профессиональной этики.

- **уметь:** применять на практике правила и технические приемы обслуживания потребителей, основные правила этикета, правила сервировки стола; составлять меню для банкетов, официальных и неофициальных приемов.

- **владеть:** навыками обслуживания посетителей; навыками сервировки стола, транспортировании подносов с блюдами по залу, переносе обеденных приборов и посуды; оформления счетов и расчета по ним с потребителями.

#### ***Задачи учебной дисциплины (модуля):***

- ознакомить студентов с классификацией и структурой ресторанов;
- ознакомить с процессом организации производства ресторанной продукции;
- дать знания по изучению потребительского спроса и продвижению ресторанных услуг;
- ознакомить с подготовительным этапом к процессу обслуживания;
- научить студентов работать с нормативно-технологической документацией, СанПиН.

### **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина (модуль) «Услуги кейтеринга в гостиничном бизнесе» реализуется в *части, формируемой участниками образовательных отношений* учебного плана основной образовательной программы по направлению подготовки «43.03.03 Гостиничное дело», дисциплины (модуль) по выбору *очной, заочной* формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Технологии оказания услуг кейтеринга» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда дисциплин (модулей):

«Основы гостеприимства», «Сервисология», «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе», «Разработка дополнительных услуг гостиничного комплекса», «Технологии продаж гостиничных услуг (модуль)».

Перечень последующих дисциплин (модулей), для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной (модулем):

- «Проектирование логистической деятельности гостиницы (модуль)»,
- Преддипломная практика
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

### **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата***

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-3; ПК-6; ПК-7; ПК-8, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки/ специальности «43.03.03 Гостиничное дело».

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

<b>Категория компетенции</b>	<b>Код компетенции</b>	<b>Формулировка компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>
Проектная деятельность	ПК-3	Способен Применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	ПК 3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий. ПК 3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности. ПК 3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
Управление	ПК-6	Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ПК6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности. ПК6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. ПК 6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и

			других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности.
Технологии	ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	ПК-7.1 Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. ПК-7.2. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства. ПК-7.3. Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.
Управление	ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	ПК-8.1 знает основы интернет продвижения услуг организаций гостеприимства ПК-8.2 умеет применять методы и способы интернет продвижения услуг, их преимущества и недостатки ПК-8.3 владеет подходами и различными каналами, в частности интернет продвижения услуг организаций сферы гостеприимства

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 6 и 7 семестре, составляет 7 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрен *зачет с оценкой и экзамен*.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		6	7		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	126	54	72		
Учебные занятия лекционного типа	14	6	8		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Практические занятия	56	24	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Лабораторные занятия					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					

Иная контактная работа	56	24	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	56	24	32		
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>81</b>	<b>45</b>	<b>36</b>		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>45</b>	<b>9</b>	<b>36</b>		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>108</b>	<b>144</b>		

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3/3	3/4	4/1	4/2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками :</b>	56	8	16	8	24
Учебные занятия лекционного типа	8	4	0	4	0
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	8	4	0	4	0
Практические занятия	20	0	8	0	12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	20	0	8	0	12
Лабораторные занятия					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Иная контактная работа	28	4	8	4	12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>183</b>	<b>28</b>	<b>52</b>	<b>28</b>	<b>75</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>13</b>		<b>4</b>		<b>9</b>
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

### 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

#### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов
--------------	--

	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической	Лабораторные занятия из них: в форме практической	Иная контактная работа из них: в форме практической				
<b>Модуль 1 (Семестр 6)</b>											
Раздел 1. Кейтеринг как форма предоставления услуг питания	36	15	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 2. Общие требования к кейтерингу	36	15	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 3. Виды кейтеринговых услуг	36	15	18	2	0	8	0			8	8
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>			<b>24</b>	<b>24</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Диф. зачет</b>										
<b>Модуль 2 (Семестр 7)</b>											
Раздел 4. Организация работы кейтеринговых компаний.	27	9	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 5. Маркетинг и продвижение услуг кейтеринговой компании	27	9	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 6. Форматы обслуживания выездных мероприятий	27	9	18	2	0	8	0			8	8
Раздел 7. Технологии выездного обслуживания	27	9	18	2	0	8	0			8	8
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>0</b>			<b>32</b>	<b>32</b>



Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической	Лабораторные занятия из них: в форме практической	Иная контактная работа из них: в форме практической			
Форма промежуточной аттестации	Экзамен									
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	252	81	126	14	0	56	0		56	56

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической	Иная контактная работа из них: в форме практической			
<b>Модуль 1</b>										
Раздел 1. Кейтеринг как форма предоставления услуг питания	36	28	8	2	0	2	0		4	4
Раздел 2. Общие требования к кейтерингу	36	28	8	2	0	2	0		4	4
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>56</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>		<b>8</b>	<b>8</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>										

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Контактная	из них: в форме практической
<b>Модуль 2</b>											
Раздел 3. Виды кейтеринговых услуг	34	26	8	1	0	3	0			4	4
Раздел 4. Организация работы кейтеринговых компаний.	34	26	8	1	0	3	0			4	4
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>			<b>8</b>	<b>8</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Диф. зачет</b>										
<b>Модуль 3</b>											
Раздел 5. Маркетинг и продвижение услуг кейтеринговой компании	33	25	8	1	0	3	0			4	4
Раздел 6. Форматы обслуживания выездных мероприятий	33	25	8	0,5	0	3,5	0			4	4
Раздел 7. Технологии выездного обслуживания	33	25	8	0,5	0	3,5	0			4	4
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>75</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>			<b>12</b>	<b>12</b>
<b>Форма промежуточно</b>	<b>Экзамен</b>										

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Контактная работа	из них: в форме практической
И аттестации											
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	252	183	56	8	0	20	0			28	28

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### *Очной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1., семестр 6</b>							
Раздел 1. Кейтеринг как форма предоставления услуг питания	15	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Общие требования к кейтерингу	15	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя

Раздел 3. Виды кейтеринговых услуг	15	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	8	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>45</b>	<b>15</b>		<b>24</b>		<b>6</b>	
<b>Модуль 2., семестр 7</b>							
Раздел 4. Организация работы кейтеринговых компаний.	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 5. Маркетинг и продвижение услуг кейтеринговой компании	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 6. Форматы обслуживания выездных мероприятий	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 7. Технологии выездного обслуживания	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	3	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов,</b>	<b>36</b>	<b>16</b>		<b>12</b>		<b>8</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>81</b>	<b>31</b>		<b>36</b>		<b>14</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся
--------------	-------	---

		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1.</b>							
Раздел 1. Кейтеринг как форма предоставления услуг питания	28	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 2. Общие требования к кейтерингу	28	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>56</b>	<b>26</b>		<b>26</b>		<b>4</b>	
<b>Модуль 2.</b>							
Раздел 3. Виды кейтеринговых услуг	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 4. Организация работы кейтеринговых компаний.	26	12	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>52</b>	<b>24</b>		<b>24</b>		<b>4</b>	
<b>Модуль 3.</b>							

Раздел 5. Маркетинг и продвижение услуг кейтеринговой компании	23	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 6. Форматы обслуживания выездных мероприятий	23	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
Раздел 7. Технологии выездного обслуживания	23	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	реферат	2	Компьютерное тестирование или иная форма рубежного контроля по усмотрению преподавателя
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов,</b>	<b>75</b>	<b>30</b>		<b>33</b>		<b>6</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>183</b>	<b>80</b>		<b>89</b>		<b>14</b>	

### 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

## РАЗДЕЛ 1. КЕЙТЕРИНГ КАК ФОРМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ

**Цель:** формирования у студентов практических навыков в сфере кейтеринг индустрии, готовности к трудовой и творческой деятельности в области ресторанного сервиса, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в многогранной гостиничной деятельности.

### Перечень изучаемых элементов содержания

История возникновения и развития кейтеринга. Кейтеринг в сфере общественного питания. Виды выездного ресторанного обслуживания. Лидеры мировой кейтеринг индустрии. Кейтеринг в современной жизни. Кейтеринг и его история. Современное направление развития культуры сервировки.

### Вопросы для самоподготовки:

1. Краткая эволюционная справка развития культуры сервировки со времен Древнего мира, в период средневековья и Новое время.
2. История керамического производства. Первый ресторан «Тур д'Аржан».
3. Меню и его история.
4. «Трактирные слуги» периода 16-20 вв.: приспешник, главный повар, погребщик, кравчий, половой.
5. Московское общество взаимопомощи официантов и другой гостиничной и трактирной прислуги.
6. История сервировки и использования посуды.
7. Кейтеринг и его история.
8. Современное направление развития культуры сервировки.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 1:**

1. Современный Российский рынок кейтеринга. Общая характеристика.
2. Особенности развития кейтеринговых услуг на современном ресторанном рынке.
3. Кейтеринг напитков и коктейлей как самостоятельный вид услуг.
4. Социальный кейтеринг и особенности его реализации.
5. Новые виды кейтеринговых услуг в ресторанном бизнесе.
6. Ресторанный консалтинг. Перспективы развития.
7. Развитие сегмента предприятий питания формата fast-food.
8. Развитие сегмента предприятий питания формата street-food.
9. Развитие сегмента предприятий питания формата fast-casual.
10. Развитие сегмента предприятий питания формата casual-dining.
11. Развитие сегмента предприятий питания формата fine-dining.
12. Развитие сегмента предприятий питания формата QSR.
13. Развитие сегмента предприятий питания формата food-court.
14. Развитие сегмента предприятий питания формата free-flow.
15. Развитие сети кофеен на современном ресторанном рынке.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

**1. Кейтеринг это:**

- а) предоставление услуг ОП вне ресторана
- б) предоставление услуг в ресторане
- в) предоставление услуг на предприятиях
- г) предоставление услуг на транспорте;

**2. Режим питания – это:**

- а) распределение пищи в течении дня по времени, калорийности и объёму, т.е. продолжительность прима пищи и интервалы между ними
- б) распределение пищи в течении дня по времени
- в) определенный график, по которому осуществляется питание

**3. Фуршет, Шведский стол, Кофе-брейк, Коктейль относятся к:**

- а) кейтерингу вне ресторана
- б) VIP-кейтерингу
- в) видам выездного ресторанного обслуживания

**4. Выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных поваров, официантов и использование самых современных кейтеринг-технологий – это:**

- а) VIP-кейтеринг
- б) кейтеринг вне ресторана

**5. Существует пять типов предприятий общественного питания в соответствии с ГОСТ, это:**

- а) ресторан, бар, буфет, столовая, закусочная;
- б) ресторан, пиццерия, бар, кафе, буфет;
- в) ресторан, бар, кафе, бистро, закусочная;
- г) ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная.

**6. Сертификация услуг предприятия ОП – процедура:**

- а) обязательная
- б) добровольная
- в) законодательно обусловленная
- г) только для социальных предприятий

**7. При организации питания иностранных туристов из разных стран в одном зале на столы следует устанавливать:**

- а) надписи с названием страны
- б) ничего не следует устанавливать
- в) флажки этих стран

**9. Методы обслуживания бывают:**

- а) самообслуживание;
- б) обслуживание официантами;
- в) комбинированный;
- г) все ответы верны.

**10. Формы обслуживания потребителей:**

- а) столы саморасчета;
- б) реализация продукции через автоматы;
- в) по типу «шведского стола»;
- г) отпуск скомплектованных обедов;



д) все ответы не верны.

## **РАЗДЕЛ 2. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К КЕЙТЕРИНГУ**

**Цель:** овладение студентами знаний в области нормативно-правового регулирования деятельности кейтеринговых услуг.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Услуги общественного питания и требования к ним. ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования. Виды услуг, их характеристика, общие требования к ним, требования к безопасности услуг.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Основные понятия в области контроля качества продукции и услуг;
2. Назначение, виды, подвиды, средства, методы, нормативно-правовую базу проведения контроля качества продукции и услуг общественного питания;
3. Понятие, виды, критерии, показатели и методы идентификации;
4. Способы обнаружения фальсификации, ее последствия и меры предупреждения
5. Актуальность проблемы обеспечения качества продукции и услуг общественного питания

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 2:**

1. Основные понятия ГОСТ Р 55051—2012
2. Показатели качества оказания услуг общественного питания
3. Актуальность проблемы обеспечения качества продукции и услуг общественного питания
4. Классификация контроля качества
5. Виды и методы контроля
6. Органы государственного контроля (надзора) за соблюдением технических регламентов в предприятиях общественного питания
7. Классификация контроля качества услуг общественного питания
8. Виды и методы контроля качества услуг общественного питания
9. Органы государственного контроля (надзора) за соблюдением технических регламентов в предприятиях общественного питания
10. Порядок и этапы проведения контроля качества
11. Защита прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при поведении государственного контроля (надзора)
12. Порядок обжалования актов государственного контроля кейтеринговых услуг

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

### **1. Первый шаг в работе с жалобами:**

- а) быстро исправить ошибку;
- б) проверить доволен ли гость;
- в) поблагодарить.

### **2. После того как принят заказ необходимо:**

- а) не медленно приступить к его исполнению;
- б) повторить заказ;
- в) забрать меню.

**3. Обслуживая посетителей по правилам, Вы создаёте им неудобства. Нарушайте правила, как считаете нужным.**

- а) верно;
- б) неверно;
- в) только с обычными гостями, не с VIP-персонами.

**4. Если гость, которого обслуживает другой официант, просит Вас подойти, ваши действия:**

- а) попросите администратора найти официанта, который обслуживает это столик;
- б) немедленно подойдёте;
- в) крикните гостю «сейчас к Вам подойдёт Ваш официант».

**5. Ресторан в нормативных документах определяется как:**

- а) предприятие общественного питания, в котором пища подается достаточно быстро, так, чтобы посетитель имел возможность вполне основательно перекусить даже в сравнительно небольшой обеденный перерыв;
- б) предприятие общественного питания с очень широким ассортиментом блюд сложного приготовления, с большим ассортиментом винно-водочных, табачных и кондитерских изделий;
- в) предприятие быстрого питания, меню в таких заведениях, как правило, ограничивается бутербродами, канапе, гамбургерами, чизбургерами, легкими салатами, чаем, кофе, то есть такими продуктами, которые не требуют долгого приготовления;
- г) предприятие, в котором посетитель должен сначала получить меню, затем выбрать то, чем он хотел бы «закусить», и самостоятельно отправиться к стойке, чтобы приобрести то, что было выбрано.

**6. В соответствии с ГОСТ Р 50764—95 «Услуги общественного питания. Общие требования» понятие услуги общественного питания определяется как:**

- а) результат деятельности предприятий и отдельных граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей населения в питании и проведении досуга;
- б) услуги, оказываемые в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом;
- в) услуги, максимально удобные и эффективные для организации системы питания на предприятии или объекте;
- г) услуги, предоставляемые потребителям в предприятиях общественного питания различных типов и классов.

### **РАЗДЕЛ 3. ВИДЫ КЕЙТЕРИНГОВЫХ УСЛУГ**

**Цель:** студент должен знать специфику работы кейтеринговых компаний; виды кейтерингового обслуживания, процесс оказания услуг, различные типы организационных структур данных компаний, их преимущества и недостатки.

**Перечень изучаемых элементов содержания:** виды кейтеринговых услуг. Классификация кейтеринга. Три основных вида кейтеринга: приготовление пищи и оказание выездных услуг, приготовление пищи за пределами помещения и выездное обслуживание и контракт

на поставку готовых к потреблению блюд. Виды кейтеринга по типу оказания услуг. Тайм-кейтеринг (кейтеринг события). Плейс-кейтеринг (контрактный кейтеринг).

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Формирование системы контроля качества оказываемых услуг.
2. Методы подбора и обучения основного и временного персонала для мероприятий.
3. Соблюдение корпоративных стандартов.

### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 3:**

1. Классификация кейтеринга.
2. Три основных вида кейтеринга: приготовление пищи и оказание выездных услуг, приготовление пищи за пределами помещения и выездное обслуживание и контракт на поставку готовых к потреблению блюд.
3. Виды кейтеринга по типу оказания услуг:
4. Тайм-кейтеринг (кейтеринг события)
5. Плейс-кейтеринг (контрактный кейтеринг)
6. Транспортный кейтеринг
7. Кулинарный кейтеринг (cookery)
8. VIP-кейтеринг
9. Масс-кейтеринг On-premise catering
10. Off-premise catering Офисный кейтеринг
11. В&В кейтеринг (bed & breakfast catering)
12. Бар-кейтеринг (bar & buffet catering)
13. Отельный кейтеринг (hotel catering)
14. Резидентал-кейтеринг (residential catering)
15. Кейтеринг стройплощадок (building site catering)
16. Социальный кейтеринг
17. Эвент-кейтеринг (event catering)

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3:** форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

#### **1. Вид сервиса, при котором официанты обслуживают посетителей в перчатках:**

- а) Французский
- б) Русский
- в) Немецкий
- г) Американский
- д) Английский
- е) Все вышеперечисленные

#### **2. Норма официантов при организации банкета с полным обслуживанием:**

- а) 1 официант на 2-4 человека
- б) 1 официант на 4-6 человек
- в) 1 официант на 6-8 человек
- г) 1 официант на 8-10 человек
- д) 1 официант на 10-12 человек
- е) 1 официант на 12-14 человек

#### **3. Норма официантов при организации банкета с частичным обслуживанием:**

- 1 официант на 2-4 человека  
а) 1 официант на 4-6 человек  
б) 1 официант на 6-8 человек  
в) 1 официант на 8-10 человек  
г) 1 официант на 10-12 человек  
д) 1 официант на 12-14 человек

**4. Банкеты, для которых не накрывают столы:**

- а) Дипломатический прием  
б) Банкет-чай  
в) Кофе-брейк  
г) Банкет-фуршет  
д) Банкет-коктейль  
е) Банкет с частичным обслуживанием официантов

**5. Банкеты, которые проводят «стоя»:**

- а) Дипломатический прием  
б) Банкет-чай  
в) Кофе-брейк  
г) Банкет-фуршет  
д) Банкет-коктейль  
е) Банкет с частичным обслуживанием официантов

**6. При каком виде кейтеринга работники могут сопровождать заказчика в его длительных турне:**

- а) контракт на поставку  
б) социальный кейтеринг  
в) VIP-кейтеринг

**7. Торговля продуктами питания и напитками осуществляется при:**

- а) кейтеринге вне ресторана  
б) розничной торговле  
в) выездном ресторанном обслуживании

**8. Предоставление услуг рестораном на территории заказчика с использованием его оборудования для приготовления блюд – это:**

- а) кейтеринг  
б) кейтеринг в помещении  
в) социальный кейтеринг

**9. Активное самостоятельное звено в проведении праздничных и тому подобных мероприятий или полноценно сопутствующее кейтерингу:**

- а) кейтеринг напитков и коктейлей  
б) выездное ресторанное обслуживание  
в) кейтеринг в помещении и вне помещения

**10. Для сервировки стола нужны:**

- а) столовая посуда, салфетки, столовые приборы  
б) кухонная посуда, столовая посуда, ножи, вилки  
в) салфетки, чайный сервиз, ножи, вилки

## **РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ КЕЙТЕРИНГОВЫХ КОМПАНИЙ.**

**Цель:** студент должен знать специфику работы кейтеринговых компаний; виды кейтерингового обслуживания, процесс оказания услуг, различные типы организационных структур данных компаний, их преимущества и недостатки.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Методы подбора и обучения основного и временного персонала для мероприятий, проведения инструктажа персонала, коммерческое предложение кейтеринг-компаний. Структура кейтерингового предприятия, типы организационных структур кейтеринговой компании.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Правила организации пространства и потоков движения персонала во время обслуживания мероприятий.
2. Методика проведения инструктажа персонала и инструменты, обеспечивающие качество работы персонала.
3. Организация обучения сотрудников, составление графика работы, введение в служебные обязанности.
4. Работа с корпоративными клиентами.
5. Составляющие предложения и организация тестинга для корпоративного клиента.
6. Активные и пассивные продажи.
7. Качественное коммерческое предложение кейтеринг-компаний.
8. Процесс продаж корпоративным клиентам Проведение дегустации.
9. Финансовые потоки бизнеса – касса Вашего успеха.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4 ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ КЕЙТЕРИНГОВЫХ КОМПАНИЙ**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 4:**

1. Позиционирование и продвижение кейтеринговых услуг.
2. Формирование продукта кейтеринга.
3. Источники и способы формирования клиентской базы.
4. Каналы продвижения кейтеринговых услуг.
5. Стратегия эффективных продаж кейтеринговых услуг.
6. Основные статьи затрат на организацию кейтеринга.
7. Организация производства для оказания услуг кейтеринга.
8. Виды банкетных мероприятий и их особенности; специфика оформления банкетных линий на банкетные мероприятия.
9. Дополнительный продукт кейтеринга.
10. Технологические решения к размещению и планировке производства для кейтеринга. Требования к поставляемому сырью; выбор поставщиков.
11. Требования к приемке, складированию первичная обработка сырья тепловая обработка сырья порционирование, сервировка, охлаждение и заморозка готовых блюд доставка питания требования к транспорту.
12. Производственный контроль.
13. Подготовка и проведения мероприятий.
14. Составление коммерческого предложения разработка сценарного плана мероприятия (включая декор и развлекательные программы).
15. Подбор помещения для проведения мероприятия.

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля –

компьютерное тестирование.

**1. Норма площади торгового зала в ресторане без эстрады и танцплощадки на 1 посадочное место:**

- а) 2 м<sup>2</sup>;
- б) 1,6 м<sup>2</sup>;
- в) 1,8 м<sup>2</sup>;
- г) 1,7 м<sup>2</sup>.

**2. Сколько комплектов столовой посуды и приборов предусмотрено Нормами оснащения?**

- а) три;
- б) три с половиной;
- в) четыре;
- г) все ответы верны.

**3. Ответственность за сохранность посуды в обращении в ресторане возложена на:**  
работника сервисной;

- а) метрдотеля;
- б) бригадира официантов;
- в) бригадная ответственность;
- г) все ответы верны.

**4. Обслуживание по-французски - это:**

- а) обслуживание, с помощью приставного столика;
- б) подача блюд на несколько порций;
- в) семейный стиль обслуживания.

**5. Оказание подрядных услуг по организации питания сотрудников предприятий и организаций – это:**

- а) кейтеринг
- б) ресторанное обслуживание
- в) контракт на поставку

## РАЗДЕЛ 5. МАРКЕТИГ И ПРОДВИЖЕНИЕ УСЛУГ КЕЙТЕРИНГОВОЙ КОМПАНИИ

*Цель:* дать студентам знания и навыки маркетинговой деятельности в специфической области – кейтеринговой услуги, необходимые и достаточные, как для более углубленного изучения данной дисциплины, так и для применения их в реальные практики предприятий общественного питания.

### Перечень изучаемых элементов содержания

Структура кейтерингового предприятия, типы организационных структур кейтеринговой компании, Методы подбора и обучения основного и временного персонала для мероприятий, проведения инструктажа персонала, коммерческое предложение кейтеринг-компанияи.

### Вопросы для самоподготовки:

1. Формирование системы контроля качества оказываемых услуг.
2. Методы подбора и обучения основного и временного персонала для мероприятий.

3. Соблюдение корпоративных стандартов.
4. Правила организации пространства и потоков движения персонала во время обслуживания мероприятий.
5. Методика проведения инструктажа персонала и инструменты, обеспечивающие качество работы персонала.
6. Организация обучения сотрудников, составление графика работы, введение в служебные обязанности.
7. Работа с корпоративными клиентами.
8. Составляющие предложения и организация тестинга для корпоративного клиента.
9. Активные и пассивные продажи.
10. Качественное коммерческое предложение кейтеринг-компанияи.
11. Процесс продаж корпоративным клиентам Проведение дегустации.
12. Финансовые потоки бизнеса – касса Вашего успеха.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5 МАРКЕТИНГ И ПРОДВИЖЕНИЕ УСЛУГ КЕЙТЕРИНГОВОЙ КОМПАНИИ**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 5:**

1. Позиционирование и продвижение кейтеринговых услуг.
2. Формирование продукта кейтеринга.
3. Источники и способы формирования клиентской базы.
4. Каналы продвижения кейтеринговых услуг.
5. Стратегия эффективных продаж кейтеринговых услуг.
6. Основные статьи затрат на организацию кейтеринга.
7. Организация производства для оказания услуг кейтеринга.
8. Виды банкетных мероприятий и их особенности; специфика оформления буфетных линий на банкетные мероприятия.
9. Дополнительный продукт кейтеринга.
10. Технологические решения к размещению и планировке производства для кейтеринга. Требования к поставляемому сырью; выбор поставщиков.
11. Требования к приемке, складированию первичная обработка сырья тепловая обработка сырья порционирование, сервировка, охлаждение и заморозка готовых блюд доставка питания требования к транспорту.
12. Производственный контроль.
13. Подготовка и проведения мероприятий.
14. Составление коммерческого предложения разработка сценарного плана мероприятия (включая декор и развлекательные программы).
15. Подбор помещения для проведения мероприятия.
16. Общая характеристика услуги.
17. Объем рынка кейтеринговых услуг в РФ.
18. Географическая структура рынка.
19. Новые виды кейтеринговых услуг: социальный, информационный, VIP, смешанный кейтеринг, кейтеринг напитков и коктейлей, контракт на поставку.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

## **РАЗДЕЛ 6. ФОРМАТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫЕЗДНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ**

*Цель:* дать студентам знания и навыки форматов обслуживания выездных мероприятий, необходимые и достаточные, как для более углубленного изучения данной дисциплины, так и для применения их в реальные практики предприятий общественного питания.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Структура кейтерингового предприятия, типы организационных структур кейтеринговой компании, Методы подбора и обучения основного и временного персонала для мероприятий, проведения инструктажа персонала, коммерческое предложение кейтеринг-компании.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Кейтеринг в помещении: особенности организации и проведения.
2. Кейтеринг вне ресторана: особенности организации и проведения.
3. Социальный кейтеринг: особенности организации и проведения.
4. Разъездной кейтеринг: особенности организации и проведения.
5. VIP-кейтеринг: особенности организации и проведения.
6. Организация выездного обслуживания в формате кофе-брейк.
7. Документальное оформление заказов на проведение выездных мероприятий.
8. Особенности организации и проведения пикников на открытом воздухе.
9. Особенности организации летней торговли в местах массового отдыха.
10. Особенности организации работы летних кафе.
11. Особенности организации обслуживания праздничных мероприятий в помещении заказчика.
12. Особенности организации обслуживания выездного мероприятий по типу шведского стола.
13. Особенности составления летнего меню для ресторана выездного обслуживания.
14. Особенности обслуживания спортивных мероприятий.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6 ФОРМАТЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫЕЗДНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 6:**

1. Форматы обслуживания выездных мероприятий.
2. Особенности проведения выездного обслуживания в летний период.
3. Особенности организации работы с временным персоналом.
4. Особенности подготовки и проведения масштабных мероприятий.
5. Документальное сопровождение деятельности кейтеринговой компании.
6. Формирование системы контроля качества оказываемых услуг.
7. Продвижение услуг ресторана выездного обслуживания.
8. Оборудование, необходимое для работы ресторана выездного обслуживания.
9. Характеристика основных элементов технологии организационной подготовки кейтеринга.
10. Специфика подготовки и проведения масштабных мероприятий.
11. Кейтеринг в помещении: особенности организации и проведения.
12. Кейтеринг вне ресторана: особенности организации и проведения.
13. Социальный кейтеринг: особенности организации и проведения.
14. Разъездной кейтеринг: особенности организации и проведения.
15. VIP-кейтеринг: особенности организации и проведения.
16. Организация выездного обслуживания в формате кофе-брейк.



17. Документальное оформление заказов на проведение выездных мероприятий.
18. Особенности организации и проведения пикников на открытом воздухе.
19. Особенности организации летней торговли в местах массового отдыха.
20. Особенности организации работы летних кафе.
21. Особенности организации обслуживания праздничных мероприятий в помещении заказчика.
22. Особенности организации обслуживания выездного мероприятий по типу шведского стола.
23. Особенности составления летнего меню для ресторана выездного обслуживания.
24. Особенности обслуживания спортивных мероприятий.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля –**

компьютерное тестирование.

1. Фуршет, Шведский стол, Кофе-брейк, Коктейль относятся к:
  - а) кейтерингу вне ресторана
  - б) VIP-кейтерингу
  - в) видам выездного ресторанного обслуживания
  
2. Выездное ресторанное обслуживание с привлечением высококвалифицированных поваров, официантов и использование самых современных кейтеринг-технологий – это:
  - а) VIP-кейтеринг
  - б) кейтеринг вне ресторана
  
3. Приготовление обедов в офисе клиента, доставка полуфабрикатов с последующим доведением блюд до готовности и раздача, доставка готовых обедов в одноразовой посуде характерно для:
  - а) контракта на поставку
  - б) розничной продажи
  - в) выездного ресторанного обслуживания
  
4. При каком виде кейтеринга работники могут сопровождать заказчика в его длительных турне:
  - а) контракт на поставку
  - б) социальный кейтеринг
  - в) VIP-кейтеринг
  
5. Какие формы организации производства не существуют в общественном питании:
  - а) производство продукции от обработки сырья до приготовления пищи и ее реализации
  - б) сочетание элементов производственного процесса, при котором обеспечивается движение обрабатываемых изделий по всем производственным участкам партиями произвольной величины
  - в) параллельно-последовательной передаче
  
6. Общественное питание представляет собой:
  - а) отрасль народного хозяйства, вид деятельности, связанный с производством, переработкой, реализацией и организацией потребления продуктов питания и оказания услуг населению
  - б) реализацию и организацию потребления продуктов питания
  - в) все вышеперечисленное
  
7. Что такое правильное питание:

- а) несмешиваемая еда разных по химическому составу продуктов
- б) питание с целью сброса лишнего веса
- в) питание, обеспечивающее рост, нормальное развитие и жизнедеятельность человека, способствующее укреплению его здоровья и профилактике заболеваний

8. Поточный (конвейерный) производственный процесс:

- а) предусматривает организацию питания в обеденное время путем остановки конвейера, что вызывает концентрированный в одно и то же время приток работающих в столовую
- б) предполагает перерыв на обед по истечении определенного времени (3-4 часа.) с начала работы предприятия, цеха
- в) посещение предприятий общественного питания нерегулярно

9. Лечебно-профилактическое питание – это:

- а) питание лиц, работающих в условиях неблагоприятного воздействия производственной среды, например токсических химических веществ, а также физических факторов
- б) питание лиц, с целью их оздоровления
- в) питание лиц, работающих на производственных предприятиях

10. Интервал между приемами пищи рабочих должен составлять:

- а) 3 часа
- б) 2 часа
- в) 4 часа

## **РАЗДЕЛ 7. ТЕХНОЛОГИИ ВЫЕЗДНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

*Цель:* формирования у студентов практических знаний в области технологий выездного обслуживания, готовности к трудовой и творческой деятельности в области ресторанного сервиса, формирование у студентов готовности к самообразованию и самосовершенствованию в многогранной гостиничной деятельности.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Планирование пространства для проведения выездного мероприятия. Разработка меню с учетом особенностей места проведения и типа мероприятия. Расчеты объемов блюд. Тестинг. Расчеты и заявки на производство; расчет персонала для обслуживания. Предварительная дегустация блюд для оценки их вкусовых качеств и документального утверждения меню.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Основные направления в развитии кейтеринга, анализ возможных ошибок при его организации.
2. Материально-техническая база кейтеринга, виды и назначение оборудования.
3. Особенности проведения выездного обслуживания в летний период.
4. Особенности подготовки и проведения масштабных мероприятий.
5. Характеристика основных элементов технологии организационной подготовки кейтеринга.
6. Специфика подготовки и проведения масштабных мероприятий.
7. Виды столовой посуды, используемой при организации выездных мероприятий.
8. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана.
9. Особенности составления меню для проведения выездных мероприятий.
10. Прием заказа на проведение выездных мероприятий менеджером банкетной службы.
11. Столовое белье, особенности подбора и использования при организации выездных мероприятий.

12. Особенности организации и проведения пикников на открытом воздухе.
13. Особенности организации летней торговли в местах массового отдыха.
14. Особенности организации работы летних кафе.
15. Особенности организации обслуживания праздничных мероприятий в помещении заказчика.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7 ТЕХНОЛОГИИ ВЫЕЗДНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 7:**

1. Основные направления в развитии кейтеринга, анализ возможных ошибок при его организации.
2. Материально-техническая база кейтеринга, виды и назначение оборудования.
3. Особенности проведения выездного обслуживания в летний период.
4. Особенности подготовки и проведения масштабных мероприятий.
5. Характеристика основных элементов технологии организационной подготовки кейтеринга.
6. Специфика подготовки и проведения масштабных мероприятий.
7. Виды столовой посуды, используемой при организации выездных мероприятий.
8. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана.
9. Особенности составления меню для проведения выездных мероприятий.
10. Прием заказа на проведение выездных мероприятий менеджером банкетной службы.
11. Столовое белье, особенности подбора и использования при организации выездных мероприятий.
12. Особенности организации и проведения пикников на открытом воздухе.
13. Особенности организации летней торговли в местах массового отдыха.
14. Особенности организации работы летних кафе.
15. Особенности организации обслуживания праздничных мероприятий в помещении заказчика.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

**1. В какой последовательности осуществляется сервировка стола?**

- а) скатерть, приборы, стекла, специи, цветы
- б) скатерть, стекло, тарелки
- в) скатерть, тарелки, приборы, цветы, специи
- г) **скатерть, тарелки, приборы, стекла, салфетки, специи, цветы.**

**2. Салфетка после использования кладется:**

- а) на тарелку
- б) **слева от тарелки**
- в) на колени
- г) закладывается за ворот

**3. Кейтеринг это:**

- а) **предоставление услуг ОП вне ресторана**
- б) предоставление услуг в ресторане
- в) предоставление услуг на предприятиях
- г) предоставление услуг на транспорте;

#### 4. Продолжительность проведения банкета-фуршета?

- а) 1-2 часа
- б) 2-3 часа
- в) 1-3 часа
- г) 2-4 часа.

#### 5. Воскресный бранч - это:

- а) семейный обед
- б) ритуальный обед
- в) комплексный обед.

#### 7. Континентальный завтрак это?

- а) завтрак туриста
- б) завтрак бизнесмена
- в) завтрак школьника.

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

### РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 44.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является на 6 семестр – зачет, на 7 семестре - экзамен, который проводится в устной форме.

#### 1.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-3	Способен Применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	Знать: Спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.	Этап формирования знаний
		Уметь: Применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной	Этап формирования умений

		<p>профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>Владеть: Разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p>Этап формирования навыков и получения опыта</p>
ПК-6	Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>Знать: Использовать прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности.</p>	Этап формирования знаний
		<p>Уметь: Организовать изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	Этап формирования умений
		<p>Владеть: Осуществлять нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности.</p>	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-7	Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой	<p>Знать: Выработать управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства, их</p>	Этап формирования знаний

	политики организаций сферы гостеприимства	структурных подразделений	
		Уметь: Проводить анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства.	Этап формирования умений
		Владеть: Принимать участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений.	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-8	Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства	Знать: основы интернет продвижения услуг организаций гостеприимства	Этап формирования знаний
		Умеет: применять методы и способы интернет продвижения услуг, их преимущества и недостатки	Этап формирования умений
		Владеть: подходами и различными каналами, в частности интернет продвижения услуг организаций сферы гостеприимства	Этап формирования навыков и получения опыта

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-3 ПК-6 ПК-7 ПК-8	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов.  Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: ( 9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает

			<p>программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6) баллов.</p>
<p>ПК-3 ПК-6 ПК-7 ПК-8</p>	<p>Этап формирования умений</p>	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: ( 9-10] баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p> <p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание</p>
<p>ПК-3 ПК-6 ПК-7 ПК-8</p>	<p>Этап формирования навыков и получения опыта.</p>	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание</p>

		при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.	выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.
--	--	--	--

#### **4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

##### **Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Теоретический блок вопросов:

1. Основные направления в развитии кейтеринга, анализ возможных ошибок при его организации.
2. Материально-техническая база кейтеринга, виды и назначение оборудования.
3. Выездное ресторанное обслуживание: характеристика, отличительные особенности.
4. Виды кейтеринга, краткая характеристика, достоинства и недостатки каждого вида.
5. Форматы обслуживания выездных мероприятий.
6. Особенности проведения выездного обслуживания в летний период.
7. Особенности организации работы с временным персоналом.
8. Особенности подготовки и проведения масштабных мероприятий.
9. Документальное сопровождение деятельности кейтеринговой компании.
10. Формирование системы контроля качества оказываемых услуг.
11. Продвижение услуг ресторана выездного обслуживания.
12. Оборудование, необходимое для работы ресторана выездного обслуживания.
13. Характеристика основных элементов технологии организационной подготовки кейтеринга.
14. Обязанности менеджера ресторана выездного обслуживания.
15. Специфика подготовки и проведения масштабных мероприятий.
16. Организационная структура управления кейтеринговой компанией.
17. Информационное и правовое управление персоналом кейтеринговой компании.
18. Кадровая политика кейтеринговой компании.
19. Особенности проведения выездного обслуживания в зимний период на открытом воздухе.
20. Требования к производственному и обслуживающему персоналу ресторана выездного обслуживания.
21. Пути повышения эффективности использования персонала при организации выездных мероприятий.
22. Профессиональная этика работников ресторана выездного обслуживания.
23. Особенности проведения инструктажей с персоналом кейтеринговой компании.
24. Виды столовой посуды, используемой при организации выездных мероприятий.
25. Кейтеринг как дополнительный бизнес ресторана.
26. Особенности составления меню для проведения выездных мероприятий.
27. Прием заказа на проведение выездных мероприятий менеджером банкетной службы.
28. Разработка стандартов обслуживания выездных мероприятий.
29. Завоевание клиента, рекламное продвижение услуг кейтеринговой компании.
30. Столовое белье, особенности подбора и использования при организации выездных мероприятий.



31. Кейтеринг в помещении: особенности организации и проведения.
32. Кейтеринг вне ресторана: особенности организации и проведения.
33. Социальный кейтеринг: особенности организации и проведения.
34. Разъездной кейтеринг: особенности организации и проведения.
35. VIP-кейтеринг: особенности организации и проведения.
36. Организация выездного обслуживания в формате кофе-брейк.
37. Документальное оформление заказов на проведение выездных мероприятий.
38. Особенности организации и проведения пикников на открытом воздухе.
39. Особенности организации летней торговли в местах массового отдыха.
40. Особенности организации работы летних кафе.
41. Особенности организации обслуживания праздничных мероприятий в помещении заказчика.
42. Особенности организации обслуживания выездных мероприятий по типу шведского стола.
43. Особенности составления летнего меню для ресторана выездного обслуживания.
44. Особенности обслуживания спортивных мероприятий.
45. Документальное сопровождение работы менеджера кейтеринговой службы.
46. Формирование системы контроля качества оказываемых услуг.
47. Требования к помещениям для проведения выездного обслуживания.
48. Особенности проведения выездных мероприятий с национальными особенностями.
49. Сезонные особенности организации обслуживания и составления меню выездных мероприятий.
50. Особенности организации и проведения масштабных мероприятий.

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 1**

Рассчитать численный и квалификационный состав официантов для обслуживания банкета с частичным обслуживанием. Количество участников банкета 80 человек. Предложить способы подачи и порядок обслуживания, схему сервировки стола на один фрагмент, составить меню и карту вин.

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 2**

Определить численный и квалификационный состав бригады официантов для обслуживания банкета за столом с полным обслуживанием официантами.

Принять число участников банкета 50 человек.

Предложить вариант меню и напитков, схему расстановки столов и рассадки гостей, способы подачи и порядок обслуживания официантами.

Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья.

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 3**

**Схематично изобразить сервировку стола на банкете (8 человек) за столом с полным обслуживанием официантами (обед), в расчете на одного посетителя, если по меню предусмотрена подача следующих блюд:**

1. Икра зернистая
2. Ассорти рыбное
3. Овощи натуральные
4. Грибы, запеченные в сметанном соусе
5. Бульон с расстегаем
6. Лангет с картофелем жареным из вареного
7. Кофе черный с лимоном

Подобрать ассортимент напитков и винно-водочных изделий к блюдам, а также посуду для них.

Рассчитать необходимое количество посуды, приборов, белья для подачи и еды.

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 4**

Рассчитать численный состав официантов для обслуживания банкета-коктейля. Принять количество участников банкета 100 человек.

Предложить меню и карту вин.

Предложить схему проведения банкета.

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 5**

Составить меню для кейтеринга (обед на 20 человек) в офисе организации.

Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования.

Предложить порядок обслуживания.

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 6**

Составить меню полного рациона на один день для питания туристов на пешеходном маршруте. Подобрать необходимое количество посуды, приборов для еды.

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 7**

Предложить варианты завтраков для питания туристов из разных стран, которые включаются в путевку/ваучер.

Представить схемы сервировки стола к завтраку по предложенным видам завтраков.

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 8**

Составить меню для кейтеринга (буфет на 150 человек) для обслуживания болельщиков спортивного соревнования на стадионе.

Подобрать необходимое количество инвентаря, посуды, оборудования.

Предложить порядок обслуживания.

### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

#### 5.1.1. Основная литература

1. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 547 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14966-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/506937>

#### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Гордиенко, М.В. Основные аспекты ресторанного бизнеса=the basics of restaurant business : учебное пособие : [16+] / М.В. Гордиенко ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. – 80 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575414> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-3753-7. – Текст : электронный.

2. Федцов, В.Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В.Г. Федцов. – 7-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 248 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573384> – Библиогр.: с. 214-216. – ISBN 978-5-394-03326-1. – Текст : электронный.

### 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов,	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>

		обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="http://ebiblioteka.ru/">http://ebiblioteka.ru/</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Услуги кейтеринга в гостиничном бизнесе» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на

работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### **5.4.2. Программное обеспечение**

Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7

2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic

3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

### **5.4.3. Информационные справочные системы**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>

2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Услуги кейтеринга в гостиничном бизнесе» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «Услуги кейтеринга в гостиничном бизнесе» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «Услуги кейтеринга в гостиничном бизнесе» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «Услуги кейтеринга в гостиничном бизнесе» предусмотрено применение электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «Услуги кейтеринга в гостиничном бизнесе» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «Услуги кейтеринга в гостиничном бизнесе» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

### РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022





Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_ П.В. Солодуха

\_\_\_\_\_ «01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
КОНЦЕПЦИИ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

**Направление подготовки**  
**43.03.03 «Гостиничное дело»**

**Направленность**  
**«Гостиничная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, заочная**

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Концепции гостиничных предприятий» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Концепции гостиничных предприятий» разработана рабочей группой в составе: канд.экон.наук, доцента Донсковой Л.И., канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцента Крюковой Е.М.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент

В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор

П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»

Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент

К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирования в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований

Т.И.Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»

М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор

И.Г. Маляр

(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
6. Получение умений и навыков разработки гостиничных концепций, включающие маркетинговые исследования, обоснование для принятия эффективных управленческих решений на практических примерах.....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата.....	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата .....	6
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	7
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося .....	7
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	8
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	12
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	12
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	17
7. Европейская, американская азиатская и восточно-европейская модели гостеприимства.....	21
9. Европейская, американская азиатская и восточно-европейская модели гостеприимства.....	27
Основные направления выхода на международный рынок крупных международных гостиничных операторов.....	27
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	31
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	31
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	31
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	32
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	33
40. Основные направления выхода на международный рынок крупных международных гостиничных операторов .....	35
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	35
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	36
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..36	
1. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022.	

— 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://urait.ru/bcode/492675">https://urait.ru/bcode/492675</a> .....	36
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	36
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	37
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) .....	38
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	39
5.6 Образовательные технологии .....	40
<b>РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений</b> .....	<b>41</b>

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о концепции гостиничного предприятия как системы и как формы ведения бизнеса, ее структуры, этапов разработки с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по разработке концепции гостиничного предприятия, и ее реализации в современных условиях

Задачи дисциплины (модуля):

1. Сформировать и систематизировать теоретические основы концепции гостиничного предприятия, их виды, структуры.
2. Умение выявления причин организации и развития гостиничной индустрии в мире и России, выделить специфику форм ведения гостиничного бизнеса на основе закономерностей и тенденций развития гостиничной индустрии.
3. Сравнить концепции гостеприимства, гостиничного предприятия, выявить их достоинства и недостатки.
4. Рассмотреть этапы и характеристику концепции гостиничного предприятия на основе различных форм ведения бизнеса.
5. Овладение основными направлениями разработки концепции гостиничного предприятия и их реализации для повышения эффективности деятельности и рыночных позиций.
6. Получение умений и навыков разработки гостиничных концепций, включающие маркетинговые исследования, обоснование для принятия эффективных управленческих решений на практических примерах.

### **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина (модуль) «Концепции гостиничных предприятий» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки «43.03.03 Гостиничное дело» очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Концепции гостиничных предприятий» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда дисциплин (модулей): «Глобализация в туризме и гостеприимстве (модуль)», «Проектирование в гостиничном бизнесе (модуль)», «Потребительские тренды в индустрии туризма и гостеприимства (модуль)»

Перечень последующих дисциплин (модулей), для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной (модулем): Рекреационное проектирование; Услуги кейтеринга в гостиничном бизнесе; Инновации в индустрии гостеприимства; Преддипломная практика; Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

**1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата***

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-4; ПК-9, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки «43.03.03 Гостиничное дело».

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

<b>Категория компетенций</b>	<b>Код компетенции</b>	<b>Формулировка компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>
Управление	ПК-4	Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	ПК-4.1 Знать основы организации управления гостиничными предприятиями как системы
			ПК-4.2 Уметь спроектировать концепцию гостиничного предприятия как форму бизнеса, выделить состав, связи
			ПК-4.3 владеть технологией проведения анализа, обобщения результатов, внесения корректирующих действий
Управление	ПК-9	Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства	ПК-9.1 Знать основы разработки составления бизнес-планов как основы разработки концепции организаций сферы гостеприимства,
			ПК-9.2 Уметь составить структуру бизнес-плана, выделить особенности, план реализации
			ПК-9.3 Владеть навыками технологий разработки концепции и составления бизнес-планов, структурных элементов, их реализации

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) – 7 зачетных единиц, из них, изучаемой в 6 семестре, составляет 3 зачетные единицы, в 7 семестре – 4 ЗЕТ. По дисциплине (модулю) предусмотрен экзамен, экзамен.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		6	7		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками :</b>	126	54	72		
Учебные занятия лекционного типа	14	6	8		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Практические занятия	56	24	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Лабораторные занятия					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Иная контактная работа	56	24	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	56	24	32		
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	54	18	36		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>36</b>		
<b>Форма промежуточной аттестации</b>		экз	экз		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>108</b>	<b>144</b>		

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		Курс 3/сессия 3	Курс с 3/сессия 4	Курс с 4/сессия 1	Курс с 4/сессия 2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	56	8	16	8	24
Учебные занятия лекционного типа	8	4	0	4	2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		0
Практические занятия	20	0	8		10
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		0

Лабораторные занятия					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Иная контактная работа	28	4	8	4	12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	28	4	8	4	12
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>178</b>	<b>28</b>	<b>47</b>	<b>28</b>	<b>75</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>9</b>		<b>9</b>
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Семинарские/практические занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1 (Семестр 6)</b>										
Раздел 1 Основные понятия: концепция гостеприимства, модели гостеприимства, тенденции, гостиничная индустрия.	24	6	18	2	0	8	0		8	8
Раздел 2 Закономерности и тенденции развития гостиничной индустрии: история и современность: зарубежный и российский опыт	24	6	18	2	0	8	0		8	8
Раздел 3 Концепции гостеприимства. Концепция гостиничного предприятия как форма организации бизнеса: структура, этапы	24	6	18	2	0	8	0		8	8



Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Контроль промежуточной аттестации (час)	36									
Общий объем, часов	108	18	30	6	0	24	0		24	24
Форма промежуточной аттестации	Экзамен									
<b>Модуль 2 (Семестр 7)</b>										
Раздел 4 Гостиничные предприятия как участник гостиничных цепей и самостоятельно хозяйствующий субъект	27	9	18	2	0	8	0		8	8
Раздел 5 Разработка концепции развития индустрии гостеприимства	27	9	18	2	0	8	0		8	8
Раздел 6 Организация менеджмента, гостиничного предприятия, взаимодействие с субъектами туристического рынка.	27	9	18	2	0	8	0		8	8
Раздел 7 Актуальные аспекты концепций гостиничного предприятия: особенности, специфика, инновации, слияние, специализация: зарубежный и российский опыт	27	9	18	2	0	8	0		8	8

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Контроль промежуточной аттестации (час)	36									
Общий объем, часов	144	36	72	8	0	32	0		32	32
Форма промежуточной аттестации	Экзамен									
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	252	54	126	14	0	56	0		56	56

#### Заочной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
<b>Модуль 1 (Семестр 5)</b>										
Раздел 1 Основные понятия: концепция гостеприимства, модели гостеприимства, тенденции, гостиничная индустрия.	33	25	4	2	0	2	0		4	4
Раздел 2 Закономерности и тенденции развития гостиничной индустрии: история и современность: зарубежный и российский опыт	33	26	4	1	0	3	0		4	4

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Контроль промежуточной аттестации (час)										
Общий объем, часов	72	56	16	4	0	4	0		8	8
Форма промежуточной аттестации										
<b>Модуль 2 (Семестр 6)</b>										
Раздел 3 Концепции гостеприимства. Концепция гостиничного предприятия как форма организации бизнеса: структура, этапы	34	26	4	1	0	3	0		4	4
Раздел 4 Гостиничные предприятия как участник гостиничных цепей и самостоятельно хозяйствующий субъект	34	26	4	1	0	3	0		4	4
Контроль промежуточной аттестации (час)	9									
Общий объем, часов	72	47	16	2	0	6	0		8	8
Форма промежуточной аттестации	<b>Экзамен</b>									
<b>Модуль 2 (Семестр 7)</b>										
Раздел 5 Разработка концепции развития индустрии гостеприимства	33	25	8	1,0	0	3	0		4	4
Раздел 6 Организация менеджмента, гостиничного предприятия	33	25	8	0,5	0	3,5	0		4	4

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
взаимодействие с субъектами туристического рынка.										
Раздел 7 Актуальные аспекты концепций гостиничного предприятия: особенности, специфика, инновации, слияние, специализация: зарубежный и российский опыт	33	25	8	0,5	0	3,5	0		4	4
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>75</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>0</b>		<b>12</b>	<b>12</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	252	178	56	8	0	20	0		28	28

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### *Очной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся
--------------	-------	---

		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1 Теоретические основы концепции гостиничного предприятия как форма организации бизнеса , семестр 6</b>							
Раздел 1 Основные понятия: концепция гостеприимства, модели гостеприимства, тенденции, гостиничная индустрия.	6	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	1	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 2 Закономерности и тенденции развития гостиничной индустрии: история и современность: зарубежный и российский опыт	6	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	1	Дискуссия (круглый стол)	2	Контрольная работа
Раздел 3 Концепции гостеприимства. Концепция гостиничного предприятия как форма организации бизнеса: структура, этапы	6	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	1	Дискуссия (круглый стол)	2	Контрольная работа
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>18</b>	<b>9</b>		<b>3</b>		<b>6</b>	
<b>Модуль 2 Технологии проектирования концепции гостиничного предприятия , семестр 7</b>							

Раздел 4 Гостиничные предприятия как участник гостиничных цепей и самостоятельно хозяйствующий субъект	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	реферат	3	Контрольная работа
Раздел 5 Разработка концепции развития индустрии гостеприимства	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	Дискуссия (круглый стол)	3	Компьютерное тестирование
Раздел 6 Организация менеджмента, гостиничного предприятия, взаимодействие с субъектами туристического рынка.	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	реферат	3	Контрольная работа
Раздел 7 Актуальные аспекты концепций гостиничного предприятия: особенности, специфика, инновации, слияние, специализация: зарубежный и российский опыт	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Аналитическая работа	1	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов,</b>	<b>36</b>	<b>16</b>		<b>10</b>		<b>10</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>54</b>	<b>25</b>		<b>13</b>		<b>16</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся
--------------	-------	---

		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1 Теоретические основы концепции гостиничного предприятия как форма организации бизнеса</b>							
Раздел 1 Основные понятия: концепция гостеприимства, модели гостеприимства, тенденции, гостиничная индустрия.	28	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 2 Закономерности и тенденции развития гостиничной индустрии: история и современность: зарубежный и российский опыт	28	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	Дискуссия (круглый стол)	2	Контрольная работа
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>56</b>	<b>26</b>	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	<b>26</b>		4	
<b>Модуль 2 Технологии проектирования концепции гостиничного предприятия</b>							
Раздел 3 Концепции гостеприимства. Концепция гостиничного предприятия как форма организации бизнеса: структура, этапы	22	11	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	Дискуссия (круглый стол)	2	Контрольная работа

Раздел 4 Гостиничные предприятия как участник гостиничных цепей и самостоятельно хозяйствующий субъект	21	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	реферат	2	Контрольная работа
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>47</b>	<b>21</b>		<b>22</b>		<b>4</b>	
<b>Модуль 2 Технологии проектирования концепции гостиничного предприятия</b>							
Раздел 5 Разработка концепции развития индустрии гостеприимства	25	11	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Дискуссия (круглый стол)	2	Компьютерное тестирование
Раздел 6 Организация менеджмента, гостиничного предприятия, взаимодействие с субъектами туристического рынка.	25	11	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 7 Актуальные аспекты концепций гостиничного предприятия: особенности, специфика, инновации, слияние, специализация: зарубежный и российский опыт	25	11	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Аналитическая работа	2	Компьютерное тестирование
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов,</b>	<b>75</b>	<b>33</b>		<b>36</b>		<b>6</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>178</b>	<b>80</b>		<b>84</b>		<b>14</b>	



### 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

#### МОДУЛЬ 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНЦЕПЦИИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ КАК ФОРМА ОРГАНИЗАЦИИ БИЗНЕСА

**РАЗДЕЛ 1. Основные понятия: концепция гостеприимства, модели гостеприимства, тенденции, гостиничная индустрия.**

**Цель:** дать студентам знания основных понятий: концепция гостеприимства, модели гостеприимства, тенденции, гостиничная индустрия по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в гостиничных организациях.

**Перечень изучаемых элементов содержания**

Роль и значение разработки концепции в гостиничной индустрии.

Сущность и определения: концепция гостеприимства, модели гостеприимства, тенденции, гостиничная индустрия.

Сравнение этих характеристик, выделить особенности и специфику

Этапы развития гостеприимства

Причины появления и формирования сферы гостиничных услуг во всемирной истории

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Роль и значение разработки концепции в гостиничной индустрии (зачем она нужна? Что это дает? )
2. Сущность и определения: концепция гостеприимства, модели гостеприимства, тенденции, гостиничная индустрия.
- 3 Сравнить эти характеристики, выделить особенности и специфику
- 4 Какие этапы можно выделить в развитии гостеприимства в мире?
- 5 Какие этапы можно выделить в развитии гостеприимства в нашей стране ?
6. Выделить 3 причины появления и формирования сферы гостиничных услуг во всемирной истории

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

**Форма практического задания: реферат;**

Перечень тем рефератов к разделу 1:

1. Концепции развития индустрии гостеприимства
2. Современное состояние гостиничной индустрии: российский опыт
3. Современное состояние гостиничной индустрии: мировой опыт
4. Закономерности и тенденции развития гостиничной индустрии: общее и особенное
5. Влияние миграции населения на развитие гостиничной индустрии
6. Разработка концепции для создания нового отеля.
7. Индустрия гостеприимства и специфика ее деятельности
8. Концепции развития индустрии гостеприимства
9. Взаимодействие предприятия гостеприимства с туроператором и турагентством
10. Организация менеджмента туроперейтинга и его оценка (на примере гостиницы )
11. Специфика бизнеса в индустрии гостеприимства.
12. Общая характеристика и проблемы в индустрии гостеприимства в России и Санкт-Петербурге.
13. Описание бизнес-модели предприятия.
14. Анализ рынка, план маркетинга.
15. Анализ и оценка эффективности бизнес-плана хостела.

16. Изучение современной службы обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства
17. Невербальная коммуникация как главный элемент психологического обслуживания гостей в индустрии гостеприимства
18. Трансферт технологий в индустрии гостеприимства
19. Комплексный характер процесса технологического трансферта в индустрии гостеприимства и три его основные компоненты.
20. Влияние глобализации на функциональный менеджмент в индустрии гостеприимства.
21. Участие государства в процессе трансферта технологий.
22. Концепция создания гостиничного продукта
23. Основные подходы к концепции создания гостиничного продукта. Жизненный цикл гостиничного продукта.
24. Понятие инновационного гостиничного продукта.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ КРАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – контрольная работа .**

1. Роль и значение разработки концепции в гостиничной индустрии.
2. Сущность и определения: концепция гостеприимства, модели гостеприимства, тенденции, гостиничная индустрия.
3. Сравнение этих характеристик, выделить особенности и специфику
4. Этапы развития гостеприимства
5. Причины появления и формирования сферы гостиничных услуг во всемирной истории
6. Роль и значение разработки концепции в гостиничной индустрии (зачем она нужна? Что это дает? )
7. Какие этапы можно выделить в развитии гостеприимства в мире?
8. Какие этапы можно выделить в развитии гостеприимства в нашей стране ?
9. Выделить 3 причины появления и формирования сферы гостиничных услуг во всемирной истории
10. Укажите этапы развития экономики стран и изменения сущности гостиничного маркетинга на этих этапах.
11. Международный маркетинг: определение, особенности, цели использования гостиничными корпорациями.
12. Что обеспечивает гостиничным корпорациям использование международного маркетинга?
13. Глобализация бизнеса и глобальный маркетинг: определение, причины появления.
14. Особенности маркетинговой политики и маркетинговых задач, решаемых гостиничными корпорациями с использованием международного и глобального маркетинга.
15. Контролируемые и неконтролируемые факторы среды международного маркетинга, их состав и направления анализа.
16. Экономическая среда международного маркетинга: основные показатели и направления анализа.
17. Опишите основные направления выхода на международный рынок крупных международных гостиничных операторов и укажите на преимущество и недостатки каждого из них.
18. Раскройте сущность новой модели *"hub-and-spoke"* освоения зарубежных рынков.

**РАЗДЕЛ 2. Закономерности и тенденции развития гостиничной индустрии: история и современность: зарубежный и российский опыт**

*Цель:* дать студентам знания основных закономерностей и тенденций развития гостиничной индустрии (история и современность: зарубежный и российский опыт) для понимания связи факторов и причин развития бизнеса в гостиничной индустрии.

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Общая ситуация развития гостиничной индустрии  
Концепции развития индустрии гостеприимства (маркетинговая)  
Закономерности и тенденции развития гостиничной индустрии: общее и особенное  
Модели гостеприимства  
Краткая историческая справка этапов становления гостиничной индустрии  
Причины появления и формирования сферы гостиничных услуг во всемирной истории  
Краткая историческая справка этапов становления гостиничной индустрии  
Современное состояние гостиничной индустрии: российский опыт  
Современное состояние гостиничной индустрии: мировой опыт  
Влияние миграции населения на развитие гостиничной индустрии

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Привести подходы к Моделям гостеприимства, кратко их охарактеризовать
2. Назовите причины появления гостиничного бизнеса и какие факторы влияют
3. Назовите причины появления гостиничных предприятия и какие факторы влияют?
4. Общая ситуация развития гостиничной индустрии в мире
5. Общая ситуация развития гостиничной индустрии в России
6. Общая ситуация развития гостиничной индустрии в период пандемии?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

### **Подготовить отчет для дискуссии (круглый стол)**

Составление структурно-логической схемы  
Тема «Трансформация концепций гостиничного предприятия» в контексте истории развития гостиничной индустрии в России». в результате проведения сравнительного анализа.  
Ответить на вопрос как происходит изменение концепций развития гостеприимства в историческом контексте под влиянием причин (факторов)

Варианты для сравнительного анализа

1. История гостиничной индустрии в России.
2. Гостиничная индустрия в послевоенный период.
3. Гостиничное хозяйство России в конце 20 века.
4. Строительство курортных гостиниц в 19 веке.
5. Развитие гостиничной индустрии в период становления рыночных отношений

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ КРАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – контрольная работа**

1. Современная Европейская миграция и гостиничный бизнес
2. Виды современной миграции и уровень их влияния на гостиничную сферу
3. Миграция профессионалов, технических и руководящих работников, деловых людей.
4. Проблема вынужденной миграции была всегда актуальна для Западной Европы.
5. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса
6. Стратегия гостиничного бизнеса в современном мире
7. Форм развития его хозяйства
8. Основные виды гостиничных цепей: интегрированные цепи, гостиничный консорциум.
9. Тенденции развития российских гостиничных предприятий.
10. Современные гостиничные ассоциации и объединения.
11. Разновидности гостиниц по характеру взаимоотношений между владельцем (предпринимателем, собственником) гостиницы (группой гостиниц) и управленческим звеном гостиницы.

12. История и пути формирования гостиничных корпораций мира.
13. Понятие корпорация, гостиничная корпорация. Истории рождения гостиничных корпораций. Возможности включения новых отелей в гостиничную корпорацию.
14. Мировые гостиничные цепи, понятие, сущность. Основы договора франшизы (контрактных соглашений). Три категории гостиничных цепей.
15. Преимущества гостиничных цепей. Преимущества объединения в гостиничные цепи.
16. Перспективы развития национальных гостиничных сетей в России.
17. Объединение российского административного ресурса, западного менеджмента и капитала.

### **РАЗДЕЛ 3. Концепции гостеприимства. Концепция гостиничного предприятия как форма организации бизнеса: структура, этапы**

*Цель:* дать студентам знания основных понятий: Концепции гостеприимства. Концепция гостиничного предприятия как форма организации бизнеса: структура, этапы по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в гостиничных организациях.

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Концепция: разные подходы

Концепции гостеприимства: разные подходы

Концепция гостиничного предприятия: разные подходы

Виды концепции гостиничного предприятия как форма организации бизнеса

Структура концепции гостиничного предприятия, этапы разработки

Взаимосвязь концепции и стратегии предприятия

Взаимосвязь концепции и бизнес-плана

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Стратегия гостиничного предприятия, виды маркетинговых стратегия
2. Бизнес-план на предприятии и его особенность в гостиницах
3. Маркетинговые стратегии в рамках концепции гостиничного бизнеса.
3. Формы организации бизнеса в гостиничной индустрии
4. Формы организации бизнеса в современной России.
5. Организация бизнес-планирования на предприятии

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

#### **Форма практического задания: дискуссия (круглый стол) ;**

1. Поясните основные причины, требующие создания системы организации гостиничного дела.
2. В чем состоит преимущество гостиниц модели У. Ритца?
3. Чем отличается модель гостиничного бизнеса К. Уилсона?
4. Каковы основные требования, которым соответствует гостиничная цепь Holiday Inn?
5. Каковы функции франшизодателя?
6. Какова роль гостиничной концепции в развитии гостиничного дела?
7. В чем состоит преимущество транзитной гостиницы?
8. Каковы основные характеристики гостиницы для отдыха?
9. Каковы условия подписания франшизного договора?
10. Назовите основные гостиничные цепи в мире гостеприимства.
11. Насколько эффективно и оправдано внедрение гостиничных цепей в гостиничный бизнес России?
12. Будут ли ассоциации и союзы, возникающие в гостиничном деле, способствовать более качественному предоставлению услуг гостеприимства?
13. В чем, по Вашему мнению, состоят причины консолидации гостиничного бизнеса?
14. Насколько интенсивно подобные процессы реализуются в России?

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ КРАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля –**

контрольная работа по вопросам

1. Эффективные формы хозяйствования гостиничных предприятий (гостиничные цепи, консорциумы, вторичные резиденции, система таймшер).
2. Единый стратегический маркетинг, HoReCa.
3. Назовите особенности современного мирового гостиничного хозяйства?
4. Какую роль мировой гостиничный рынок играет на развитие туристского рынка?
5. Какие организации координируют работу мировых гостиничных цепей.
6. Мировые гостиничные цепи: характеристика, особенности функционирования
7. Европейская, американская азиатская и восточно-европейская модели гостеприимства
8. Гостиничные ассоциации.
9. Гостиничные цепи в России и за рубежом.
10. Принципы формирования гостиничных цепей.
11. Международные гостиничные правила.
12. Независимые и франчайзинговые компании.
13. Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.

## **МОДУЛЬ 2 ТЕХНОЛОГИИ ПРОЕКТИРОВАНИЯ КОНЦЕПЦИИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

### **Раздел 4 Гостиничные предприятия как участник гостиничных цепей и самостоятельно-хозяйствующий субъект**

*Цель:* дать студентам знания основных понятий: гостиничные предприятия как участник гостиничных цепей и самостоятельно-хозяйствующий субъект гостиничной индустрии по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в гостиничных организациях.

#### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Современные тенденции развития гостиничного бизнеса

Формы хозяйствования в развитии гостиничного бизнеса (гостиничные цепи, консорциумы, вторичные резиденции, система таймшер).

Разновидности гостиничных цепей.

Гостиничные предприятия как СХС. Факторы, влияющие на форму ведения бизнеса

Гостиничное предприятие как системный объект (внутренняя и внешняя среда)

Подход к анализу факторов гостиничного предприятия и их оценке

Предварительное маркетинговое исследование

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Привести план анализ рынка гостиничных услуг.
2. Привести статистику показателей гостиничных предприятий
3. Привести статистику показателей рынка гостиничных услуг.
4. Маркетинг и позиционирование: основные понятия и характеристики
5. Как проводится анализ конкурентов?
6. Как проводится анализ конкурентов на конкретном примере ?
7. Анализ конкурентоспособности: основные понятия, методики, инструменты, источники информации.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

### **Форма практического задания: реферат;**

1. Законодательные основы гостиничного хозяйства.
2. Международная гостиничная конвенция.
3. Кодекс отношений между гостиницами и турпредприятиями.

4. Виды и особенности гостиничных услуг.
5. Модели организации гостиничного бизнеса.
6. Система франчайзинга.
7. Меры поддержки гостиничной отрасли за рубежом.
8. Проблемы развития гостиничной индустрии в России.
9. Уровни комфорта гостиничных предприятий.
10. Предприятия питания в деятельности гостиничной индустрии.
11. Современные средства бронирования.
12. Инновации в работе службы безопасности гостиничного предприятия.
13. Подразделения инженерной службы отеля.
14. Современные методы обслуживания предприятиями питания.

#### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ КРАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля –**

контрольная работа

1. Концепция создания гостиничного продукта
2. Основные подходы к концепции создания гостиничного продукта. Жизненный цикл гостиничного продукта.
3. Понятие инновационного гостиничного продукта.
4. Трансферт технологий в индустрии гостеприимства
5. Взаимодействие гостиничных служб
6. Традиции гостеприимства в отеле
7. Гостиничные цепи.
  1. Понятие корпорация, гостиничная корпорация.
  2. Истории рождения гостиничных корпораций.
  3. Мировые гостиничные цепи, понятие, сущность.
  4. Основы договора франшизы (контрактных соглашений).
  5. Три категории гостиничных цепей.
  6. Преимущества объединения в гостиничные цепи.
  7. Перспективы развития национальных гостиничных сетей в России.
  8. Объединение российского административного ресурса, западного менеджмента и капитала.

#### **Раздел 5 Разработка концепции развития индустрии гостеприимства**

**Цель:** дать студентам знания основных понятий: концепции развития индустрии гостеприимства, бизнеса, гостиничного предприятия по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в гостиничных организациях.

##### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Концепция гостиничного предприятия: состав, этапы

Этапы разработки концепции гостиничного предприятия

Характеристика и содержание элементов концепции гостиничного предприятия

Особенности разработки стратегии гостиничного предприятия и взаимосвязь с концепцией

Особенности бизнес-планирования гостиничного предприятия и взаимосвязь с концепцией

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Раскрыть состав этапов разработки концепции гостиничного предприятия
2. Приведите характеристику отдельных элементов концепции гостиничного предприятия на конкретном примере
3. Стратегия гостиничного предприятия: виды, ее место в концепции
4. Место и роль бизнес-плана в концепции гостиничного предприятия.

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5**

Форма практического задания: дискуссия (круглый стол)

по теме 1. Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий

В результате студент должен: *иметь представление* о понятии и видах гостиничных цепей; *знать* принципы формирования гостиничных цепей; мировые гостиничные цепи; гостиничные цепи в России; *уметь* анализировать влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.

Подготовка докладов:

1. Модели Ритца
2. Модели Кемонса Уильсона
3. Объединения между собой гостиниц в добровольные гостиничные цепи под единой торговой маркой
4. Варианты объединения гостиниц: гостиничные консорциумы, семейства или ассоциации

Темы для обсуждения:

1. Сравнительный анализ модели Ритца и модели Кемонса Уильсона
2. Тенденция объединения между собой гостиниц в добровольные гостиничные цепи под единой торговой маркой.
3. Различные варианты объединения гостиниц: гостиничные консорциумы, семейства или ассоциации

Тема 2: Анализ франчайзинговых компаний в России

Дискуссия по теме, заслушивание докладов.

Задания

Проанализировать влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.

Понятие о гостиничных цепях.

Принципы формирования гостиничных цепей в России и за рубежом. Независимые и франчайзинговые компании.

Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.

В результате студент должен: *иметь представление* о понятии и видах гостиничных цепей; *знать* принципы формирования гостиничных цепей; мировые гостиничные цепи; гостиничные цепи в России; *уметь* анализировать влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий.

Подготовка докладов:

1. Динамика гостиничной индустрии в России.
2. Гостиничные цепи в России, принципы их формирования.
3. Независимые и франчайзинговые компании.
4. Влияние гостиничных цепей на совершенствование деятельности гостиничных предприятий
5. Современное состояние развития международных гостиничных цепей в России перспективы развития (BestReferat.ru>referat-218967.html)

Темы для обсуждения:

1. Варианты осуществления сотрудничества между франчайзинговой сетью и гостиницей.
2. Отношения, складывающиеся между франчайзером и франчайзи.
3. Привести примеры такой формы деятельности
4. Как современная ситуация повлияла на деятельность этих компаний
5. Сформулируйте свое мнение какие антикризисные меры в современный период

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ КРАЗДЕЛУ 5:**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

## Тесты

Тенденции развития российских гостиничных предприятий.

1. Основными составными частями комплекса маркетинга являются:

1. товар, цена, продвижение товара, распространение
2. товар, стимулирование сбыта, реклама
3. сбыт товара, ценообразование, продвижение планирование продукции,

определение цены, использование товарных знаков

2. С точки зрения маркетинга товар – это:

1. результат исследований, разработок и производства
2. продукт труда предназначен для продажи
3. все, что предлагается на рынке с целью удовлетворения потребностей

потребителей

4. все товары на предприятиях

3. Позиционирование товара – это:

1. сегментирование рынка
2. определение уровня восприятия потребителями идеи нового товара
3. поиски достойного места товара на рынке, исходя из его принятия

потребителями

4. выбор целевого рынка

4. Комплекс маркетинговых коммуникаций включает:

1. рекламу, пропаганду, персональная продажа и систему скидок
2. рекламу, персональную продажу, пропаганду и стимулирование сбыта
3. рекламу, public relations, стимулирование сбыта и пропаганду
4. рекламу, выставки, презентации, конкурсы

5. Какую цель может иметь рекламное обращение к целевой аудитории

1. привлечь внимание
2. удержать интерес
3. побуждать к действию, то есть покупки
4. все ответы правильные

6. Проведение маркетинговых исследований позволяет решать следующие задачи:

1. поиск потенциальных покупателей и детальный анализ потребностей существующих покупателей
2. мотивацию покупателей
3. продажа товаров по цене ниже себестоимости
4. увеличение реальных доходов граждан

7. Ориентация фирмы на получение прибыли в основном за счет повышения эффективности производства характерна для:

1. концепции социальноэтичного маркетинга;
2. концепции интенсификации коммерческих усилий;
3. концепции совершенствования производства;
4. концепции совершенствования товара
5. концепции маркетинга

8. Ориентация фирмы на получение прибыли в основном за счет постоянного совершенствования товара характерна для

1. концепции социальноэтичного маркетинга
2. концепции интенсификации коммерческих усилий
3. концепции совершенствования производства;
4. концепции совершенствования товара
5. концепции маркетинга

9. Ориентация фирмы на получение прибыли в основном за счет увеличения объемов продаж товара в результате принятия соответствующих мер в сфере сбыта и стимулирования характерна для:



1. концепции социальноэтичного маркетинга;
  2. концепции интенсификации коммерческих усилий
  3. концепции совершенствования производства
  4. концепции совершенствования товара
  5. концепции маркетинга
10. Ориентация фирмы на получение прибыли в основном за счет определения потребностей потребителей и целевых рынков, обеспечение желаемого уровня удовлетворения потребностей с одновременным сохранением или повышением благосостояния потребителя и общества в целом характерна для:
1. концепции социальноэтичного маркетинга;
  2. концепции интенсификации коммерческих усилий
  3. концепции совершенствования производства;
  4. концепции совершенствования товара
  5. концепции маркетинга
11. Реклама – это элемент:
1. политики продвижения товара;
  2. товарной политики;
  3. сбытовой политики;
  4. ценовой политики
12. Комплекс маркетинга включает в себя:
1. управления предприятием;
  2. совокупность инструментов (товар, цена, распространение, продвижение);
  3. выбор условий реализации;
  4. ваш вариант ответа
13. Каналом распределения называют:
1. способ распространения рекламы;
  2. совокупность организаций и лиц, способствующих перемещению товара от производителя к потребителю;
  3. способ транспортировки товара;
  4. оптового посредника.
14. К какому элементу системы маркетинговых коммуникаций принадлежит установление и поддержание связей с прессой:
1. рекламы;
  2. персональной продажи;
  3. пропаганды;
  4. стимулирование сбыта;
15. Спрос на товары эластичный если:
1. при изменении цены спрос существенно изменяется;
  2. при изменении цены спрос остается неизменным;
  3. цена и спрос не зависят друг от друга;
  4. спрос постоянно растет.
16. Каналы распределения выполняют следующие функции:
1. закупка и продажа товаров;
  2. транспортировки и хранения продукции;
  3. создание торгового ассортимента;
  4. все ответы правильные.
17. Разработка рекламной стратегии включает:
1. создание рекламного обращения;
  2. определение эффективности рекламы;
  3. создание концепции товара;
  4. определение целевой аудитории;

18. К внутренним факторам, могут повлиять негативно на продвижение новых товаров на рынок относятся:

1. усиление законодательных норм;
2. увеличение возраста потребителей;
3. снижение количества населения;
4. несовершенство программы маркетинга;

23. Различают следующие уровни товара:

1. новый и модифицированный
2. товар по замыслу; товар в реальном исполнении; товар с подкреплением;
3. товар с упаковкой; товар без упаковки;
4. второй сорт, первый сорт, высший сорт

24. Отбор целевых рынков – это:

1. удовлетворения всех без исключения потребителей;

2. поиск группы или групп покупателей, на удовлетворение потребностей которого фирма ориентируется.

3. определение места продажи своего товара;
4. определение вида продвижения товара.

25. Потребительский рынок формируется:

1. предприятиями, которые покупают товары для их последующей реализации;
2. Лицами, которые приобретают товары для их собственного потребления;
3. лицами, которые приобретают товары для продажи;
4. предприятиями изготовителями готовой продукции.

## **Раздел 6 Организация менеджмента гостиничного предприятия, взаимодействие с субъектами туристического рынка.**

**Цель:** дать студентам знания основных понятий: организация менеджмента гостиничного предприятия, взаимодействие с субъектами туристического рынка по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в гостиничных организациях.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Концепция и ее специфика при форме развития бизнеса «франшиза»

Организация и управление бизнесом: особенности бизнес-планирования

Опыт реализации концепции гостиничного предприятия

Опыт разработки и реализации стратегии гостиничного бизнеса

Возможности и ограничения вхождения на международный рынок гостиничных услуг

Взаимодействие гостиничного предприятия с турагентами и туроператорами

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Какие существуют подходы по реализации бизнес-планов на предприятиях сферы услуг?

2. Варианты финансирования гостиничных предприятий,

3. Варианты реализации бизнес-планов: возможности и ограничения.

4. Маркетинговые стратегии гостиничного бизнеса, взаимосвязь с концепцией.

5. Турагентская и туроператорская деятельность за рубежом (на примере)

6. Турагентская и туроператорская деятельность в России (на примере)

7. Международный рынок гостиничных услуг: сущность, состав, преимущества, недостатки, возможности и ограничения.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6**

**Форма практического задания: реферат;**

1. Взаимодействие предприятия гостеприимства с туроператором и турагентством
2. Организация менеджмента туроперейтинга и его оценка (на примере гостиницы .....)

3. Анализ сферы деятельности гостиницы (на примере гостиницы .....
4. Составление договора на сотрудничество туроператора с гостиницей. Оценка должностных инструкций менеджера договорного отдела
5. Проблемы и рекомендации по совершенствованию системы сотрудничества  
Взаимодействие предприятия гостеприимства с туроператором и турагентством
6. Какую роль мировой гостиничный рынок играет на развитие туристского рынка?
7. Какие организации координируют работу мировых гостиничных цепей.
8. Мировые гостиничные цепи: характеристика, особенности функционирования
9. Европейская, американская азиатская и восточно-европейская модели гостеприимства
10. Концепция гостиницы: управление гостиницей, гостиничная управляющая компания,
11. Концепция отеля: управление отелем,
12. Гостиничные ассоциации.
13. Международные гостиничные правила.
14. Динамика гостиничной индустрии в России и за рубежом.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ КРАЗДЕЛУ 6:**

### **форма рубежного контроля – Контрольная работа**

1. Укажите этапы развития экономики стран и изменения сущности гостиничного маркетинга на этих этапах.
2. Международный маркетинг: определение, особенности, цели использования гостиничными корпорациями.
3. Что обеспечивает гостиничным корпорациям использование международного маркетинга?
4. Глобализация бизнеса и глобальный маркетинг: определение, причины появления.
5. Особенности маркетинговой политики и маркетинговых задач, решаемых гостиничными корпорациями с использованием международного и глобального маркетинга.
6. Контролируемые и неконтролируемые факторы среды международного маркетинга, их состав и направления анализа.
7. Экономическая среда международного маркетинга: основные показатели и направления анализа.
8. Опишите основные направления выхода на международный рынок крупных международных гостиничных операторов и укажите на преимущество и недостатки каждого из них.
9. Раскройте сущность новой модели *"hub-and-spoke"* освоения зарубежных рынков.
10. Автоматизации отелей в России: проблемы, перспективы
11. Рынок информационных технологий для рынка HoReCa.

## **Раздел 7 Актуальные аспекты концепций гостиничного предприятия: особенности, специфика, инновации, слияние, специализация: зарубежный и российский опыт**

**Цель:** дать студентам знания основных понятий: актуальные аспекты концепций гостиничного предприятия: особенности, специфика, инновации, слияние, специализация: зарубежный и российский опыт по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в гостиничных организациях.

### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Информационные технологии и их трансформация в гостиничном бизнесе  
 Инновации в концепции гостиничного продукта на международном рынке  
 Особенности и закономерности концепции при слиянии гостиничных предприятий  
 Основные направления выхода на международный рынок крупных международных гостиничных операторов

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Привести примеры концепций гостиничного предприятия:

2. Выделить особенности и специфику концепций гостиничного предприятия в разных примерах.
3. Какие инновации возможны при разработке концепция гостиничного бизнеса?
4. Какие инновации возможны при разработке концепция гостиничного продукта ?
5. Что включает разработка концепция гостиничных предприятий при слиянии, специализации: зарубежный опыт
6. Что включает разработка концепция гостиничных предприятий при слиянии, специализации: российский опыт

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7**

**Форма практического задания: аналитическая работа:**

**Тема**

1. Разработать концепцию и основные положения гостиничного предприятия (на примере Гостиницы Москвы, Московской области .....др. )
2. Разработать концепцию и основные положения гостиничного продукта с инновационными элементами)
3. Разработать концепцию и основные положения бизнес-плана диверсификации в деятельности гостиницы (на примере Гостиницы Москвы, Московской области .....др. )
4. Разработать концепцию и основные положения проекта «Сглаживание сезонных колебаний (на примере Гостиницы Москвы, Московской области .....др. )
5. Разработать концепцию и основные положения маркетинговой сбытовой стратегии (на примере Гостиницы Москвы, Московской области .....др. )
6. Разработать концепцию и основные положения загородной экологической гостиницы ((на примере Гостиницы Москвы, Московской области .....др. )
7. Разработать концепцию и основные положения Маркетинговой ценовой стратегии в период пандемии
8. Глобальные тенденции развития гостиничной индустрии: влияние внутренних и внешних факторов, горизонтальное расширение, географическое расширение, гибридизация продукта, специализация, формирование торговой марки продукта, франчайзинг.
9. Перспективы развития гостиничной индустрии; слияние компаний, вертикальная и горизонтальная интеграция, глобализация (практические примеры).
10. Новые технологии в гостиничной индустрии (практические примеры) .
11. Глобализация и перспективы развития гостиничной индустрии (практические примеры).

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ КРАЗДЕЛУ 7:**

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

**Тесты**

1. Апарта-отели это:
  - 1) гостиницы, имеющие в своем составе отдельные домики с удобствами на достаточно высоком уровне, рассчитанные на одну семью и предлагаемые достаточно богатым туристам;
  - 2) гостиницы с номерами квартирнoгo типа для длительного проживания с доступными ценами, зависящими от времени проживания;
  - 3) гостиницы, имеющие прекрасно оформленные апартаменты, рассчитанные на очень богатых туристов.
2. Франчайзинг – это:
  - 1) метод предпринимательства, благодаря которому предприниматель может объединиться с уже действующей большой цепью и предоставляет «защищенное в законном порядке право заниматься определенной предпринимательской деятельностью, а так же

помощь в организации этой деятельности, обучении, реализации и управлении за вознаграждение от франчайзополучателя»;

2) метод предпринимательской деятельности, позволяющий франшизополучателю принимать непосредственное участие в управлении фирмой франшизодателя для обеспечения проведения единой скоординированной политики на рынке средств размещения;

3) метод предпринимательской деятельности, препятствующий монополизации рынка предприятий и средств размещения за рубежом.

3. Контракт на управление, как правило, заключается между:

1) владельцами предприятия размещения и сертифицированным менеджером, специализирующимся на управлении гостиничным предприятием;

2) заключается между владельцем предприятия и компанией, которая занимается профессиональным управлением гостиницами на данном сегменте рынка;

3) туроператором и владельцами предприятия размещения, заключившими с принципалом договор на долгосрочную аренду ресурсов гостиницы.

4. Система владения отдыхом (таймшер) это:

1) временное использование клубного или аналогичного средства размещения без права продления срока аренды;

2) долгосрочная аренда клубных средств размещения с правом пользования ими в течении определённого времени;

3) система, позволяющая туристу долговременную аренду средства размещения по согласованию как с руководством предприятия размещения так и с туроператором, причем период аренды не должен иметь перерывов (времени, когда номер не занят туристом) в течение всего срока действия договора.

5. Какой электронной системы бронирования нет:

1) GALILEO;

2) RESERV;

3) Worldspan.

6. Меню «а ля карт» предполагает:

1) свободный выбор клиентом блюд из предлагаемого рестораном меню;

2) принцип смены блюд в период проживания туриста в данном средстве размещения;

3) оплату туристом питания за весь период турпоездки по установленному меню.

7. Самый крупный гостиничный консорциум в мире это:

1) Аккор;

2) Бест Вестерн Интернэшнл;

3) Регент.

8. Гостиничные цепи чаще строятся по принципу ассоциаций в:

1) Европе;

2) Америке;

3) Азии.

9. Документ, на основе которого чаще всего строится работа гостиницы:

1) Устав;

2) Положение о работе гостиницы и ее функциональных служб;

3) Генеральная инструкция по эксплуатации гостиницы.

10. Стратегический альянс между гостиничными предприятиями имеют своей целью

1. Объединение капиталов.

2. Монополизацию рынка.

3. Достижение общих стратегических целей.

11. Для независимых гостиниц альтернативой вступления в гостиничную цепь может стать

1. Франчайзинговый договор.

2. Вступление в консорциум.

3. Вступление в гостиничную ассоциацию.

12. Как гостиничные цепи контролируют качество предоставляемых услуг в своих гостиницах?

1. Ориентации на жалобы клиентов.

2. Ежегодной аттестации гостиницы по предоставленным отчетам.

3. Периодических инспекционных проверок.

13. Заключая франчайзинговый договор с гостиничной цепью, отель получает право

1. На часть доходов других членов цепи.

2. На определенную ссуду для развития бизнеса.

3. На использование товарной марки и стандартов обслуживания.

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) являются два экзамена, который проводится в устной форме.

### 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-4	Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	Знать: основы организации управления гостиничными предприятиями как системы	Этап формирования знаний
		Уметь: спроектировать концепцию гостиничного предприятия как форму бизнеса, выделить состав, связи	Этап формирования умений
		Владеть: технологией проведения анализа, обобщения результатов, внесения корректирующих действий	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-9	Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства	Знать: основы разработки составления бизнес-планов как основы разработки концепции организаций сферы гостеприимства,	Этап формирования знаний
		Уметь: составить структуру бизнес-плана, выделить особенности, план реализации	Этап формирования умений
		Владеть: навыками технологий разработки концепции и составления бизнес-планов, структурных элементов, их реализации	Этап формирования навыков и получения опыта

**4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-4 ПК-9	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов.  Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: ( 9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.
ПК-4 ПК-9	Этап формирования умений	Аналитическое задание ( <i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i> ) Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений	1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: ( 9-10] баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов; 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;
ПК-4 ПК-9	Этап формирования навыков и получения опыта.	Аналитическое задание ( <i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i> ) Решение	4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.



		<p>практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	
--	--	--	--

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**6 семестр**

Теоретический блок вопросов:

1. Роль и значение разработки концепции в гостиничной индустрии.
1. Сущность и определения: концепция гостеприимства, модели гостеприимства, тенденции, гостиничная индустрия.
2. Этапы развития гостеприимства. Причины появления и формирования сферы гостиничных услуг во всемирной истории
3. Общая ситуация развития гостиничной индустрии
4. Концепции развития индустрии гостеприимства (маркетинговая)
5. Закономерности и тенденции развития гостиничной индустрии: общее и особенное
6. Краткая историческая справка этапов становления гостиничной индустрии. Модели гостеприимства
7. Влияние миграции населения на развитие гостиничной индустрии
8. Концепции гостеприимства: разные подходы
9. Концепция гостиничного предприятия: разные подходы
10. Виды концепции гостиничного предприятия как форма организации бизнеса
11. Структура концепции гостиничного предприятия, этапы разработки
12. Взаимосвязь концепции и стратегии предприятия
13. Взаимосвязь концепции и бизнес-плана
14. Стратегия гостиничного предприятия, виды маркетинговых стратегия
15. Бизнес-план на предприятии и его особенность в гостиницах
16. Маркетинговые стратегии в рамках концепции гостиничного бизнеса.
17. Формы организации бизнеса в гостиничной индустрии
18. Формы организации бизнеса в современной России.
19. Организация бизнес-планирования на предприятии
20. Стратегия гостиничного предприятия, виды маркетинговых стратегия
21. Бизнес-план на предприятии и его особенность в гостиницах
22. Маркетинговые стратегии в рамках концепции гостиничного бизнеса.

**7 семестр**

Теоретический блок вопросов:

1. Современные тенденции развития гостиничного бизнеса
2. Формы хозяйствования в развитии гостиничного бизнеса (гостиничные цепи, консорциумы, вторичные резиденции, система таймшер).
3. Разновидности гостиничных цепей.
4. Гостиничные предприятия как СХС. Факторы, влияющие на форму ведения бизнеса
5. Гостиничное предприятие как системный объект (внутренняя и внешняя среда)
6. Подход к анализу факторов гостиничного предприятия и их оценке
7. Предварительное маркетинговое исследование
8. Привести план анализ рынка гостиничных услуг.
9. Привести статистику показателей гостиничных предприятий
10. Привести статистику показателей рынка гостиничных услуг.
11. Маркетинг и позиционирование: основные понятия и характеристики
12. Как проводится анализ конкурентов?
13. Как проводится анализ конкурентов на конкретном примере ?
14. Анализ конкурентоспособности: основные понятия, методики, инструменты, источники информации.
15. Концепция гостиничного предприятия: состав, этапы
16. Этапы разработки концепции гостиничного предприятия
17. Характеристика и содержание элементов концепции гостиничного предприятия
18. Особенности разработки стратегии гостиничного предприятия и взаимосвязь с концепцией
19. Особенности бизнес-планирования гостиничного предприятия и взаимосвязь с концепцией
20. Раскрыть состав этапов разработки концепции гостиничного предприятия
21. Приведите характеристику отдельных элементов концепции гостиничного предприятия на конкретном примере
22. Стратегия гостиничного предприятия: виды, ее место в концепции
23. Место и роль бизнес-плана в концепции гостиничного предприятия.
24. Концепция и ее специфика при форме развития бизнеса «франшиза»
25. Организация и управление бизнесом: особенности бизнес-планирования
26. Опыт реализации концепции гостиничного предприятия
27. Опыт разработки и реализации стратегии гостиничного бизнеса
28. Возможности и ограничения вхождения на международный рынок гостиничных услуг
29. Взаимодействие гостиничного предприятия с турагентами и туроператорами
30. Какие существуют подходы по реализации бизнес-планов на предприятиях сферы услуг?
31. Варианты финансирования гостиничных предприятий,
32. Варианты реализации бизнес-планов: возможности и ограничения.
33. Маркетинговые стратегии гостиничного бизнеса, взаимосвязь с концепцией.
34. Турагентская и туроператорская деятельность за рубежом (на примере)
35. Турагентская и туроператорская деятельность в России (на примере)
36. Международный рынок гостиничных услуг: сущность, состав, преимущества, недостатки, возможности и ограничения.
37. Информационные технологии и их трансформация в гостиничном бизнесе
38. Инновации в концепции гостиничного продукта на международном рынке
39. Особенности и закономерности концепции при слиянии гостиничных предприятий

40. Основные направления выхода на международный рынок крупных международных гостиничных операторов
41. Привести примеры концепций гостиничного предприятия:
42. Выделить особенности и специфику концепций гостиничного предприятия в разных примерах.
43. Какие инновации возможны при разработке концепция гостиничного бизнеса?
44. Какие инновации возможны при разработке концепция гостиничного продукта?
45. Что включает разработка концепция гостиничных предприятий при слиянии, специализации: зарубежный опыт
46. Что включает разработка концепция гостиничных предприятий при слиянии, специализации: российский опыт

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) «Концепции гостиничных предприятий (модуля)» проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для экзамена .

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

#### 5.1.1. 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, 2022. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492678>

2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492674>

#### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/492675>

### 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных	Полнотекстовая база данных	<a href="http://ebiblioteka.ru/">http://ebiblioteka.ru/</a>

	"EastView"	периодических изданий	
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Концепции гостиничных предприятий (модуля)» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа Интернет;
3. Проектор.
- 4.

### **5.4.2. Программное обеспечение**

Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7

2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007

Russian Academic

3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. SKY DNS
7. TrueConf (client)

### **5.4.3. Информационные справочные системы**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования,	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>

		содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Концепции гостиничных предприятий» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалаврита по направлению подготовки «43.03.03 Гостиничное дело» используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (например, таблицы «Статистика гостиничной индустрии по страна мира, В России»), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD «Обзор крупных отелей мира, гостиничных цепей»), демонстрационными материалами (указать какими, например, комплект демонстрационных материалов (фолий) «Страноведение. США»), видеофильмами DVD (эксклюзивные отели, экологические, в мире , России).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (например, таблицы «Статистика гостиничной индустрии по страна мира, В России»), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD «Обзор крупных отелей мира, гостиничных цепей»), демонстрационными материалами (указать какими, например, комплект демонстрационных материалов (фолий) «Страноведение. США»), видеофильмами DVD (эксклюзивные отели, экологические, в мире, России).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

## 5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «Концепции гостиничных предприятий» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «Концепции гостиничных предприятий (модуля)» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий проблемно-ориентированных в форме: деловых дискуссий, круглых столов, работы в малых группах, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «Концепции гостиничных предприятий» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «Концепции гостиничных предприятий» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «Концепции гостиничных предприятий» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью/ специализацией* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата/магистратуры/специалитета.



**РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений**

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Декан экономического факультета

\_\_\_\_\_  
П.В. Солодуха

«01» июня \_\_\_\_\_ 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
ОСНОВЫ САНАТОРНО-КУРОРТНОГО ДЕЛА**

**Направление подготовки**  
*43.03.03 «Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Гостиничная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, заочная*

Москва 2022

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Основы санаторно-курортного дела» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело (уровень бакалавриата)*, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 33.007 «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц».

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Основы санаторно-курортного дела» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш., канд. экон. наук, доцент Крюкова Е.М.

Руководитель основной образовательной программы  
канд. геогр. наук, доцент, доцент



В.Ш. Хетагурова

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на Ученом совете экономического факультета  
Протокол № 10 от «01» июня 2022 года

Декан экономического факультета  
д-р экон. наук, профессор



П.В. Солодуха

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Старший менеджер по развитию гостиниц  
«Мариотт»



Е.М. Козлова

(подпись)

Вице-президент по операционной деятельности  
INTERSTATE EUROPE HOTELS RESORTS,

канд. экон. наук, доцент



К.С. Горяинов

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рецензирована и рекомендована к утверждению:

Д-р экон. наук, профессор, Руководитель  
Центра научных исследований и технического  
регулирувания в сфере услуг Института  
региональных экономических исследований



Т.И.Зворыкина

(подпись)

Д-р экон. наук, доцент Директор Научно-исследовательского института перспективных направлений и технологий ФГБОУ ВО «РГСУ»



М.В. Виноградова

(подпись)

Согласовано  
Научная библиотека, директор



И.Г. Маляр

(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата .....	5
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося .....	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	11
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	11
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	15
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	25
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	25
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	25
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	26
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	27
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	31
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	31
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	31
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	32
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	34
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	35
5.6 Образовательные технологии .....	35
РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений .....	36

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о санаторно-курортном деле как системы с последующим применением в профессиональной сфере при проектировании санаторно-оздоровительной деятельности и бизнес-процессов, а также практических навыков (формирование) по вопросам проектирования санаторно-оздоровительных технологий обслуживания и бизнес-планирования в деятельности организаций санаторно-курортной сферы.

Задачи дисциплины (модуля):

- представление санаторно-курортного дела как системы, характеризующуюся экономическими и социальными свойствами, а также их изменение в процессе формирования и развития системы;
- приобретение знаний в области специальных технологий и организации дополнительных услуг санаторно-курортного предприятия;
- приобретение знаний в области планирования деятельности санаторно-курортного предприятия
- овладение новыми технологиями по продвижению и организации продаж продукта санаторно-курортного предприятия;
- овладение методикой расчета стоимости основных и дополнительных услуг санаторно-курортного предприятия.
- применение полученных знаний в сфере профессиональной деятельности, в частности производственно-технологической, организационно-управленческой и сервисной деятельности.

### **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата**

Дисциплина (модуль) «Основы санаторно-курортного дела» реализуется в части, формируемой участниками образовательных отношений основной образовательной программы по направлению подготовки «43.03.03 Гостиничное дело» очной и заочной формам обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Основы санаторно-курортного дела» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда дисциплин (модулей):

- «Основы гостиничного дела»,
- «Технологии гостиничной деятельности»,

Технологии функционирования предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания

- «Сервисная деятельность»,

«Организация и контроль деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов» и др.

Перечень последующих дисциплин (модулей), для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной (модулем):

- «Рекреационное проектирование»
- «Инновации в индустрии гостеприимства»
- «Организация анимационно-досуговых программ в гостиничных комплексах»
- «Подбор, обучение и аттестация персонала в сфере гостеприимства»

- Преддипломная практика
- Выполнение и защита выпускной квалификационной работы.

**1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-4, ПК-9, в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования – программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

<b>Категория компетенций</b>	<b>Код компетенции</b>	<b>Формулировка компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения компетенции</b>
Управление	ПК-4	Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	ПК-4.1 Знать основы организации санаторно-курортного дела как системы
			ПК-4.2 Уметь спроектировать санаторно-курортную систему, выделить состав, связи
			ПК-4.3 владеть технологией проведения анализа, обобщения результатов, внесения корректирующих действий
Управление	ПК-9	Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства	ПК-9.1 Знать основы составления бизнес-планирования организаций сферы гостеприимства, в частности санаторно-оздоровительного типа
			ПК-9.2 Уметь составить структуру бизнес-плана, выделить особенности, план реализации
			ПК-9.3 Владеть навыками технологий составления бизнес-планов, структурных элементов, их реализации

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 7 зачетных единиц, из них изучаемой в 6 семестре, составляет 3 ЗЕТ, 7 семестре – 4 ЗЕТ (зачетные единицы). По дисциплине (модулю) предусмотрен экзамен в 6 и 7 семестрах.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		6	7		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками :</b>	126	54	72		
Учебные занятия лекционного типа	14	6	8		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Практические занятия	56	24	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Лабораторные занятия					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Иная контактная работа	56	24	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	56	24	32		
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	54	18	36		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>36</b>		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>108</b>	<b>144</b>		

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		Курс 3/сессия 3	Курс с 3/сессия 4	Курс с 4/сессия 1	Курс с 4/сессия 2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками:</b>	56	8	16	8	24
Учебные занятия лекционного типа	8	4	0	4	2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		0
Практические занятия	20	0	8		10

<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		0
Лабораторные занятия					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Иная контактная работа	28	4	8	4	12
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	28	4	8	4	12
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	<b>178</b>	<b>28</b>	<b>47</b>	<b>28</b>	<b>75</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>9</b>		<b>9</b>
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>36</b>	<b>108</b>

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Семинарские/практические занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1 (Семестр 6)</b>										
Раздел 1. Курортное дело в системе здравоохранения и лечебно-оздоровительном туризме	24	6	18	2	0	8	0		8	8
Раздел 2. Рекреационные основы курортного дела	24	6	18	2	0	8	0		8	8
Раздел 3. Курортно-рекреационные ресурсы России	24	6	18	2	0	8	0		8	8
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>		<b>24</b>	<b>24</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>									



Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
<b>Модуль 2 (Семестр _7)</b>										
<b>Раздел 4.</b> Правовое регулирование деятельности санаторно-курортных организаций	27	9	18	2	0	8	0		8	8
<b>Раздел 5</b> Деятельность санаторно-оздоровительных организаций. Бизнес-планирование и особенности в СКД	27	9	18	2	0	8	0		8	8
<b>Раздел 6</b> Рынок санаторно-оздоровительных услуг Роль и значение маркетинговой деятельности, Реализация бизнес-планов	27	9	18	2	0	8	0		8	8
<b>Раздел 7</b> Актуальные аспекты в санаторно-курортном деле Современное состояние СКД в России Инновации, проекты. будущее	27	9	18	2	0	8	0		8	8
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>36</b>									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>32</b>	<b>0</b>		<b>32</b>	<b>32</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>									

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	252	110	70	14	14	56	56		56	56

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Иная контактная работа
<b>Модуль 1</b>										
Раздел 1. Курортное дело в системе здравоохранения и лечебно-оздоровительном туризме	33	25	4	2	0	2	0		4	4
Раздел 2. Рекреационные основы курортного дела	33	26	4	1	0	3	0		4	4
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>56</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>		<b>8</b>	<b>8</b>
<b>Форма промежуточной аттестации</b>										
<b>Модуль 2</b>										
Раздел 3. Курортно-рекреационные ресурсы России	34	26	4	1	0	3	0		4	4
<b>Раздел 4.</b>	<b>34</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>		<b>4</b>	<b>4</b>

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия	из них: в форме практической	Лабораторные занятия	из них: в форме практической	Иная контактная работа	из них: в форме практической
Правовое регулирование деятельности санаторно-курортных организаций											
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	47	16	2	0	6	0			8	8
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	<b>Экзамен</b>										
<b>Модуль 2</b>											
<b>Раздел 5</b> Деятельность санаторно-оздоровительных организаций. Бизнес-планирование и особенности в СКД	33	25	8	1,0	0	3	0			4	4
<b>Раздел 6</b> Рынок санаторно-оздоровительных услуг Роль и значение маркетинговой деятельности, Реализация бизнес-планов	33	25	8	0,5	0	3,5	0			4	4
<b>Раздел 7</b> Актуальные аспекты в санаторно-курортном деле Современное состояние СКД в России	33	25	8	0,5	0	3,5	0			4	4

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия из них: в форме практической	Семинарские/практические занятия из них: в форме практической	Лабораторные занятия из них: в форме практической	Иная контактная работа из них: в форме практической				
Инновации, проекты. будущее											
Контроль промежуточной аттестации (час)	9										
Общий объем, часов	108	75	24	2	0	10	0			12	12
Форма промежуточной аттестации	Экзамен										
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	252	178	56	8	0	20	0			28	28

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Очной формы обучения

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1. Основы санаторно-курортного дела, семестр 6</b>							
Раздел 1. Курортное дело в системе здравоохранения и лечебно-оздоровительном туризме	6	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	1	реферат	2	Контрольная работа

Раздел 2. Рекреационные основы курортного дела	6	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	1	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 3. Курортно- рекреационные ресурсы России	6	3	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	1	реферат	2	Контрольная работа
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>18</b>	<b>9</b>		<b>3</b>		<b>6</b>	
<b>Модуль 2. Организация и управление санаторно-курортной деятельностью в рыночных условиях, семестр 7</b>							
Раздел 4. Правовое регулирование деятельности санаторно- курортных организаций	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	реферат	3	Контрольная работа
Раздел 5 Деятельность санаторно- оздоровительных организаций. Бизнес- планирование и особенности в СКД	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	реферат	3	Контрольная работа
Раздел 6 Рынок санаторно- оздоровительных услуг Роль и значение маркетинговой деятельности, Реализация бизнес-планов	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	2	Круглый стол (дискуссия)	3	Компьютерное тестирование
Раздел 7 Актуальные аспекты в санаторно- курортном деле Современное состояние СКД в	9	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	Эссе	1	Контрольная работа

России Инновации, проекты. будущее							
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов,</b>	<b>36</b>	<b>16</b>		<b>10</b>		<b>10</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>54</b>	<b>25</b>		<b>13</b>		<b>16</b>	

### *Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	Форма рубежного текущего контроля
<b>Модуль 1. Основы санаторно-курортного дела</b>							
Раздел 1. Курортное дело в системе здравоохранения и лечебно-оздоровительном туризме	28	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	реферат	2	Контрольная работа
Раздел 2. Рекреационные основы курортного дела	28	13	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	13	реферат	2	Контрольная работа
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>56</b>	<b>26</b>	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	<b>26</b>		4	
<b>Модуль 2. Организация и управление санаторно-курортной деятельностью в рыночных условиях</b>							

Раздел 3. Курортно-рекреационные ресурсы России	22	11	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	реферат	2	Контрольная работа
<b>Раздел 4.</b> Правовое регулирование деятельности санаторно-курортных организаций	21	10	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	11	реферат	2	Контрольная работа
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>47</b>	<b>21</b>		<b>22</b>		<b>4</b>	
<b>Модуль 2. Организация и управление санаторно-курортной деятельностью в рыночных условиях</b>							
<b>Раздел 5</b> Деятельность санаторно-оздоровительных организаций. Бизнес-планирование и особенности в СКД	25	11	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	реферат	2	Контрольная работа
<b>Раздел 6</b> Рынок санаторно-оздоровительных услуг Роль и значение маркетинговой деятельности, Реализация бизнес-планов	25	11	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Круглый стол (дискуссия)	2	Компьютерное тестирование
<b>Раздел 7</b> Актуальные аспекты в санаторно-курортном деле Современное состояние СКД в России Инновации, проекты, будущее	25	11	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	12	Эссе	2	Контрольная работа

Общий объем по модулю/семестру, часов,	75	33		36		6	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	178	80		84		14	

### 3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

#### МОДУЛЬ 1. ОСНОВЫ САНАТОРНО-КУРОРТНОГО ДЕЛА

##### Раздел 1. Курортное дело в системе здравоохранения и лечебно-оздоровительном туризме

**Цель:** дать студентам знания основ курортного дела по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в организациях санаторно-курортного комплекса.

##### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Понятие о курортном деле и курортологии.

- Место санаторно-курортного комплекса в сфере оказания услуг населению Российской Федерации. Взаимосвязь курортного дела с другими видами деятельности.

- Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях.

- Лечебный и оздоровительный туризм, современное состояние и особенности.

Характеристика мировых курортов.

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Определите сущность и содержание курортной деятельности.
2. Какие формы курортной деятельности вы знаете?
3. Что такое санаторно-курортный комплекс и какова его структура?
4. Какие критерии классификации санаторно-курортных организаций вы знаете?
5. Назовите уровни управления санаторно-курортным комплексом.
6. Перечислите основные типы санаторно-курортных и учреждений, представленных на курортах.
7. Что такое «курсовка»?
8. Каковы особенности и элементы хозяйственной структуры санатория?
9. Назовите основные принципы организации лечебной работы санатория.
10. Какие дополнительные услуги (помимо лечебных) оказывает санаторий?
11. Каковы оптимальные сроки лечения в санаториях?

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 1:**

1. Сущность и задачи курортного дела
2. Место санаторно-курортного комплекса в сфере оказания услуг населению Российской Федерации.
3. Взаимосвязь курортного дела с другими видами деятельности.
4. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях.
5. Лечебный и оздоровительный туризм. Основные типы курортов
6. Понятие индустрии здоровья
7. Система организации здравоохранения в России.
8. Взаимодействие организма с окружающей средой. Биосоциальные аспекты здоровья и болезней.



9. Состояние здоровья взрослого и детского населения России.
10. Сущность и составляющие современной курортной медицины
11. Понятие восстановительной медицины
12. Сохранение и восстановление здоровья здоровых
13. Реабилитационный потенциал и система реабилитации на курорте

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

**Примерные вопросы:**

1. Курортное дело и курортология.
2. Санаторно-курортного комплекс в сфере оказания услуг населению Российской Федерации.
3. Взаимосвязь курортного дела с другими видами деятельности.
4. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях.
5. Лечебный и оздоровительный туризм, современное состояние и особенности.
6. Характеристика мировых курортов.
7. Определите сущность и содержание курортной деятельности.
8. Формы курортной деятельности вы знаете?
9. Санаторно-курортный комплекс и какова его структура?
10. Критерии классификации санаторно-курортных организаций вы знаете?
11. Уровни управления санаторно-курортным комплексом.
12. Перечислите основные типы санаторно-курортных и учреждений, представленных на курортах.
13. Понятие «курсовка»?
14. Особенности и элементы хозяйственной структуры санатория?
15. Принципы организации лечебной работы санатория.
16. Дополнительные услуги (помимо лечебных) санаторно-курортных предприятий?
17. Определение сроков лечения отдыхающих в санаторно-курортных предприятиях?

**Раздел 2. Рекреационные основы курортного дела**

**Цель:** дать студентам знания основ курортного дела по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в организациях санаторно-курортного комплекса.

**Перечень изучаемых элементов содержания**

Классификация туристско-рекреационных ресурсов. Природные ресурсы как основа развития санаторно-курортной деятельности. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы. Трудовые ресурсы и корпоративная культура в сфере санаторно-курортного обслуживания.

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Дайте определение туристско-рекреационных ресурсов.
2. По каким признакам осуществляется их классификация?
3. Какие ресурсы относятся к природным?
4. Что такое возобновляемые природные ресурсы?
5. Что такое заменимые природные ресурсы?
6. Какие ресурсы относятся к антропогенным?
7. Что такое туристская рента?
8. Какие задачи необходимо решать для проведения оценки качества туристско-рекреационных ресурсов?
9. Как подразделяются основные фонды?
10. Какие виды стоимости основных средств вы знаете?

11. Что такое амортизация?
12. Как ее рассчитывают?
13. Какие ресурсы необходимы для функционирования санатория?
14. Какие модели используют для финансового учета персонала?
15. Какие элементы корпоративной культуры вы знаете?

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 2:**

1. Формирование принципов защиты природно-климатических факторов и их использование в оздоровительных целях в античном мире.
2. Особенности развития курортного дела в Европе и Азии.
3. Формирование первых «народных» курортов и их упадок в период Средневековья.

**Новый**

этап развития курортов в Европе.

4. Роль Петра I в развитии курортного дела в России.
5. История российских курортов в начале XX в. и в период до 1914 г.
6. Развитие курортов в годы Великой Отечественной войны и в период послевоенного восстановления и развития народного хозяйства.
7. Советский этап развития курортного дела.
8. Современный этап развития курортного дела, характеристика, особенности
9. Курортно-рекреационные ресурсы, свойства, происхождение, назначение.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

*Теоретические вопросы:*

1. Классификация туристско-рекреационных ресурсов
2. Природные ресурсы как основа развития санаторно-курортной деятельности.
3. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы.
4. Трудовые ресурсы и корпоративная культура в сфере санаторно-курортного обслуживания
5. Туристско-рекреационные ресурсы.
6. Возобновляемые природные ресурсы?
7. Заменяемые природные ресурсы?
8. Какие ресурсы относятся к антропогенным?
9. Туристская рента?
10. Проведение оценки качества туристско-рекреационных ресурсов?
11. Подразделение основных фондов?
12. Виды стоимости основных средств?
13. Амортизация и методика ее расчета?
14. Ресурсы необходимы для функционирования санатория?
15. Модели финансового учета персонала?
16. Элементы корпоративной культуры?

### **Раздел 3. Курортно-рекреационные ресурсы России**

**Цель:** дать студентам знания основ курортного дела по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в организациях санаторно-курортного комплекса.

**Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие, свойства, состав и основные характеристики курортно-рекреационных ресурсов.

Природные лечебные ресурсы России

Охрана природных лечебных ресурсов

Рекреационное районирование, рекреационные зоны, особенности и возможности использования

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Рекреационное районирование, критерии формирования и использования различных типов рекреационных систем.
2. Рекреационные зоны Российской Федерации и экономическое районирование и зонирование курортно-рекреационного потенциала Российской Федерации, их отличие.
3. Минеральные воды, происхождение, использование в оздоровительных целях.
4. Минеральные воды, классификация, использование для внутреннего применения.
5. Лечебные грязи, происхождение, классификация. Особенности применения.
6. Климатотерапия, классификация, общие принципы действия, организация в условиях курортного оздоровления.
7. Климат, погода, медицинская климатология, механизм действия погодных факторов на организм.
8. Метеотропные реакции, их профилактика в условиях санаторно-курортного оздоровления.
9. Аэротерапия, виды, механизмы действия, использование в санаторно-курортном оздоровлении, особенности дозирования.
10. Гелиотерапия, виды, механизм действия, принципы организации в теплый и холодный период года.
11. Понятие о ландшафтной рекреалогии,

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 3:**

1. Курортно-рекреационные ресурсы Российской Федерации.
2. Курорты Российской Федерации в общей системе здравоохранения и туризма.
3. Система рекреационных организаций в современных условиях.
4. Организация оздоровления детей на современном курорте.
5. Социально-экономическая эффективность санитарно-курортного оздоровления.
6. Курортная инфраструктура, основные заделы, особенности функционирования.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

1. Понятие, свойства, состав и основные характеристики курортно-рекреационных ресурсов.
2. Природные лечебные ресурсы России
3. Охрана природных лечебных ресурсов
4. Рекреационное районирование, рекреационные зоны, особенности и возможности использования
5. Рекреационное районирование, критерии формирования и использования различных типов рекреационных систем.
6. Рекреационные зоны Российской Федерации и экономическое районирование, и зонирование курортно-рекреационного потенциала Российской Федерации, их отличие.
7. Минеральные воды, происхождение, использование в оздоровительных целях.
8. Минеральные воды, классификация, использование для внутреннего применения.
9. Лечебные грязи, происхождение, классификация. Особенности применения.
10. Климатотерапия, классификация, общие принципы действия, организация в условиях курортного оздоровления.

11. Климат, погода, медицинская климатология, механизм действия погодных факторов на организм.
12. Метеотропные реакции, их профилактика в условиях санаторно-курортного оздоровления.
13. Аэротерапия, виды, механизмы действия, использование в санаторно-курортном оздоровлении, особенности дозирования.
14. Гелиотерапия, воды, механизм действия, принципы организации в теплый и холодный период года.
15. Понятие о ландшафтной рекреалогии,

## **МОДУЛЬ 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ САНАТОРНО-КУРОРТНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ В РЫНОЧНЫХ УСЛОВИЯХ,**

### **Раздел 4. Правовое регулирование деятельности санаторно-курортных организаций**

**Цель:** дать студентам знания правовых основ курортного дела по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в организациях санаторно-курортного комплекса.

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Лицензирование и сертификация Санаторно-курортных услуг

Правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере. Некоторые проблемы законодательства в сфере реализации санаторно-курортного продукта. Лицензирование, стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг.

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Экологический и санитарно-гигиенический контроль на курорте, законодательные документы.
2. Требования к лечебно-оздоровительным местностям и курортам.
3. Основные законодательные документы, регламентирующие деятельность курортов.
4. Лицензирование и сертификация санаторно-курортных услуг. Нормативно-техническое обеспечение уровня качества сервисного обслуживания на курорте.
5. Управление курортным делом на различных уровнях.
6. Государственное регулирование курортного дела в Российской Федерации.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

#### **Форма практического задания: реферат**

#### **Перечень тем рефератов к темам раздела 4:**

1. Назовите основные законодательные документы, регулирующие курортную деятельность.
2. Назовите основные положения обеспечения населения РФ санаторно-курортной помощью.
3. В чем заключаются основные проблемные вопросы продажи путевок и заключения договоров?
4. Какие вы знаете стандарты в санаторно-курортной отрасли?
5. Что такое сертификация?
6. В чем состоят задачи лицензирования и сертификации в санаторно-курортной сфере?
7. Что такое лицензия?
8. Назовите особенности Системы добровольной сертификации услуг по санаторно-курортному лечению.

9. Что представляет собой Классификация гостиниц и других средств размещения?

10. Является ли Классификация гостиниц и других средств размещения обязательной для применения?

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

1. Лицензирование и сертификация Санаторно-курортных услуг  
2. Правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере.  
3. Некоторые проблемы законодательства в сфере реализации санаторно-курортного продукта. Лицензирование, стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг.

4. Экологический и санитарно-гигиенический контроль на курорте, законодательные документы.

5. Требования к лечебно-оздоровительным местностям и курортам.

6. Основные законодательные документы, регламентирующие деятельность курортов.

7. Лицензирование и сертификация санаторно-курортных услуг. Нормативно-техническое обеспечение уровня качества сервисного обслуживания на курорте.

8. Управление курортным делом на различных уровнях.

9. Государственное регулирование курортного дела в Российской Федерации.

**Раздел 5 Деятельность санаторно-оздоровительных организаций. Бизнес-планирование и особенности в санаторно-оздоровительной деятельности**

**Цель:** дать студентам знания деятельности санаторно-оздоровительных организаций в рыночных условиях по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в организациях санаторно-курортного комплекса.

**Перечень изучаемых элементов содержания**

Санаторно-оздоровительная организация как система

Особенности деятельности санаторно-оздоровительной организации

Структура бизнес-плана.

Особенности бизнес-плана в сфере услуг.

Программы реализации бизнес-планов, источники финансирования.

1)Подготовительный этап: сбор информации, оценка направлений исследований;

2)Этап разработки бизнес-плана: анализ возможных рисков, формулирование предупреждающих действий

3)Этап реализации бизнес плана: корректирующие действия по выполнению плана предприятия.

**Вопросы для самоподготовки:**

Проблемы бизнес-планирования в малом и среднем бизнесе в современных российских условиях.

*Санаторно-оздоровительная услуга, состав, особенности*

*Роль и значение бизнес-планирования в организациях санаторно-оздоровительного типа.*

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5**

**Форма практического задания: реферат**

**Перечень тем рефератов к темам раздела 5:**

**реферат**

1. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы.

2. Трудовые ресурсы и корпоративная культура в сфере санаторно-курортного обслуживания
3. Туристская рента?
4. Проведение оценки качества туристско-рекреационных ресурсов?
5. Подразделение основных фондов?
6. Виды стоимости основных средств?
7. Амортизация и методика ее расчета?
8. Ресурсы необходимы для функционирования санатория?
9. Модели финансового учета персонала?
10. Элементы корпоративной культуры?
11. Бизнес-планирование на предприятиях санаторно-оздоровительного типа.

#### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

1. Расчет эффективности вложений средств в конкретный инвестиционный проект при наличии других форм вложения средств с тем же самым уровнем риска.
  2. Уровень финансового риска как важный показатель деятельности предприятия кредитора.
  3. Анализ финансовой отчетности с помощью финансовых коэффициентов.
  4. Влияние заемных средств на деятельность предприятия.
  5. Возможность привлечения денежных средств и рынок капитала.
  6. Противоречия между акционерами и управляющими (менеджерами) в крупных компаниях.
1. Каковы основные источники финансовых ресурсов предприятия?
  2. Что такое норма рентабельности и норма доходности?
  3. Какова классификация видов инвестиций по критерию «объект инвестиций».
  4. Как проводится оценка потока платежей инвестиционного проекта с учетом и без учета дисконтирования?

#### **Раздел 6 Рынок санаторно-оздоровительных услуг. Роль и значение маркетинговой деятельности, Реализация бизнес-планов.**

**Цель:** дать студентам знания деятельности санаторно-оздоровительных организаций в рыночных условиях по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в организациях санаторно-курортного комплекса.

##### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Рынок санаторно-оздоровительных услуг, его особенности.  
 Специфика ценообразования санаторно-оздоровительных услуг.  
 Баланс спроса и предложения на рынке санаторно-оздоровительных услуг.  
 Проблемы санаторно-оздоровительных организаций в рыночных условиях.  
 Мониторинг санаторно-оздоровительных услуг в современных условиях.  
 Санаторно-оздоровительные организации .  
 Вопросы реализации бизнес-планов

##### **Вопросы для самоподготовки:**

Разработка раздела «План маркетинга» бизнес-плана создания предприятия.  
 Разработка элементов оформления бизнес-плана предприятия санаторно-оздоровительного типа.

## ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 6

**Форма практического задания: круглый стол (дискуссия)**

**Перечень вопросов при подготовке круглого стола раздела 6:**

1. Лечебный и оздоровительный туризм, современное состояние и особенности.
2. Роль и значение лечебно-оздоровительных услуг в отдыхе и путешествиях
3. Роль и значение НИИ курортологии в санаторно-оздоровительной деятельности
4. Проблемы обеспечения санаторно-оздоровительным отдыхом для социальных категорий населения
5. Выделить наиболее сложные элементы в структуре бизнес-планов для санаторно-оздоровительных организаций

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля – тестирование**

Бизнес-план создания и развития предприятия разрабатывается на период:

- а) 1-5 лет;
- б) 5-10 лет;
- в) 5-15 лет;
- г) 0,5-1 год.

Бизнес-план создания предприятия:

- а) может не разрабатываться;
- б) является обязательным для разработки документом;
- в) подлежит обязательной государственной регистрации;
- г) является частью устава предприятия.

**Наиболее правильный выбор**

Бизнес-планирование характерно для:

- а) всех предприятий, функционирующих в условиях рыночной экономики;
- б) крупных предприятий, функционирующих в условиях рынка;
- в) начинающих предпринимателей;
- г) успешных предпринимателей.

Бизнес-планирование осуществляется:

- а) на всех стадиях жизненного цикла предприятия;
- б) только на стадиях создания и развития предприятия;
- в) только на стадии ликвидации предприятия;
- г) только на стадии создания предприятия.

**Множественный выбор**

Планирование – это:

- а) одна из функций менеджмента;
- б) процесс разработки плана;
- в) детализация процесса достижения цели;
- г) план.

К основным принципам бизнес-планирования относится принцип:

- а) гибкости;
- б) оптимальности;
- в) научности;
- г) Тейлора.

**Вписать правильный ответ**

\_\_\_\_\_ представляет собой процесс выявления и оценки характера, тенденций и перспектив изменения объекта исследования и окружающей среды с течением времени.

Предпринимательская деятельность связана с \_\_\_\_\_ бизнес-процессов на предприятии.

#### **Установить соответствие**

Установите соответствие между сферами предпринимательской деятельности и их существенными характеристиками:

- а) торговля;
- б) посредничество;
- в) производство;
- г) сфера услуг;
- а) создание материальных благ;
- б) создание нематериальных благ;
- в) доведение материальных благ до их конечного потребителя;
- г) информационное обеспечение участников рыночных отношений.

#### **Установите соответствие между субъектами предпринимательской среды и их основными целевыми установками:**

- а) потребители;
- б) бизнес-партнеры;
- в) органы государственной власти;
- г) инвесторы;
- а) удовлетворение потребности в товарах, работах, услугах;
- б) выгодное вложение капитала;
- в) расширение рынка сбыта продукции;
- г) осуществление предпринимательства в рамках законодательства.

#### **Установить последовательность**

Установите последовательность этапов управленческой деятельности предпринимателя:

- а) организация;
- б) стимулирование труда работников;
- в) принятие управленческого решения;
- г) сбор и анализ информации;
- д) планирование;
- е) контроль.

#### **Установите последовательность этапов создания предприятия:**

- а) проведение учредительного собрания;
- б) разработка бизнес-плана;
- в) исследование предполагаемого рынка сбыта продукции;
- г) выбор организационно-правовой формы предприятия;
- д) государственная регистрация предприятия;
- е) заключение договоров с поставщиками.

### **Раздел 7 Актуальные аспекты в санаторно-курортном деле. Современное состояние СКД в России. Инновации, проекты, будущее**

**Цель:** дать студентам знания деятельности санаторно-оздоровительных организаций в рыночных условиях по программе высшего профессионального образования для сферы услуг, подготовить студентов к производственной деятельности и карьере в организациях санаторно-курортного комплекса.



### ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Проблемы деятельности санаторно-оздоровительных организаций в современный период (социальный и экономический кризисы)

Роль и значение инноваций как антикризисное управление.

Проектная деятельность санаторно-оздоровительных организаций в системе управления персоналом.

Способы привлечения финансовых средств (государственных, частных).

#### **Вопросы для самоподготовки:**

Отличие бизнес-планирования от проектной деятельности.

Государственные программы развития санаторно-оздоровительных организаций в России.

Передовые технологии в санаторно-оздоровительном обслуживании.

Роль и значение НИИ курортологии в России в перспективе.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7**

**Форма практического задания: эссе**

**Перечень тем эссе к темам раздела 7:**

#### **Перечень тем эссе (доклады, презентации) ;**

Подобрать 2 статьи (источник: e-library) по выбранной теме, сделать обзор авторов подходов к исследованию санаторно-курортной деятельности, сравнительный анализ, сформулировать свое мнение

Примерная тема:

1. Санаторно-курортное дело в России: состояние, проблемы и перспективы
2. Обзор санаторно-курортной деятельности по статистическим данным.
3. Преимущества и недостатки санаторно-курортной деятельности в период кризисов (COVID)
4. Маркетинговая деятельность в санаторно-оздоровительной организации, ее особенности
5. Возможности и ограничения в санаторно-оздоровительной деятельности в решении проблем сезонности
6. Рыночные условия деятельности санаторно-оздоровительных организаций: проблемы спроса, перспективы

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7: форма рубежного контроля – контрольная работа.**

1. Особенности бизнес-планирования в санаторно-курортной деятельности в России
2. Проблемы в бизнес-планировании в санаторно-курортной деятельности в России
3. Роль и значение ФСС в деятельности санаторно-оздоровительных организаций
4. Методы снижения влияния фактора сезонности в санаторно-оздоровительных организациях
5. Совершенствование методов управления в политике клиентоориентированного обслуживания
6. Санаторно-курортная деятельность и ее роль в туристской индустрии
7. Санаторно-оздоровительные услуги в структуре платных услуг (по статистическим данным)
8. Возможности и ограничения санаторно-курортной деятельности для социальных категорий населения (социальный туризм)

Оформление работ, выполняемых в рамках самостоятельной работы осуществляется в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ, обучающихся в рамках самостоятельной работы, утвержденными Учебно-методическим советом РГСУ, Протокол № 2 от 25 июня 2015 года. Конкретные практические задания и задания для рубежного контроля определяются в учебно-методических материалах по работе обучающихся в электронной информационно-образовательной среде РГСУ с применением технологий электронного обучения по данной дисциплине, утверждаемых ежегодно экономическим факультетом.

## РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) являются два экзамены, которые проводятся письменной форме.

### 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-4	Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	Знать: Основы проектирования санаторно-курортной деятельности как объект профессиональной деятельности	Этап формирования знаний
		Уметь: Выполнить все этапы проектирования от исследований до выполнения отчета	Этап формирования умений
		Владеть: владеть технологией проведения анализа, обобщения результатов, внесения корректирующих действий	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-9	Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства	Знать: основы разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства, в частности в санаторно-оздоровительных организациях	Этап формирования знаний
		Уметь: составить структуру бизнес-плана, выделить особенности, план реализации	Этап формирования умений

		Владеть: навыками технологий составления бизнес- планов, структурных элементов, их реализации	Этап формирования навыков и получения опыта
--	--	---	---

#### 4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
ПК-4 ПК-9	Этап формирования знаний.	Теоретический блок вопросов.  Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал	1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: ( 9-10] баллов; 2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов; 3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов; 4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6] баллов.

<p><b>ПК-4</b> <b>ПК-9</b></p>	<p>Этап формирования умений</p>	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов; 2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов; 3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению:</p>
<p><b>ПК-4</b> <b>ПК-9</b></p>	<p>Этап формирования навыков и получения опыта.</p>	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>) Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>(6-8) баллов; 4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6) баллов.</p>

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) 6 семестр**

1. Понятие о курортном деле и курортологии.
2. Место санаторно-курортного комплекса в сфере оказания услуг населению Российской Федерации.
3. Взаимосвязь курортного дела с другими видами деятельности.
4. Курортные факторы: понятие, классификация, возможности использования в лечебных и оздоровительных целях.
5. Лечебный и оздоровительный туризм, современное состояние и особенности. Характеристика мировых курортов.
6. Определите сущность и содержание курортной деятельности
7. Какие формы курортной деятельности вы знаете?
8. Что такое санаторно-курортный комплекс и какова его структура?
9. Какие критерии классификации санаторно-курортных организаций вы знаете?

10. Назовите уровни управления санаторно-курортным комплексом.
11. Перечислите основные типы санаторно-курортных и учреждений, представленных на курортах.
12. Что такое «курсовка»?
13. Каковы особенности и элементы хозяйственной структуры санатория?
9. Назовите основные принципы организации лечебной работы санатория.
10. Какие дополнительные услуги (помимо лечебных) оказывает санаторий?
11. Каковы оптимальные сроки лечения в санаториях
12. Классификация туристско-рекреационных ресурсов.
13. Природные ресурсы как основа развития санаторно-курортной деятельности.
14. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы. Трудовые ресурсы и корпоративная культура в сфере санаторно-курортного обслуживания.
15. Определение туристско-рекреационных ресурсов
16. Понятие, свойства, состав и основные характеристики курортно-рекреационных ресурсов.
17. Природные лечебные ресурсы России
18. Охрана природных лечебных ресурсов
19. Рекреационное районирование, рекреационные зоны, особенности и возможности использования
20. Рекреационное районирование, критерии формирования и использования различных типов рекреационных систем.
21. Рекреационные зоны Российской Федерации и экономическое районирование, и зонирование курортно-рекреационного потенциала Российской Федерации, их отличие.
22. Минеральные воды, происхождение, использование в оздоровительных целях.
23. Минеральные воды, классификация, использование для внутреннего применения.
24. Лечебные грязи, происхождение, классификация. Особенности применения.
25. Климатотерапия, классификация, общие принципы действия, организация в условиях курортного оздоровления.
26. Климат, погода, медицинская климатология, механизм действия погодных факторов на организм.
27. Метеотропные реакции, их профилактика в условиях санаторно-курортного оздоровления.
28. Аэротерапия, виды, механизмы действия, использование в санаторно-курортном оздоровлении, особенности дозирования
29. Гелиотерапия, воды, механизм действия, принципы организации в теплый и холодный период года.
30. Понятие о ландшафтной рекреологии,
31. Лицензирование и сертификация Санаторно-курортных услуг
32. Правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере.
33. Законодательство в сфере реализации санаторно-курортного продукта.
34. Лицензирование, стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг.
35. Экологический и санитарно-гигиенический контроль на курорте, законодательные документы.
36. Требования к лечебно-оздоровительным местностям и курортам.
37. Основные законодательные документы, регламентирующие деятельность курортов.
38. Лицензирование и сертификация санаторно-курортных услуг. Нормативно-техническое обеспечение уровня качества сервисного обслуживания на курорте.
39. Управление курортным делом на различных уровнях.
40. Государственное регулирование курортного дела в Российской Федерации.

#### 41. Основные фонды санаторно-курортного предприятия

##### **Аналитическое задание**

4) По данной информации разработать модель управления СКД в регионе (в виде блок-схемы) как социально-экономической системой, выделить наиболее актуальные проблемы в регионе.

Факторы экономические, политические, социальные, культурные, природные, научно-технические в совокупности оказывают воздействие на субъект и на объект, и их взаимоотношения (санаторно курортные организации). Однако под влиянием ряда факторов (нестабильная политическая ситуация, природные катаклизмы, неблагоприятная экология, экономические кризисы, рост безработицы) уязвимыми, в первую очередь, становятся специализированные предприятия и учреждения непосредственно обслуживающие туристов. Как показывает практика многих стран, именно подобного рода предприятия становятся банкротами в условиях политических, природных катаклизмов и др. Поэтому предприятия и организации, которые уже диверсифицировали или смогут диверсифицировать перечень предоставляемых ими услуг, смогут выжить. Диверсифицируя свою деятельность, фирма проникает в новые для себя отрасли и сферы, и тем самым расширяет ассортимент товаров и услуг. Когда одна отрасль переживает экономический спад, другая процветает, таким образом снижается возможность кризиса или сглаживаются его последствия, если кризис все же наступает. В результате диверсификации предприятие приобретает многоотраслевой характер, проникает в новые наиболее прибыльные отрасли, развивающиеся высокими темпами. А предприятия и организации, которые жестко привязаны к оказанию исключительно туристских услуг будут испытывать значительные трудности текущей ситуации. Диверсификация позволяет повысить конкурентоспособность и улучшить финансовое положение (количественные и качественные показатели работы). Перелив капитала из менее доходных отраслей в более рентабельные происходит через диверсификацию, минуя традиционный рынок капитала.

Таким образом, диверсификацию можно рассматривать как фактор устойчивого развития системы туризма. Такой подход дает предпосылки рассматривать устойчивость системы в сложных экономических, политических, природно-климатических условиях и позволяет государству выработать механизмы государственного регулирования и управления туризмом с позиции равновесия туристской системы.

Анализ внешней среды, по мнению автора, показывает наиболее значительные факторы, которые находятся вне контроля предприятия, и даже вне контроля принимающего региона, а именно: сезонность, уровень доходов населения. Данная особенность налагает определенные требования на портфель туристской организации: она должна располагать набором туров (услуг), обеспечивающих бесперебойность работы в течение всего года. В некоторых случаях это достигается за счет дифференциации деятельности фирмы (большинство предприятий помимо основной деятельности могут заниматься строительством, торговлей, предоставлять транспортные услуги, гостиничные услуги, спортивные и т. д.). Одной из основ процесса планирования деятельности фирмы и диверсификации портфеля (продуктов) услуг является анализ сезонных колебаний. Поэтому, предприятия и организации, привязанные к обслуживанию туристов, должны проводить анализ, оценку ситуаций и прогнозировать оптимальные варианты решений.

#### **7 семестр**

1. Какие критерии классификации санаторно-курортных организаций вы знаете?
2. Назовите уровни управления санаторно-курортным комплексом.
3. Перечислите основные типы санаторно-курортных и учреждений, представленных на курортах.
4. Каковы особенности и элементы хозяйственной структуры санатория?
9. Назовите основные принципы организации лечебной работы санатория.
10. Какие дополнительные услуги (помимо лечебных) оказывает санаторий?
14. Природные ресурсы как основа развития санаторно-курортной деятельности.
15. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы.

5. Трудовые ресурсы и корпоративная культура в сфере санаторно-курортного обслуживания.
6. Санаторно-оздоровительная организация как система
7. Особенности деятельности санаторно-оздоровительной организации
8. Структура бизнес-плана.
9. Особенности бизнес-плана в сфере услуг.
10. Программы реализации бизнес-планов, источники финансирования.
11. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы.
12. Трудовые ресурсы и корпоративная культура в сфере санаторно-курортного обслуживания
13. Проведение оценки качества туристско-рекреационных ресурсов?
14. Подразделение основных фондов?
15. Виды стоимости основных средств?
16. Амортизация и методика ее расчета?
17. Ресурсы необходимы для функционирования санатория.
18. Модели финансового учета персонала?
19. Элементы корпоративной культуры?

**Аналитическое задание** (задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.):

1. 1) Заполните таблицу по конкретному СО предприятию.

№	Понятие	Характеристика
1	Название организации	
2	Виды деятельности	
3	Функции финансов предприятия	
4	Организационно-правовая форма предприятия	
5	Отраслевая принадлежность	
6	Финансы предприятия, особенности УК, распределения прибыли, образования резервных фондов	

1. Разработайте факторы внешние и внутренние, влияющие на деятельность конкретной туристской организации
2. Подготовить информацию в виде презентации по конкретному предприятию по следующему плану: краткая характеристика организационно-правовой формы; виды деятельности предприятия; цели организации; факторы, влияющие на организацию финансовой службы на предприятии;
3. Организация финансовой работы на предприятии: разработать финансовую службу, обязанности финансового менеджера, функциональные обязанности, выделить направления совершенствования финансовой работы. Составить должностную инструкцию финансового менеджера для предприятия.
4. Составить кругооборот финансов для данной организации.
5. Дополнительно можно отразить:
6. - формы регулирования финансов организаций со стороны государства;
7. - понятие финансовой политики организации. Объект и предмет финансовой политики;
8. - внутреннюю и внешнюю, конструктивную и деструктивную финансовую политику организации;
9. - цели и основные задачи финансовой политики, ее эффективность;

10. - с какими организациями и институтами устанавливаются финансовые отношения предприятия;
11. - принципы организации финансов предприятий.
12. Сформулировать особенности управления финансами в туристском предприятии, оформить в виде презентации (отчета).

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата/магистратуры/специалитета в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для экзамена и по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

### **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

#### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

##### **5.1.1. Основная литература**

1. *Шайдукова, Л. Д.* Социальная политика Российской Федерации : учебное пособие для вузов / Л. Д. Шайдукова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 191 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15115-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/487456>

##### **5.1.2. Дополнительная литература**

1. Организация медицинского, лечебного и спа-туризма : учебное пособие : [16+] / А.С. Соколов, Н.П. Манько, Т.В. Рассохина, В.Г. Гуляев ; под ред. А.С. Соколова ; Российская международная академия туризма. – Москва : Университетская книга, 2019. – 288 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575013>. – Библиогр.: с. 262 - 265. – ISBN 978-5-98699-299-0. – Текст : электронный.

2. Максимовская, О. А. История курортного дела и спа-индустрии : учебное пособие для вузов / О. А. Максимовская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 183 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-



### 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№№	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="http://ebiblioteka.ru/">http://ebiblioteka.ru/</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Основы санаторно-курортного дела» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету, /экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

#### **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

##### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

##### **5.4.2. Программное обеспечение**

- Операционная система: Astra Linux SE или Windows 7
2. Пакет офисных программ: LibreOffice или Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic
  3. Справочная система Консультант+
  4. Okular или Acrobat Reader DC
  5. Ark или 7-zip
  6. SKY DNS
  7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы**

<b>№ №</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «Университетская библиотека онлайн»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	База данных "EastView"	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>
5.	Электронная библиотека "Grebennikon"	Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников".	<a href="https://grebennikon.ru/">https://grebennikon.ru/</a>

## **5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Для изучения дисциплины (модуля) «Основы санаторно-курортного дела» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки «**43.03.03 Гостиничное дело**» используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (каталоги отелей по странам), демонстрационными материалами (комплект плакатов).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также демонстрационными печатными пособиями (комплект плакатов), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD "Разговорный английский"), демонстрационными материалами (каталоги отелей по странам).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

## **5.6 Образовательные технологии**

При реализации дисциплины (модуля) «Основы санаторно-курортного дела» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «Основы санаторно-курортного дела» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме указать форму (компьютерных симуляций, деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги) в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «Основы санаторно-курортного дела» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «Основы санаторно-курортного дела» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «Основы санаторно-курортного дела» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью/ специализацией* реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

### РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета экономического факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «06» июня 2019 года	01.09.2019
2	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета Экономического факультета № 10 от «28» мая 2020 года	01.09.2020
3	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 11 от «27» мая 2021 года	01.09.2021
4	Актуализирована с учетом развития науки, культуры, экономики, техники, технологий и социальной сферы	Протокол заседания Ученого совета факультета № 10 от «01» июня 2022 года	01.09.2022