



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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
27 апреля 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**  
**КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В СФЕРЕ ТУРИЗМА,  
ГОСТЕПРИИМСТВА И РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА**

**Направление подготовки**  
*43.03.03 Гостиничное дело*

**Направленность**  
«Гостиничная деятельность»

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, очно-заочная, заочная*

Москва 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	5
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	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
<b>2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....</b>	<b>11</b>
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	15
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	15
<b>3.2. Задания для самостоятельной работы .....</b>	<b>17</b>
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	20
РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	22
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю) .....	22
4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	22
4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	22
4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	23
4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	24
4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	25
4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю).....	25
4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	27
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	28


5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ...	28
<b>5.1.1. Основная литература</b> .....	28
<b>5.1.2. Дополнительная литература</b> .....	28
<b>5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)</b> .....	29
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	29
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) .....	30
<b>5.4.1. Средства информационных технологий</b> .....	30
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:</b> .....	30
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных</b> .....	31
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	31
5.6. Образовательные технологии.....	32
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	33

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Контрольно-надзорная деятельность в сфере туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017г. № № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (далее – «ОПОП»).


Рабочая программа дисциплины «Контрольно-надзорная деятельность в сфере туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса» разработана рабочей группой в составе: канд.экон.наук, доцентом Шадской И.Г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры ресторанный-гостиничного бизнеса и гастрономии (выпускающая кафедра) Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива  
(наименование кафедры)



Протокол № 3 от «27» апреля 2023 года

ведущий кафедрой ктор экономических наук, доцент		Г. Руденко
	(подпись)	

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

Управляющий Отель Веллион Сухаревский, Москва		М.Ф.Курджиева
	(подпись)	

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

Кандидат исторических наук, Специалист-эксперт Отдела туристских событий и маркетинговых технологий Департамента развития туризма Минэкономразвития России, Москва		М.С. Федорова
	(подпись)	
Кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства (РГСУ)		Л.И. Донскова
	(подпись)	



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

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о месте и роли государственного контроля и надзора в функционировании предприятий отрасли туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, о принципах, видах и формах организации соответствующей деятельности, о реформе контрольно-надзорной деятельности, а также об основных направлениях ее развития с целью соблюдения предприятиями отрасли законодательства при организации и в ходе текущей деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

- знакомство с теоретическими основами регулирования данной сферы общественных отношений, понятийным аппаратом;
- формирование представлений о видах, формах государственного контроля отрасли туризма и гостинично-ресторанного бизнеса, основных принципах государственного контроля;
  - освоение правовых основ организации контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации;
  - формирование у обучающихся целостного представления о причинах, основных направлениях и ожидаемых результатах контрольно-надзорной деятельности предприятий отрасли туризма и гостинично-ресторанного бизнеса
- привить обучающимся способность понимать значение эффективной контрольно-надзорной деятельности как условия безопасности осуществления сервисной деятельности, благополучия персонала и потребителей услуг предприятий туризма и гостинично-ресторанного бизнеса;
- освоение знаний о принципах организации, приемах, методах и особенностях функционирования контроля и надзора в сфере финансового мониторинга предприятий туризма и гостинично-ресторанного бизнеса;
  - освоение наиболее актуальных знаний и навыков, необходимых для решения профессиональных задач, решение которых помогает избегать штрафных санкций по итогам проведения контрольно-надзорных мероприятий на предприятиях отрасли туризма и гостинично-ресторанного бизнеса

**1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций ОПК-2; ОПК-6 в соответствии с учебным планом.

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

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
	ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и

	организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	общественного питания. Уметь: обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеть: основными методами и приемами планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
	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.	Знать: законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности Уметь: осуществлять поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. Владеть: методами организации документооборота в соответствии с нормативными требованиями.
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.			

## 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 2 зачетных единиц.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5			
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками	36	36			

Лекционные занятия	12	12			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	24	24			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>27</b>	<b>27</b>			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>	<b>9</b>			
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оц.	Зачет с оц.			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			

### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		6			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>24</b>	<b>24</b>			
Лекционные занятия	8	8			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	16	16			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>39</b>	<b>39</b>			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>	<b>9</b>			
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оц.	Зачет с оц.			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3	
		Сессия 1-2	Сессия 3-4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>8</b>		<b>8</b>
Лекционные занятия	4		4
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	4		4
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультации			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>60</b>		<b>60</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>4</b>		<b>4</b>
Форма промежуточной аттестации	Зачет		Зачет
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>		<b>72</b>

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



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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Общий объем, часов	72	27	36	12		24				

*Очно-заочной 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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Семестр 6)</b>										
<b>РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И ЗАДАЧИ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА</b>	<b>31</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 1.1. Общая характеристика контрольно-надзорной деятельности.	15	9	6	2		4				
Тема 1.2. Правовые основы контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации	16	10	6	2		4				
<b>РАЗДЕЛ 2. КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОТНОШЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ОТРАСЛИ ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИММСТВА И</b>	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ</b>										
Тема 2.1. Общие положения организации контрольно-надзорной деятельности в сфере туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса	16	10	6	2		4				
Тема 2.2. Виды проверок предприятий отрасли туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса и органы, их осуществляющие	16	10	6	2		4				
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>Зачет с оц</b>									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>39</b>	<b>24</b>	<b>8</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 <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Курс 3 Сессия 3-4)</b>										
<b>РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И ЗАДАЧИ</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>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	Практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки	Консультации из них: в форме практической подготовки			
<b>КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА</b>										
Тема 1.1. Общая характеристика контрольно-надзорной деятельности.	17	15	2	1		1				
Тема 1.2. Правовые основы контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации	17	15	2	1		1				
<b>РАЗДЕЛ 2. КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОТНОШЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ОТРАСЛИ ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ</b>	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>				
Тема 2.1. Общие положения организации контрольно-надзорной деятельности в сфере туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса	17	15	2	1		1				
Тема 2.2. Виды проверок предприятий отрасли туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса и органы, их осуществляющие	17	15	2	1		1				
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>Зачет</b>									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>60</b>	<b>8</b>	<b>4</b>		<b>4</b>				

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

## **РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И ЗАДАЧИ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

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

Истоки контрольной деятельности. Актуальность проблемы контроля в современной предпринимательской деятельности. Контроль, государственный контроль, надзор (основные понятия). Принципы государственного контроля. Виды и формы государственного контроля. Виды государственного контроля по субъектам контрольно-надзорной деятельности. Роль Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» в формировании правовых основ государственного контроля в Российской Федерации. Сфера применения Федерального закона. Принципы защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Уведомительный характер начала предпринимательской деятельности. Уровни организации и осуществления контрольно-надзорной деятельности. Мероприятия по контролю. Проверка. Предмет и порядок организации плановой проверки. Внеплановая проверка: порядок организации и основания для проведения. Риск-ориентированный подход и профилактика нарушений обязательных требований. Проблемы в развитии контрольно-надзорной сферы, остающиеся нерешенными. Необходимость совершенствования контрольно-надзорной деятельности.

### **Тема 1.1. Общая характеристика контрольно-надзорной деятельности.**

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

Истоки контрольной деятельности. Актуальность проблемы контроля в современной предпринимательской деятельности. Контроль, государственный контроль, надзор (основные понятия). Принципы государственного контроля. Виды и формы государственного контроля. Виды государственного контроля по субъектам контрольно-надзорной деятельности.

### **Тема 1.2. Правовые основы контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации**

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

Роль Федерального закона от 26 декабря 2008 г. № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» в формировании правовых основ государственного контроля в Российской Федерации. Сфера применения Федерального закона. Принципы защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей. Уведомительный характер начала предпринимательской деятельности. Уровни организации и осуществления контрольно-надзорной деятельности. Мероприятия по контролю. Проверка. Предмет и порядок организации плановой проверки. Внеплановая проверка: порядок организации и основания для проведения. Риск-ориентированный подход и профилактика нарушений обязательных требований. Проблемы в развитии контрольно-надзорной сферы, остающиеся нерешенными. Необходимость совершенствования контрольно-надзорной деятельности.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

**Тема практического занятия 1.1: Общая характеристика контрольно-надзорной деятельности.**

**Форма практического задания:** дискуссия

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Понятие «контроль» и «надзор»: соотношение и различия.



2. Понятие и содержание надзорной деятельности.
3. Виды и субъекты надзорной деятельности.
4. Понятие «государственный контроль» как одна из форм осуществления государственной власти и контрольно-надзорной деятельности: его основные элементы и целевая направленность.
5. Сущность и социальное назначение государственного контроля и надзора в сфере сервисного предпринимательства
6. Соотношение понятий «государственный контроль» и «административный надзор».
7. Правовое регулирование деятельности государственных органов, обладающих контрольно-надзорными полномочиями.
8. Современное состояние и основные тенденции развития нормативной базы о государственном контроле и надзоре.
9. Принципы организации и деятельности государственного контроля в РФ: конституционные, общие, специальные и проблемы их реализации.

### **Тема практического занятия 1.2: Правовые основы контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации**

**Форма практического задания:** дискуссия

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Законодательство Российской Федерации об организации и осуществлении надзорной деятельности.
2. ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» и «Об обязательных требованиях в Российской Федерации»,
3. Антикоррупционные меры, применяемые в надзорной деятельности.
4. Меры государственного принуждения при осуществлении надзорной деятельности.
5. Основные направления реорганизации государственного контроля в условиях административной реформы.
6. Пути и перспективы повышения эффективности контрольно- надзорной деятельности.
7. Роль контрольной деятельности в системе государственного и муниципального управления.
8. Конституционные и правовые основы государственного контроля и надзора.
9. Принципы организации и деятельности государственного контроля.
10. Организационно-правовые основы федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контрольную деятельность.

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

## **РАЗДЕЛ 2. КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОТНОШЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ОТРАСЛИ ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

**Перечень изучаемых элементов содержания:**

Ключевые нормативные акты по каждому виду проверок. Порядок подготовки предприятия к проверке. Плановая и внеплановая проверка. Контрольные мероприятия. Документарная проверка. Выездная проверка. Порядок проверки. Результаты проверки. Акты проверок. Предписания. Нарушения и штрафы. ФГИС «Единый реестр проверок» Проверка по жалобе на качество услуги. Государственный контроль (надзор) за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма. Проверка санитарно-эпидемиологических правил, прав потребителей и качеством товаров или оказания услуг Роспотребнадзором РФ (Федеральная служба в сфере защиты прав потребителей): задачи,

периодичность, виды, формы проверок, необходимые документы. Проверка санитарного состояния Россельхознадзором. Проверка пожарной безопасности Госпожнадзором (Противопожарная служба МЧС России). Проверка оформления трудовых отношений, соблюдения трудового законодательства и требований охраны труда Государственной инспекцией труда. Проверка правил обращения с отходами Росприроднадзором. Проверка соблюдения миграционного законодательства ГУ по вопросам миграции при МВД РФ. Проверка соблюдение налогового законодательства и законодательства о применении и контрольно-кассовой техники Федеральной налоговой службой и ее территориальными органами. Проверка соблюдения законодательства об страховых взносах Пенсионным фондом РФ. Проверка соблюдение законодательства о персональных данных службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций

### **Тема 2.1. Общие положения организации контрольно-надзорной деятельности в сфере туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса**

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

Ключевые нормативные акты по каждому виду проверок. Порядок подготовки предприятия к проверке. Плановая и внеплановая проверка. Контрольные мероприятия. Документарная проверка. Выездная проверка. Порядок проверки. Результаты проверки. Акты проверок. Предписания. Нарушения и штрафы. ФГИС «Единый реестр проверок» Проверка по жалобе на качество услуги.

### **Тема 2.2. Виды проверок предприятий отрасли туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса и органы, их осуществляющие**

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

*Государственный контроль (надзор) за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма. Проверка санитарно-эпидемиологических правил, прав потребителей и качеством товаров или оказания услуг Роспотребнадзором РФ (Федеральная служба в сфере защиты прав потребителей): задачи, периодичность, виды, формы проверок, необходимые документы. Проверка санитарного состояния Россельхознадзором. Проверка пожарной безопасности Госпожнадзором (Противопожарная служба МЧС России). Проверка оформления трудовых отношений, соблюдения трудового законодательства и требований охраны труда Государственной инспекцией труда. Проверка правил обращения с отходами Росприроднадзором. Проверка соблюдения миграционного законодательства ГУ по вопросам миграции при МВД РФ. Проверка соблюдение налогового законодательства и законодательства о применении и контрольно-кассовой техники Федеральной налоговой службой и ее территориальными органами. Проверка соблюдения законодательства об страховых взносах Пенсионным фондом РФ. Проверка соблюдение законодательства о персональных данных службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций*

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

**Тема практического занятия 2.1: Общие положения организации контрольно-надзорной деятельности в сфере туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса**

**Форма практического задания:** дискуссия

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Виды и формы проверок
2. Сроки проверок
3. Специалисты, проводящие проверку, эксперты

4. Этапы подготовки к проверке
5. Контрольные мероприятия
6. Акт и предписания к устранению нарушений
7. Обжалование результатов проверок
8. Возможные нарушения со стороны проверяющих
9. Распространенные нарушения и штрафы
10. Примеры возможных предписаний

**Тема практического занятия 2.2. Виды проверок предприятий отрасли туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса и органы, их осуществляющие**

**Форма практического задания:** дискуссия

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Государственный контроль (надзор) за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма.
2. Проверка санитарно-эпидемиологических правил, прав потребителей и качеством товаров или оказания услуг Роспотребнадзором РФ (Федеральная служба в сфере защиты прав потребителей): задачи, периодичность, виды, формы проверок, необходимые документы.
3. Проверка санитарного состояние Россельхознадзором.
4. Проверка пожарной безопасности Госпожнадзором (Противопожарная служба МЧС России).
5. Проверка оформления трудовых отношений, соблюдения трудового законодательства и требований охраны труда Государственной инспекцией труда.
6. Проверка правил обращения с отходами Росприроднадзором.
7. Проверка соблюдения миграционного законодательства ГУ по вопросам миграции при МВД РФ.
8. Проверка соблюдение налогового законодательства и законодательства о применении и контрольно-кассовой техники Федеральной налоговой службой и ее территориальными органами.
9. Проверка соблюдения законодательства об страховых взносах Пенсионным фондом РФ.
10. Проверка соблюдение законодательства о персональных данных службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций
11. Положение о федеральном государственном контроле (надзоре) за деятельностью туроператоров и объединения туроператоров в сфере выездного туризма

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

### **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	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 5)</b>		

РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И ЗАДАЧИ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА	13	Контрольная работа
РАЗДЕЛ 2. КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОТНОШЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ОТРАСЛИ ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИММСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ	14	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>27</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>27</b>	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 6)</b>		
РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И ЗАДАЧИ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА	19	Контрольная работа
РАЗДЕЛ 2. КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОТНОШЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ОТРАСЛИ ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИММСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ	20	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>39</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>39</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (курс 3 сессия 4-5)</b>		
РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И ЗАДАЧИ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА	30	Контрольная работа
РАЗДЕЛ 2. КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В	30	Кейс-задание

ОТНОШЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ОТРАСЛИ ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИММСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ		
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>60</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>60</b>	

### 3.2. Задания для самостоятельной работы

#### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

##### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Роль Федерального закона № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» в формировании правовых основ государственного контроля в Российской Федерации.
2. Сфера применения Федерального закона.
3. Принципы защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.
4. Уведомительный характер начала предпринимательской деятельности.
5. Уровни организации и осуществления контрольно-надзорной деятельности.
6. Мероприятия по контролю.
7. Проверка.
8. Предмет и порядок организации плановой проверки.
9. Внеплановая проверка: порядок организации и основания для проведения.
10. Риск-ориентированный подход и профилактика нарушений обязательных требований.
11. Проблемы в развитии контрольно-надзорной сферы, остающиеся нерешенными.
12. Необходимость совершенствования контрольно-надзорной деятельности.

##### Темы контрольных работ к Разделу 1:

1. Понятие «контроль» и «надзор»: соотношение и различия.
2. Понятие и содержание надзорной деятельности.
3. Виды и субъекты надзорной деятельности.
4. Понятие «государственный контроль» как одна из форм осуществления государственной власти и контрольно-надзорной деятельности: его основные элементы и целевая направленность.
5. Сущность и социальное назначение государственного контроля и надзора в сфере сервисного предпринимательства
6. Соотношение понятий «государственный контроль» и «административный надзор».
7. Правовое регулирование деятельности государственных органов, обладающих контрольно-надзорными полномочиями.
8. Современное состояние и основные тенденции развития нормативной базы о государственном контроле и надзоре.
9. Принципы организации и деятельности государственного контроля в РФ: конституционные, общие, специальные и проблемы их реализации.
10. Законодательство Российской Федерации об организации и осуществлении надзорной деятельности.
11. ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» и «Об обязательных требованиях в Российской Федерации»,

12. Антикоррупционные меры, применяемые в надзорной деятельности.
13. Меры государственного принуждения при осуществлении надзорной деятельности.
14. Основные направления реорганизации государственного контроля в условиях административной реформы.
15. Пути и перспективы повышения эффективности контрольно- надзорной деятельности.
16. Роль контрольной деятельности в системе государственного и муниципального управления.
17. Конституционные и правовые основы государственного контроля и надзора.
18. Принципы организации и деятельности государственного контроля.
19. Организационно-правовые основы федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контрольную деятельность

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.**

#### **Основная литература**

1. Экспертиза безопасности труда : учебное пособие для вузов / В. С. Сердюк [и др.] ; под редакцией В. С. Сердюка. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11765-3 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2675-3 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/498977> (дата обращения: 09.03.2023).
2. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951> (дата обращения: 09.03.2023).
3. Попова, Н. Ф. Правовое регулирование экономической деятельности : учебник для вузов / Н. Ф. Попова ; под редакцией М. А. Лапиной. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 305 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15047-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512598> (дата обращения: 09.03.2023).
4. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513656> (дата обращения: 06.03.2023).

#### **Дополнительная литература**

5. Каракеян, В. И. Надзор и контроль в сфере безопасности : учебник для вузов / В. И. Каракеян ; под общей редакцией В. И. Каракеяна. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8837-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510914> (дата обращения: 09.03.2023).
6. Беяков, Г. И. Электробезопасность : учебное пособие для вузов / Г. И. Беяков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 125 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10905-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512039> (дата обращения: 27.03.2023).
7. Беяков, Г. И. Безопасность жизнедеятельности. Охрана труда в 3 т. Том 1 : учебник для вузов / Г. И. Беяков. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 360 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12634-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510832> (дата обращения: 09.03.2023).

8. Беляков, Г. И. Пожарная безопасность : учебное пособие для вузов / Г. И. Беляков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 143 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09831-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512037> (дата обращения: 09.03.2023).
9. Беляков, Г. И. Электробезопасность : учебное пособие для вузов / Г. И. Беляков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 125 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10905-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512039> (дата обращения: 09.03.2023).

## **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

1. Правила надзора за деятельностью туроператоров
2. Особенности государственного контроля туристской деятельности России
3. Федеральный государственный контроль за деятельностью аккредитованных организаций, осуществляющих:
  - классификацию гостиниц,
  - классификацию горнолыжных трасс,
  - классификацию пляжей,
4. Порядок аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей
5. Осуществление контрольной деятельности в целях обеспечения безопасности туризма
6. Надзорная деятельность в рамках выполнения Закона «О защите прав потребителей»,
7. Надзорная деятельность в рамках выполнения Закона «Об основах туристской деятельности в РФ»,
8. Надзорная деятельность в рамках выполнения Правил оказания услуг по реализации туристского продукта

### **Кейс-задание к Разделу 2:**

Описать процедуру подготовки и проведения следующих контрольно-надзорных мероприятий (в турфирме, гостиницах разных видов и типов, предприятиях питания разных видов):

- Проверка санитарно-эпидемиологических правил, прав потребителей и качеством товаров или оказания услуг Роспотребнадзором РФ (Федеральная служба в сфере защиты прав потребителей)
- Проверка санитарного состояние Россельхознадзором.
- Проверка пожарной безопасности Госпожнадзором (Противопожарная служба МЧС России).
- Проверка оформления трудовых отношений, соблюдения трудового законодательства и требований охраны труда Государственной инспекцией труда.
- Проверка правил обращения с отходами Росприроднадзором.
- Проверка соблюдения миграционного законодательства ГУ по вопросам миграции при МВД РФ.
- Проверка соблюдение налогового законодательства и законодательства о применении и контрольно-кассовой техники Федеральной налоговой службой и ее территориальными органами.
- Проверка соблюдения законодательства об страховых взносах Пенсионным фондом РФ.
- Проверка соблюдение законодательства о персональных данных службой по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

### Основная литература

1. Экспертиза безопасности труда : учебное пособие для вузов / В. С. Сердюк [и др.] ; под редакцией В. С. Сердюка. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11765-3 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2675-3 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/498977> (дата обращения: 09.03.2023).
2. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951> (дата обращения: 09.03.2023).
3. Попова, Н. Ф. Правовое регулирование экономической деятельности : учебник для вузов / Н. Ф. Попова ; под редакцией М. А. Лапиной. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 305 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15047-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512598> (дата обращения: 09.03.2023).
4. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513656> (дата обращения: 06.03.2023).

### Дополнительная литература

5. Каракеян, В. И. Надзор и контроль в сфере безопасности : учебник для вузов / В. И. Каракеян ; под общей редакцией В. И. Каракеяна. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8837-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510914> (дата обращения: 09.03.2023).
6. Беляков, Г. И. Электробезопасность : учебное пособие для вузов / Г. И. Беляков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 125 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10905-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512039> (дата обращения: 27.03.2023).
7. Беляков, Г. И. Безопасность жизнедеятельности. Охрана труда в 3 т. Том 1 : учебник для вузов / Г. И. Беляков. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 360 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12634-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510832> (дата обращения: 09.03.2023).
8. Беляков, Г. И. Пожарная безопасность : учебное пособие для вузов / Г. И. Беляков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 143 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09831-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512037> (дата обращения: 09.03.2023).
9. Беляков, Г. И. Электробезопасность : учебное пособие для вузов / Г. И. Беляков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 125 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10905-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512039> (дата обращения: 09.03.2023).

### 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.



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.

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.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### ***Написание реферата (доклада).***

##### *Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный - полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

#### ***Написание реферата (эссе).***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных

мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

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

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является **зачет с оценкой**, который проводится в **устной** форме.

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

#### **4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

#### **4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b><i>ИТОГО:</i></b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить

обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

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 дифференцированного 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.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

**4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации**

№ п/п	Контролируемые разделы, дисциплины	Код контролируемых компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И ЗАДАЧИ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА	ОПК-2	Компьютерное тестирование	1. Какой документ готовится руководителями и персоналом гостиничного предприятия к проверке: <ul style="list-style-type: none"> <li>а. Паспорт систем вентиляции</li> <li>б. Договор на вывоз ТБО</li> <li>в. Книга жалоб и предложений</li> <li>г. Журнал учета получения и расхода дезинфицирующих средств</li> </ul> 2. Персонал какой службы гостинично-ресторанного предприятия принимает участие в проверке Роспотребнадзором: <ul style="list-style-type: none"> <li>а. СПиР</li> <li>б. Хозяйственной службы</li> <li>в. Службы номерного фонда</li> <li>г. Службы питания</li> </ul>
2.	РАЗДЕЛ 2. КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОТНОШЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ОТРАСЛИ ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИМСТВА И	ОПК-6	Компьютерное тестирование	1. Какой документ готовится контрольно-ревизионным органом по итогам проверки: <ul style="list-style-type: none"> <li>а. Отчет</li> <li>б. Акт</li> <li>в. Предписание</li> <li>г. Заключение</li> </ul> 3. Какой надзорно-ревизионный орган в соответствии с законодательством проводит проверку наличия у персонала медицинских книжек и соблюдение на кухне ресторана СанПиНов <ul style="list-style-type: none"> <li>а. Россельхознадзор</li> <li>б. Роспотребнадзор</li> </ul>

	ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ			в. Росприроднадзором г. Инспекция по труду
--	--------------------------	--	--	---

**4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

<b>Коды контролируемой компетенций</b>	<b>Вопросы /задания</b>
ОПК-2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Мероприятия по контролю и участие в них персонала предприятия.</li> <li>2. Проверка и участие в ней персонала предприятия.</li> <li>3. Предмет и порядок организации плановой проверки.</li> <li>4. Виды и формы проверок</li> <li>5. Сроки проверок</li> <li>6. Специалисты, проводящие проверку, эксперты</li> <li>7. Этапы подготовки к проверке со стороны персонала предприятия</li> <li>8. Контрольные мероприятия</li> <li>9. Акт и предписания к устранению нарушений</li> <li>10. Действия руководителей и персонала предприятия по итогам проверки</li> <li>11. 10. Действия руководителей и персонала предприятия для устранения нарушений</li> <li>12. Обжалование результатов проверок со стороны руководителя предприятия</li> <li>13. Возможные нарушения со стороны проверяющих</li> <li>14. Распространенные нарушения деятельности предприятий и штрафы</li> <li>15. Примеры возможных предписаний</li> </ol>
ОПК-6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль Федерального закона № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» в формировании правовых основ государственного контроля в Российской Федерации.</li> <li>2. Сфера применения Федерального закона.</li> <li>3. Принципы защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.</li> <li>4. Уровни организации и осуществления контрольно-надзорной деятельности.</li> <li>5. Внеплановая проверка: порядок организации и основания для проведения.</li> <li>6. Риск-ориентированный подход и профилактика нарушений обязательных требований.</li> <li>7. Проблемы в развитии контрольно-надзорной сферы, остающиеся нерешенными.</li> <li>8. Необходимость совершенствования контрольно-надзорной деятельности.</li> <li>9. Правила надзора за деятельностью туроператоров</li> <li>10. Особенности государственного контроля туристской деятельности России</li> <li>11. Федеральный государственный контроль за деятельностью аккредитованных организаций.</li> <li>12. Порядок аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей</li> </ol>

	<p>13. Осуществление контрольной деятельности в целях обеспечения безопасности туризма</p> <p>14. Надзорная деятельность в рамках выполнения Закона «О защите прав потребителей»,</p> <p>15. Надзорная деятельность в рамках выполнения Закона «Об основах туристской деятельности в РФ»,</p> <p>16. Надзорная деятельность в рамках выполнения Правил оказания услуг по реализации туристского продукта</p>
--	--

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

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

#### **5.1.1. Основная литература**

1. Экспертиза безопасности труда : учебное пособие для вузов / В. С. Сердюк [и др.] ; под редакцией В. С. Сердюка. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Омск : Изд-во ОмГТУ. — 150 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11765-3 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-8149-2675-3 (Изд-во ОмГТУ). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/498977> (дата обращения: 09.03.2023).
2. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951> (дата обращения: 09.03.2023).
3. Попова, Н. Ф. Правовое регулирование экономической деятельности : учебник для вузов / Н. Ф. Попова ; под редакцией М. А. Лапиной. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 305 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15047-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512598> (дата обращения: 09.03.2023).
4. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513656> (дата обращения: 06.03.2023).

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

1. Каракеян, В. И. Надзор и контроль в сфере безопасности : учебник для вузов / Е. А. Севрюкова ; под общей редакцией В. И. Каракеяна. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8837-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510914> (дата обращения: 09.03.2023).
2. Беляков, Г. И. Электробезопасность : учебное пособие для вузов / Г. И. Беляков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 125 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10905-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512039> (дата обращения: 27.03.2023).
3. Беляков, Г. И. Безопасность жизнедеятельности. Охрана труда в 3 т. Том 1 : учебник для вузов / Г. И. Беляков. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 360 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12634-1. — Текст : электронный //



Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510832> (дата обращения: 09.03.2023).

4. Беляков, Г. И. Пожарная безопасность : учебное пособие для вузов / Г. И. Беляков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 143 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09831-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512037> (дата обращения: 09.03.2023).

5. Беляков, Г. И. Электробезопасность : учебное пособие для вузов / Г. И. Беляков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 125 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10905-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512039> (дата обращения: 09.03.2023).

## 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) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических.

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 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;
- 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 с оценкой. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

## **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. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
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 (модуля) 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),

**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).

**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) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме 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) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) 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) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета института на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – <i>бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело</i> , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017г. № № 515	Протокол заседания Ученого совета института № 2 от «27» 04 2023 года	__ . __ . ____
2.	*	Протокол заседания Ученого совета института № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	__ . __ . ____
3.	*	Протокол заседания Ученого совета института № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	__ . __ . ____
4.	*	Протокол заседания Ученого совета института № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	__ . __ . ____



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

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Высшая школа индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)

  
К.К. Поздняков

27 апреля 2023 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, очно-заочная, заочная**

Москва 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	5
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля) .....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	5
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
<b>2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....</b>	<b>12</b>
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	21
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	21
<b>3.2. Задания для самостоятельной работы.....</b>	<b>23</b>
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю).....	28
РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	29
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю) .....	29
4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	30
4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) .....	30
4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	30
4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	31
4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	33
4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю).....	33
4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	41

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	45
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) .....	45
<b>5.1.1. Основная литература</b> .....	45
<b>5.1.2. Дополнительная литература</b> .....	46
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	46
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	47
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) .....	48
<b>5.4.1. Средства информационных технологий</b> .....	48
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:</b> .....	48
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных</b> .....	48
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)	49
5.6. Образовательные технологии.....	49
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	50



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» (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Особенности работы контактной и административной зоны гостиничного предприятия» разработана рабочей группой в составе: кандидата экономических наук Зеленова В.В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса и гастрономии (выпускающая кафедра) Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива  
(наименование кафедры)

Протокол № 3 от «27» апреля 2023 года

Заведующий кафедрой  
доктор экономических  
наук, доцент




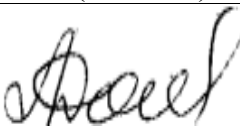
Л.Г. Руденко

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион Сухаревский, Москва		М.Ф.Курджиева
	(подпись)	

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

Кандидат исторических наук, Ведущий советник Отдела по взаимодействию с органами государственной власти АНО «Больше, чем путешествие», Москва, Москва		М.С. Федорова
	(подпись)	
Кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства (РГСУ)		Л.И. Донскова
	(подпись)	

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

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об оптимальных методах решения задач в рамках правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений, применять нормативно-правовую базу РФ и международные нормы в гостиничной деятельности с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Задачи 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.

**1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-3, ПК-4 в соответствии с учебным планом.

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

Категория компетенции (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Право	ОПК-3  Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1  Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.	Знать: формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства  Уметь: осуществлять формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и
		ОПК-3.2  Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество	

		<p>процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)</p>	<p>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</p>
	<p>ПК-4</p> <p>Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации в сфере гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПК-4.1</p> <p>Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности</p> <p>ПК-4.2</p> <p>Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-4.3</p> <p>Обеспечивает</p>	<p>Знать:</p> <p>цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности, процесса проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности</p> <p>Уметь:</p> <p>разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в</p>

		взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, ресторанами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями и структурами	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 (МОДУЛЯ)

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетные единицы.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5	6	7	
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	36	36			
Лекционные занятия	12	12			
из них: в форме практической подготовки	0	0			
Практические занятия	24	24			
из них: в форме практической подготовки	0	0			
Консультации / Иная контактная работа	0	0			
из них: в форме практической подготовки	0	0			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	27	27			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	9	9			
Форма промежуточной аттестации	зач	зач			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры		
		6	7	
<b>Контактная работа обучающихся с</b>	24	24		

<b>педагогическими работниками</b>					
Лекционные занятия	8	8			
из них: в форме практической подготовки	0	0			
Практические занятия	16	16			
из них: в форме практической подготовки	0	0			
Консультации / Иная контактная работа	16	16			
из них: в форме практической подготовки	0	0			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	39	39			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	9	9			
Форма промежуточной аттестации	зач	зач			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 4	
		Сессия 1-2	
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	8	8	
Лекционные занятия	4	4	
из них: в форме практической подготовки			
Практические занятия	4	4	
из них: в форме практической подготовки			
Консультации / Иная контактная работа			
из них: в форме практической подготовки			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	60	60	
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	4	4	
Форма промежуточной аттестации			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	

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

##### Очной формы обучения

	<b>Виды учебной работы, академических часов</b>
--	---

Раздел, тема	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками									
			Всего	Лекционные занятия	из них: в форме практической подготовки	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки	
<b>Модуль 1 (Семестр 5)</b>												
<b>Раздел 1.</b> Особенности работы контактной гостиничного предприятия	32	14	18	6	0	12	0	-	-	0	0	
Тема 1.1 Организация работы СПиР	16	8	8	2	0	6	0	-	-	0	0	
Тема 1.2 Стандарты обслуживания гостей гостиничных предприятий различных типов.	16	6	10	4	0	6	0	-	-	0	0	
<b>Раздел 2.</b> Особенности обслуживания гостей во время проживания.	31	13	18	6	0	12	0	-	-	0	0	
Тема 2.1 Процедура въезда, выезда и расчета гостя.	15	7	8	2	0	6	0	-	-	0	0	
Тема 2.2 Гостиничный и ресторанный менеджмент.	16	6	10	4	0	6	0	-	-	0	0	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>											
Форма промежуточной аттестации (указать)	<b>зачет</b>											
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>0</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	Практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа из них: в форме практической подготовки				
Форма промежуточной аттестации (указать)	зачет										
Общий объем, часов	72	39	24	8	0	16	0	-	-	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	Практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа из них: в форме практической подготовки				
<b>Модуль 1 (Курс 4 Сессии 1-2)</b>											
Раздел 1. Особенности работы контактной гостиничного предприятия зоны	36	32	4	4	0	0	0	-	-	0	0
Тема 1.1 Организация работы СПиР	18	16	2	2	0	0	0	-	-	0	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	Практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа из них: в форме практической подготовки				
Тема 1.2 Стандарты обслуживания гостей гостиничных предприятий различных типов.	18	16	2	2	0	0	0	-	-	0	0
<b>Раздел 2.</b> Особенности обслуживания гостей во время проживания.	32	28	4	0	0	4	0	-	-	0	0
Тема 2.1 Процедура въезда, выезда и расчета гостя.	16	14	4	0	0	2	0	-	-	0	0
Тема 2.2 Гостиничный и ресторанный менеджмент.	16	14	4	0	0	2	0	-	-	0	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>60</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### РАЗДЕЛ 1. Особенности работы контактной зоны гостиничного предприятия

##### 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.

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.

### **Тема 1.1. Организация работы СПиР**

#### ***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.

### **Тема 1.2 Стандарты обслуживания гостей гостиничных предприятий различных типов.**

#### ***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.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

**Тема практического занятия:** Особенности работы контактной зоны гостиничного предприятия

**Форма практического задания:** реферат

#### **Темы рефератов**

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 портье.
9. Основные функциональные обязанности ночного аудитора.
10. Основные функциональные обязанности консьержа.
11. Основные функциональные обязанности дворцового.
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. Стандарты обслуживания гостей гостиничных предприятий различных типов.
27. Программа Mystery Guest. Анонимная оценка выполнения стандартов качества продукции и услуг гостиницы.
28. Требования, предъявляемые к работникам службы приема и размещения.
29. Стандарт внешнего вида сотрудников отеля.
30. Стандарт поведения в гостевой зоне.
31. Стандарт делового общения.
32. Урегулирование конфликтных ситуаций в гостинице.
33. Стандарт «Работа с жалобами гостей по системе LEARN».
34. Стандарт «Работа с жалобами гостей по системе LAST».
35. Телефонный этикет сотрудников службы приема и размещения.
36. Требования к расположению службы приема и размещения на территории гостиницы.
37. Требования к стойке регистрации службы приема и размещения.
38. Правила работы с программным обеспечением гостиницы.
39. Правила работы с системами электронных замков на магнитных картах в гостинице.
40. Требования к службе приема и размещения о конфиденциальности гостя.
41. Правила внутреннего трудового распорядка гостиницы.
42. Правила приема, размещения и обслуживания российских и иностранных граждан.
43. Униформа как стандарт обслуживания сотрудников службы приема и размещения.
44. Стандарт «Поддержание чистоты в отеле».
45. Умение превзойти ожидания гостей или WOW эффект при оказании услуг службой приема и размещения.
46. Язык тела сотрудников службы приема и размещения.
47. Правила безопасной работы для сотрудников службы приема и размещения.
48. Правила оказания первой помощи.
49. Правила поведения сотрудников отеля в чрезвычайных ситуациях.
50. Правила гигиены для сотрудников службы приема и размещения отеля.

### **форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Кто входит в службу приема и размещения?
  - a) Консьерж
  - b) Швейцар
  - c) Стюард
  - d) Ночной аудитор
  - e) Портье
  - 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 дворницкого 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

11. 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

12. 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

13. Что относится к этапам техники работы с жалобами LEARN?

- a) Выслушайте
- b) Выразите сочувствие
- c) Реагируйте
- d) Поблагодарите
- e) Извинитесь
- f) Сообщите о происшедшем

14. 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

15. Действия сотрудника службы приема и размещения 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

16. Действия сотрудника службы приема и размещения 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

17. Действия сотрудника службы приема и размещения 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!

18. Действия сотрудника службы приема и размещения 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

19. Действия сотрудника службы приема и размещения 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

20. 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 2. Особенности обслуживания гостей во время проживания.**

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

Обслуживание гостей во время проживания. Бизнес-центр. Услуги питания. Мини-бары. 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.

Организационная структура управления предприятиями индустрии гостеприимства. Методы и стиль управления. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания. Менеджмент персонала гостиниц и ресторанов. Управленческие решения.

### **Тема 2.1 Процедура въезда, выезда и расчета гостя.**

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

Обслуживание гостей во время проживания. Бизнес-центр. Услуги питания. Мини-бары. 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.

### **Тема 2.2 Гостиничный и ресторанный менеджмент.**

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

Организационная структура управления предприятиями индустрии гостеприимства. Методы и стиль управления. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания. Менеджмент персонала гостиниц и ресторанов. Управленческие решения.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

**Тема практического занятия: Особенности обслуживания гостей во время проживания.**

**Форма практического задания:**; реферат

### **Темы рефератов**

1. Процедура выписки гостя.
2. Порядок расчета за проживание, за дополнительные платные услуги.
3. Организация работы ночных аудиторов.
4. Суточный отчет финансовой деятельности.
5. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами.
6. Экспресс-оплата гостиничного счета.
7. Процедура проверки номеров на предмет выезда.
8. Стандарты работы расчета гостей.
9. Стандарты обслуживания и последовательность расчета гостей.
10. Процедура проверки баланса гостей.
11. Процедура закрытия счета.
12. Зачисление расходов на номер гостя.
13. Закрытие смены сотрудником службы приема и размещения.
14. Причины проведения ночного аудита в отеле.
15. Подготовка к проведению ночного аудита.
16. Первый этап ночного аудита: проверка всех счетов и начислений за день.
17. Второй этап ночного аудита: исправление всех ошибок и неточностей в оплате услуг за день.
18. Третий этап ночного аудита: закрытие финансового дня отеля.
19. Четвертый этап ночного аудита: запуск аудита в PMS отеля.
20. Пятый этап ночного аудита: распределение полученных отчетов между службами отеля для работы на следующий день.
21. Основные отчеты ночного аудита и их содержание.
22. Показатели деятельности отеля из ночного аудита. Их расчет и динамика.
23. Требования к ночным аудиторам отеля в различных гостиничных цепях.
24. Процедура опроса гостя при выписке из отеля.
25. Процедура проведения аттестации сотрудников службы приема и размещения.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Что входит в обязанности портье-кассира?
  - а) 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) Оплатой компанией всего гостевого счета;
- d) Оплатой 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 мини-бар.
- 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 карте или примите наличные рубли и далее следуйте стандартной процедуре.

- е) Если гость не согласен, с каким-либо начислением, перенесите его в другое окно счета и откорректируйте.
- ф) 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?
- в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);
  - по желанию клиента;
  - отъезд гостя ранее предварительного оплаченного срока;
  - при изменении вида оплаты с ваучера на наличный расчет;
  - при изменении вида оплаты с наличного расчета на безналичный расчет.
7. Какие функции НЕ относят к ночному аудиту?
- проверка платежеспособности гостя;
  - проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день;
  - предотвращение утечек информации;
  - ведение параллельного учета.

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

#### **3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) Очной формы обучения**

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (семестр 5)</b>		
<b>Раздел 1. Особенности работы контактной зоны гостиничного предприятия</b>	7	Подготовка реферата
	7	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Раздел 2. Особенности обслуживания гостей во время проживания.</b>	7	Подготовка реферата
	6	Самостоятельное изучение материала раздела

<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	27	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	27	

#### Очно-заочной формы обучения

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. семестр 7</b>		
<b>Раздел 1.</b> <b>Особенности работы контактной зоны гостиничного предприятия</b>	10	Подготовка реферата
	10	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Раздел 2.</b> Особенности обслуживания гостей во время проживания.	10	Подготовка реферата
	9	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	39	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	39	

#### Заочной формы обучения

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
---------------------	-------------------------	-----------------------------------

<b>Модуль 1. курс 4 сессии 1</b>		
<b>Раздел 1. Особенности работы контактной зоны гостиничного предприятия</b>	16	Подготовка реферата
	16	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Модуль 1. курс 4 сессии 2</b>		
<b>Раздел 2. Особенности обслуживания гостей во время проживания.</b>	14	Подготовка реферата
	14	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	60	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	60	

### **3.2. Задания для самостоятельной работы**

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 1**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1**

1. Понятие и сущность туристского права.
2. Предмет правового регулирования туристского права.
3. Исторические этапы развития туристского права.
4. Понятие и виды туристских правоотношений.
5. Субъекты, объекты и содержание туристских правоотношений.
6. Источники туристского права, их виды, система.
7. Закон о туристской деятельности — как основа туристского права
8. Понятие и виды туристской деятельности.
9. Правовая основа туристской деятельности: общая характеристика.
10. Договор на оказание услуг по туристическому обслуживанию: понятие, стороны, существенные условия, права и обязанности сторон.
11. Договор о реализации туристского продукта: понятие, стороны, существенные условия, права и обязанности сторон.
12. Договоры между субъектами туристской деятельности: понятие, виды, общая характеристика.
13. Полномочия национальной туристской администрации.
14. Учет субъектов туристской индустрии. Федеральный реестр туроператоров.

## Перечень тем рефератов к Разделу 1:

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?
11. Что такое тариф?
12. Какие виды тарифов существуют?
13. Каковы особенности тарифной политики гостиницы?
14. Как рассчитывается среднесуточная цена за номер?
15. Как рассчитывается загрузка отеля?
16. Как осуществляется бронирование номеров в отеле?
17. Какие виды бронирования существуют в отеле?
18. Как оформляется заявка на бронирование?
19. В чем особенности гарантированного бронирования?
20. Зачем отелю и гостю негарантированное бронирование?

## Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

### Основная литература

Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).

Василенко, В. А. Управление персоналом: научная методология : учебное пособие : [16+] / В. А. Василенко. — Москва : Директ-Медиа, 2022. — 200 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=687654> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр.: с. 191-196. — ISBN 978-5-4499-3076-7. — Текст : электронный.

Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951> (дата обращения: 28.03.2023).

### Дополнительная литература

Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатъева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатъевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512424> (дата обращения: 28.03.2023).

Василенко, В. А. Стратегическое управление персоналом : учебное пособие : [16+] / В. А. Василенко. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2022. – 208 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621205> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр.: с. 200-202. – ISBN 978-5-4499-2767-5. – DOI 10.23681/621205. – Текст : электронный.

Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518272> (дата обращения: 28.03.2023).

## **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

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 и дополнительных услуг в отеле?
12. Каковы особенности обслуживания VIP гостей в отеле?
13. Что нужно подготовить к процедуре выписки гостя?
14. Как осуществляется процедура выписки гостя?
15. Каков порядок расчета за проживание и дополнительные платные услуги?
16. Как сотрудник службы приема и размещения решает вопрос в случае отказа гостя оплачивать дополнительные услуги?
17. Какие документы необходимы для оформления оплаты гостем урона, нанесенного отелю?
18. Какие финансовые документы получает клиент при выписке из отеля?
19. Что входит в закрытие финансового дня в отеле?
20. Какова процедура проведения ночного аудита в отеле?
21. Как осуществляется процедура возврата денежных средств при выселении из отеля ранее забронированного и оплаченного периода?
22. Что такое экспресс-оплата гостиничного счета?

### **Перечень тем рефератов к Разделу 2:**

1. Обслуживание гостей во время проживания.

2. Использование и оплата услуг бизнес-центра.
3. Использование и оплата услуг питания. Мини-бары.
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.
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 проведения 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 в отеле.
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.

## **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

## **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

### **Основная литература**

Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).

Василенко, В. А. Управление персоналом: научная методология : учебное пособие : [16+] / В. А. Василенко. — Москва : Директ-Медиа, 2022. — 200 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=687654> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр.: с. 191-196. — ISBN 978-5-4499-3076-7. — Текст : электронный.

Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951> (дата обращения: 28.03.2023).

### **Дополнительная литература**

Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный.

Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512424> (дата обращения: 28.03.2023).

Василенко, В. А. Стратегическое управление персоналом : учебное пособие : [16+] / В. А. Василенко. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2022. — 208 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621205> (дата



обращения: 08.03.2023). – Библиогр.: с. 200-202. – ISBN 978-5-4499-2767-5. – DOI 10.23681/621205. – Текст : электронный.

Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518272> (дата обращения: 28.03.2023).

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

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

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.

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.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### **Написание реферата (доклада).**

Требования к структуре реферата (доклада):

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### **Выполнение тестовых заданий.**

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

#### **Написание эссе.**

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

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

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

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

### **4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

### **4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
из них: текущие практические задания	20
итоговое практическое задание	20

рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

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 дифференцированного 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.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
-------------------------	--

19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

**4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	Раздел 1. <b>Особенности работы контактной зоны гостиничного предприятия</b>	ОПК-3	Компьютерное тестирование	<p>1. Кто входит в службу приема и размещения?</p> <p>g) Консьерж h) Швейцар i) Стюард j) Ночной аудитор k) Портье l) Кастелянша</p> <p>2. Служба приема и размещения является структурным подразделением:</p> <p>g) Коммерческой службы h) Службы управления номерным фондом i) Административной службы j) Финансовой службы k) Службы бронирования l) Службы контроля качества</p> <p>3. К функциям руководителя службы приема и размещения относят:</p> <p>g) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения h) Обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов</p>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>i) Оформление гостя при заселении и выезде</li> <li>j) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п</li> <li>k) услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории</li> <li>l) несет дежурство у входных дверей</li> </ul> <p>4. К функциям заместителя руководителя службы приема и размещения (Front desk manager) относят:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>g) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения</li> <li>h) Обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Оформление гостя при заселении и выезде</li> <li>j) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п</li> <li>k) услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории</li> <li>l) несет дежурство у входных дверей</li> </ul> <p>5. К функциям швейцара относят:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>g) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения</li> <li>h) Обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Оформление гостя при заселении и выезде</li> <li>j) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п</li> <li>k) услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории</li> <li>l) несет дежурство у входных дверей</li> </ul> <p>6. К функциям консьержа относят:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>g) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения</li> <li>h) Обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>i) Оформление гостя при заселении и выезде</li> <li>j) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п</li> <li>k) услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории</li> <li>l) несет дежурство у входных дверей</li> </ul> <p>7. К функциям портье относят:</p>
--	--	--	--	---

			<p>g) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения</p> <p>h) Обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов</p> <p>i) Оформление гостя при заселении и выезде</p> <p>j) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п</p> <p>k) услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории</p> <p>l) несет дежурство у входных дверей</p> <p>8. К функциям дворцового относят:</p> <p>g) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения</p> <p>h) Обеспечивает своевременное размещение туристских групп и участников других массовых заездов</p> <p>i) Оформление гостя при заселении и выезде</p> <p>j) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п</p> <p>k) Услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории</p> <p>l) Несет дежурство у входных дверей, наблюдает за входом и выходом гостей</p> <p>9. К функциям ночного аудитора относят:</p> <p>g) Ведет учет и готовит ответы на письма и жалобы граждан, поступающие в гостиницу по вопросам приема и размещения</p> <p>h) Формирует окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы</p> <p>i) Оформление гостя при заселении и выезде</p> <p>j) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п</p> <p>k) Услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории</p> <p>l) Несет дежурство у входных дверей, наблюдает за входом и выходом гостей</p> <p>10. К функциям посыльного относят:</p> <p>g) Несет дежурство у входных дверей, наблюдает за входом и выходом гостей</p> <p>h) Формирует окончательный отчет обо всех задолженностях по счетам гостей по всем службам гостиницы</p> <p>i) Оформление гостя при заселении и выезде</p> <p>j) Заказ такси для гостей , столика в ресторане, билетов в театр и т.п</p> <p>k) Услуги постоянного помощника гостя в отеле высшей категории</p>
--	--	--	---



			<p>1) Несет дежурство у входных дверей, наблюдает за входом и выходом гостей</p> <p>2. Требования к униформе сотрудников службы приема и размещения:  Должна быть чистой и аккуратно выглаженной  Должна подходить по размеру, быть в полном порядке  Полную форму следует носить постоянно в рабочее время  Форма должна включать рубашку/блузку, брюки/юбку и пиджак  Униформа включает значок с именем, который прикалывается на левую сторону  Все правила чистки и стирки должны быть соблюдены</p> <p>3. Требования к внешнему виду сотрудников службы приема и размещения  обувь должна быть хорошо начищенной, подходить к цвету и стилю униформы, предпочтительно кожаной  серьги разрешаются только для женщин, по одной в каждом ухе, кроме клипсов или длинных серег  аккуратные ногти, лак для ногтей естественных цветов  волосы чистые, аккуратно уложенные. Длинные волосы (ниже плеч) должны быть убраны в прическу  парфюмерия на вкус сотрудника  татуировки и пирсинг на вкус сотрудника</p> <p>4. Что относится к этапам техники работы с жалобами LEARN?  Выслушайте  Выразите сочувствие  Реагируйте  Поблагодарите  Извинитесь  Сообщите о происшедшем</p> <p>5. Что не надо делать при работе с жалобами согласно технике LEARN?  Оправдываться  Договаривать за гостя  Жаловаться  Поддерживать зрительный контакт  Смущать гостя  Спорить с гостем</p> <p>6. Действия сотрудника службы приема и размещения на этапе техники работы с</p>
--	--	--	--

			<p>жалобами Listen:</p> <p>Задавайте вопросы для прояснения ситуации</p> <p>Дайте гостю закончить – не делайте поспешных выводов</p> <p>Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме</p> <p>Перефразируйте слова собеседника, чтобы убедиться, что вы его правильно понимаете</p> <p>Сформулируйте проблему еще раз, не забыв упомянуть при этом состояния гостя</p> <p>Полностью сконцентрируйтесь на данном госте – не занимайтесь в это же время другими делами</p> <p>6. Действия сотрудника службы приема и размещения на этапе техники работы с жалобами Empathize:</p> <p>Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме</p> <p>Возьмите ответственность на себя и говорите от имени компании, говорите «мы» а не «они»</p> <p>Сформулируйте проблему еще раз, не забыв упомянуть при этом состояния гостя</p> <p>Дайте гостю закончить – не делайте поспешных выводов</p> <p>Продемонстрируйте гостю, что вам понятны его чувства</p> <p>Поставьте в известность ваше руководство</p> <p>7. Действия сотрудника службы приема и размещения на этапе техники работы с жалобами Apologize:</p> <p>Извинитесь за причиненные неудобства</p> <p>Извинитесь, но не оправдывайтесь</p> <p>Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме</p> <p>Возьмите ответственность на себя и говорите от имени компании, говорите «мы» а не «они»</p> <p>Предлагайте альтернативные решения</p> <p>Если МЫ допустили ошибку, признайте это!</p> <p>8. Действия сотрудника службы приема и размещения на этапе техники работы с жалобами React:</p> <p>Продемонстрируйте гостю, что вам понятны его чувства</p> <p>Предлагайте альтернативные решения</p> <p>Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме</p> <p>Сообщите гостю, что вы сразу обо всем позаботитесь</p>
--	--	--	--

				<p>Никогда не обещайте того, что вы не можете выполнить</p> <p>Позовите менеджера в случае трудностей</p> <p>Действия сотрудника службы приема и размещения на этапе техники работы с жалобами Notify:</p> <p>Поставьте в известность ваше руководство для того, чтобы оно обратило внимание на недостаток и устранило его возможную причину впредь</p> <p>Никогда не обещайте того, что вы не можете выполнить</p> <p>Возьмите ответственность на себя и говорите от имени компании, говорите «мы» а не «они»</p> <p>Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме</p> <p>Задавайте вопросы для прояснения ситуации</p> <p>Дайте гостю закончить – не делайте поспешных выводов</p> <p>20. Что необходимо сделать, подняв трубку, согласно телефонному этикету?</p> <p>Поздороваться</p> <p>Назвать отдел</p> <p>Представиться</p> <p>Предложить помощь</p> <p>Нажать на клавишу HOLD</p> <p>Переключить на службу, которая решит вопрос</p>
2.	<p><b>Раздел 2.</b></p> <p>Особенности обслуживания гостей во время проживания.</p>	ПК-4	Компьютерное тестирование	<p>1. Что входит в обязанности портье-кассира?</p> <p>g) Осуществлять операции со всеми платежами, удостовериться в правильности сумм, четко отслеживать стоимость номеров в зависимости от корпоративных скидок;</p> <p>h) Ежедневно фиксировать излишки и недостачи наличности, составлять в конце смены итоговый отчет по излишкам / недостачам наличности;</p> <p>i) Все денежные операции подтверждать кассовыми чеками, обеспечивать закрытие всех чеков в соответствии с требуемой формой оплаты;</p> <p>j) Аккуратно выдавать сдачу и копию счетов;</p> <p>k) Иметь в кассе личные деньги и деньги, не учтенные кассовым аппаратом;</p> <p>l) Производить разменно – обменные операции</p>

				<p>2. Кассир службы расчета обязан знать и применять на практике:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>g) Необходимые для своей деятельности нормы трудового и уголовного законодательства;</li><li>h) Таможенный кодекс РФ;</li><li>i) Положения, инструкции, руководящие материалы и другие нормативные документы по ведению кассовых операций;</li><li>j) Правила приема, выдачи, учета и хранения денежных сумм;</li><li>к) Порядок оформления приходно-расходных документов;</li><li>l) Порядок составления кассовой отчетности</li></ul> <p>3. Оплата гостевого счета может быть произведена:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>g) Наличными денежными средствами;</li><li>h) Банковской картой;</li><li>i) Оплата компанией всего гостевого счета;</li><li>j) Оплата компанией части гостевого счета (обычно цена за номер или цена за номер и завтрак);</li><li>к) Оплата может быть не произведена, если гостя не устроит качество обслуживания</li><li>l) Оплата другим физическим лицом (либо внесенная заранее – депозит, либо в присутствии гостя).</li></ul> <p>4. Что относится к рекомендациям при выписке гостя?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>g) Необходимо радушно и с улыбкой поприветствовать гостя;</li><li>h) Проверить точность счета, посмотреть вместе с гостем все начисления на его счет за время пребывания в гостинице;</li><li>i) Объяснить гостю, за какие услуги берется оплата;</li><li>j) Поинтересоваться у гостя не нанес ли он какой-то урон номеру или отелю в целом</li><li>к) Принять оплату;</li></ul>
--	--	--	--	---

				<p>1) Поинтересуйтесь, все ли понравилось гостю в вашей гостинице.</p> <p>5. Что относится к процедуре закрытия счета?</p> <p>g) Предложите гостю проверить свой счет.</p> <p>h) Уточните, использовал ли он мини-бар.</p> <p>i) Проинформируйте гостя, что оплата может быть либо наличными, либо банковской картой.</p> <p>j) Если гость хочет изменить метод оплаты, сделайте копию новой кредитной карты на регистрационной карте или примите наличные рубли и далее следуйте стандартной процедуре.</p> <p>k) Если гость не согласен, с каким либо начислением, перенесите его в другое окно счета и откорректируйте.</p> <p>l) Если часть расходов или все расходы гостя оплачиваются компанией или тур. агентством, проверьте наличие ваучера или гарантийного письма</p> <p>6. В каком случае кассир производит возврат денежных средств гостю?</p> <p>f) в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);</p> <p>g) по желанию клиента;</p> <p>h) отъезд гостя ранее предварительного оплаченного срока;</p> <p>i) при изменении вида оплаты с ваучера на наличный расчет;</p> <p>j) при изменении вида оплаты с наличного расчета на безналичный расчет.</p> <p>7. Какие функции НЕ относят к ночному аудиту?</p> <p>e) проверка платежеспособности гостя;</p> <p>f) проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день;</p> <p>g) предотвращение утечек информации;</p> <p>h) ведение параллельного учета.</p>
--	--	--	--	--

**4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

<b>Коды контролируемой компетенций</b>	<b>Вопросы /задания</b>
ОПК-3	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Основные понятия, нормативные документы, действующие в сфере гостиничного хозяйства.</li><li>2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.</li><li>3. Особенности деятельности службы приема и размещения в зависимости от типа предприятия.</li><li>4. Цели, задачи, роль службы приема и размещения.</li><li>5. Структура службы приема и размещения.</li><li>6. Основные функциональные обязанности Руководителя службы приема и размещения.</li><li>7. Основные функциональные обязанности заместителя руководителя службы приема и размещения.</li><li>8. Основные функциональные обязанности портье.</li><li>9. Основные функциональные обязанности ночного аудитора.</li><li>10. Основные функциональные обязанности консьержа.</li><li>11. Основные функциональные обязанности дворцового.</li><li>12. Основные функциональные обязанности швейцара.</li><li>13. Основные функциональные обязанности багажиста.</li><li>14. Основные функциональные обязанности телефонного оператора службы приема и размещения.</li><li>15. Основные функциональные обязанности паспортиста.</li><li>16. Основные функциональные обязанности посыльного.</li><li>17. Графики работы сотрудников службы приема и размещения.</li><li>18. Техническое оснащение службы приема и размещения.</li><li>19. Служба телефонных операторов.</li><li>20. Оборудование рабочего места сотрудников службы приема и размещения.</li><li>21. Побудка гостей к определенному времени и прочие бесплатные услуги службы приема и размещения.</li><li>22. Журнал передачи смены службы приема и размещения.</li><li>23. Основные понятия представленные в Правилах предоставления гостиничных услуг.</li><li>24. Законодательные акты и другие нормативно-правовое документы, которыми руководствуется в своей деятельности гостиница.</li><li>25. Типы организационных структур, использующихся для управления гостиницей.</li><li>26. Особенности встречи и приветствия гостя в службе приема и размещения.</li><li>27. Автоматизированные системы управления</li></ol>

- 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 запираания гостиничных номеров.
  41. Особенности поселения 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. Взаимодействие 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.

	<p>62. Бронирование мест в гостинице.</p> <p>63. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Amadeus.</p> <p>64. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Galileo.</p> <p>65. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Sabre.</p> <p>66. Глобальные системы резервирования гостиничных номеров: Worldspan.</p> <p>67. Работа с бронированием через booking.com.</p> <p>68. Источники и каналы получения гостиницей запросов на бронирование номеров.</p> <p>69. Оформление заявки на бронирование.</p> <p>70. Особенности гарантированного бронирования.</p> <p>71. Бронирование по предварительной оплате, по выставлению счета, под гарантию кредитной карты, под гарантию компании, туристическим ваучером.</p> <p>72. Особенности негарантированного бронирования. Аннуляция негарантированного бронирования.</p> <p>73. Двойное бронирование гостиничных номеров.</p> <p>74. Особенности бронирования мест в отеле по телефону.</p> <p>75. Особенности бронирования номеров по программам лояльности.</p> <p>76. Незаезд в номер при гарантированном бронировании. No-Show.</p>
ПК-4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Особенности встречи и приветствия гостя в службе приема и размещения.</li> <li>2. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: <b>Fidelio/Opera</b>.</li> <li>3. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Edelweiss.</li> <li>4. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием: Libra.</li> <li>5. Порядок регистрации и учета граждан РФ в службе приема и размещения.</li> <li>6. Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства.</li> <li>7. Миграционный учет иностранных граждан.</li> <li>8. Порядок регистрации туристических групп в службе приема и размещения.</li> <li>9. Регистрация гостя.</li> <li>10. Карта гостя.</li> <li>11. Выявление предпочтений гостя.</li> <li>12. Классификация гостиничных номеров.</li> <li>13. Вселение в номер.</li> <li>14. Системы контроля доступа в номер.</li> <li>15. Эволюция систем записи гостиничных номеров.</li> </ol>



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. Взаимодействие 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. Мини-бары.
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.

	<p>49. Конфиденциальность гостя при его пребывании в отеле.</p> <p>50. Безопасность гостя при его пребывании в отеле.</p> <p>51. Процедура выписки гостя.</p> <p>52. Порядок расчета за проживание, за дополнительные платные услуги.</p> <p>53. Организация работы ночных аудиторов.</p> <p>54. Суточный отчет финансовой деятельности.</p> <p>55. Порядок расчета за проживание: наличный и безналичный расчет, расчеты по кредитной карте, туристическими ваучерами.</p> <p>56. Экспресс-оплата гостиничного счета.</p> <p>57. Процедура проверки номеров на предмет выезда.</p> <p>58. Стандарты работы расчета гостей.</p> <p>59. Стандарты обслуживания и последовательность расчета гостей.</p> <p>60. Процедура проверки баланса гостей.</p> <p>61. Процедура закрытия счета.</p> <p>62. Зачисление расходов на номер гостя.</p> <p>63. Закрытие смены сотрудником службы приема и размещения.</p> <p>64. Причины проведения ночного аудита в отеле.</p> <p>65. Подготовка проведения ночного аудита.</p> <p>66. Первый этап ночного аудита: проверка всех счетов и начислений за день.</p> <p>67. Второй этап ночного аудита: исправление всех ошибок и неточностей в оплате услуг за день.</p> <p>68. Третий этап ночного аудита: закрытие финансового дня в отеле.</p> <p>69. Четвертый этап ночного аудита: запуск аудита в PMS отеля.</p> <p>70. Пятый этап ночного аудита: распределение полученных отчетов между службами отеля для работы на следующий день.</p> <p>71. Основные отчеты ночного аудита и их содержание.</p> <p>72. Показатели деятельности отеля из ночного аудита. Их расчет и динамика.</p> <p>73. Требования к ночным аудиторам отеля в различных гостиничных цепях.</p> <p>74. Процедура опроса гостя при выписке из отеля.</p> <p>75. Процедура проведения аттестации сотрудников службы приема и размещения.</p>
--	--

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

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

#### **5.1.1. Основная литература**

Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. —

(Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).

Василенко, В. А. Управление персоналом: научная методология : учебное пособие : [16+] / В. А. Василенко. — Москва : Директ-Медиа, 2022. — 200 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=687654> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр.: с. 191-196. — ISBN 978-5-4499-3076-7. — Текст : электронный.

Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://ura.it.ru/bcode/530951> (дата обращения: 28.03.2023).

### 5.1.2. Дополнительная литература

Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатъева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатъевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный.

Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://ura.it.ru/bcode/512424> (дата обращения: 28.03.2023).

Василенко, В. А. Стратегическое управление персоналом : учебное пособие : [16+] / В. А. Василенко. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2022. — 208 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=621205> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр.: с. 200-202. — ISBN 978-5-4499-2767-5. — DOI 10.23681/621205. — Текст : электронный.

Ефремова, М. В. Управление качеством гостиничных услуг : учебник и практикум для вузов / М. В. Ефремова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 350 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12253-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://ura.it.ru/bcode/518272> (дата обращения: 28.03.2023).

### 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	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) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

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;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов 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. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **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. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

<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 информационно-	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>

	библиотека eLIBRARY.ru	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="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) 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.

**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.

**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) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых 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) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) 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) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью/ специализацией реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета института на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – <i>бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело</i> , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515	Протокол заседания Ученого совета института № 2 от «27» 04 2023 года	____.____.____
2.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «____» _____ 20____ года	____.____.____
3.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «____» _____ 20____ года	____.____.____
4.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «____» _____ 20____ года	____.____.____



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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
27 апреля 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

## **РЕКРЕАЦИОННЫЕ И ТУРИСТСКИЕ РЕСУРСЫ**

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

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

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

**Форма обучения**  
**Очная, очно-заочная, заочная**



## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	5
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций	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
<b>2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....</b>	<b>12</b>
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	15
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	15
<b>3.2. Задания для самостоятельной работы .....</b>	<b>17</b>
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	18
РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	20
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю) .....	20
4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	20
4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	20
4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	20
4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	21
4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	23
4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю).....	23
4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	24
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	25

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)	25
<b>5.1.1. Основная литература</b> .....	25
<b>5.1.2. Дополнительная литература</b> .....	25
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 дисциплины (модуля).....	28
<b>5.4.1. Средства информационных технологий</b> .....	28
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:</b> .....	28
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных</b> .....	29
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)....	30
5.6. Образовательные технологии.....	30
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	31

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Рекреационные и туристские ресурсы» 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* (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Рекреационные и туристские ресурсы» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш..

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса и гастрономии Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 3 от «27» апреля 2023 года

Заведующий кафедрой  
докт. экон. наук, доцент



Л.Г. Руденко

(подпись)

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

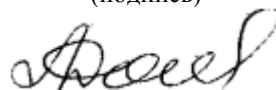


Кандидат исторических наук.  
Ведущий советник Отдела по  
взаимодействию с органами  
государственной власти АНО «Больше,  
чем путешествие», Москва

М.С. Федорова

(подпись)

Кандидат экономических наук, доцент  
Доцент кафедры сервис-дизайна в  
индустрии туризма и гостеприимства  
(РГСУ)



Л.И. Донскова

(подпись)

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

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний, умений, навыков, ценностных установок и компетенции в области туристско-рекреационного потенциала территорий и овладении навыками анализа и оценки туристско-рекреационного потенциала территорий для последующего применения в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Приобретение навыков оценки рекреационных и туристских ресурсов
2. Овладение навыками оценки потенциала территорий для целей рекреации.
3. Умение разрабатывать перспективные планы по развитию территорий и дестинаций для целей туризма и рекреации.
4. Применение современных технологий сбора, обработки и анализа информации в сфере рекреации с целью оценки туристско-рекреационного потенциала дестинаций.
5. Освоение и применение на практике методов анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере рекреации.

### 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-4, ПК-5 в соответствии с учебным планом.

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

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Маркетинг	ОПК-4  Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1  Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов.  ОПК-4.2  Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий.	<i>Знать:</i> целевой рынок, целевую аудиторию, особенности продвижения продукта на рынке туризма, гостеприимства и общественного питания  <i>Уметь:</i> формировать и совершенствовать свои взгляды и убеждения необходимые для продажи и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания  <i>Владеть:</i> навыками осуществления исследования рынка гостеприимства, а так же навыками организации реализации разработанного продукта

		<p>ОПК-4.3</p> <p>Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.</p>	
	<p><b>ПК-5</b></p> <p>Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере</p>	<p>ПК-5.1</p> <p>Использует статистические и другие прикладные методы в процессе осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности при проведении рыночных исследований в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-5.2</p> <p>Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-5.3</p> <p>Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p><i>Знать:</i></p> <p>статистические и другие прикладные методы в процессе осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности при проведении рыночных исследований в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p><i>Уметь:</i></p> <p>осуществлять нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p><i>Владеть:</i></p> <p>навыками владения мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</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) составляет 2 зачетные единицы.

**Очная форма обучения**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>36</b>	36			
Лекционные занятия	12	12			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	24	24			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>27</b>	27			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>	9			
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой	Зачет с оценкой			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		6			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>24</b>	24			
Лекционные занятия	8	8			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	16	16			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>39</b>	39			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>	<b>9</b>			
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой				
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>		<b>72</b>			

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 5	
		Сессия 1-2	Сессия 3-4

<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	8	8	
Лекционные занятия	4	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	4	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультации / Иная контактная работа			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	60	60	
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	4	4	
Форма промежуточной аттестации	<b>Зачет с оценкой</b>	<b>Зачет с оценкой</b>	
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</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						Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
			Всего	Лекционные занятия	из них, в форме практической подготовки	Семинарские / практические занятия	из них, в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа		
<b>Модуль 1 (Семестр 5)</b>										
<b>Раздел 1.</b> ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ	<b>33</b>	15	18	6			12			
Тема 1.1 Классификация туристско-рекреационных ресурсов	<b>15</b>	7	8	2			6			

Тема 1.2. Типы и виды туристского пространства, экономическое пространство	18	8	10	4		6		
<b>Раздел 2.</b> ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ТЕРРИТОРИИ И МЕТОДЫ ЕГО ОЦЕНКИ	30	12	18	6		12		
Тема 2.1. Территориальный аспект и уровни туристского проектирования	14	6	8	2		6		
Тема 2.2. Оценка туристско-рекреационного потенциала территорий	16	6	10	4		6		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9							
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	Зачет с оценкой							
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	72	27	36	12		24		

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов	
	Всего	ельная я Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками





Общий объем по дисциплине, часов	72	39	24	8		16			
----------------------------------	----	----	----	---	--	----	--	--	--

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками						Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
			Всего	Лекционные занятия	из них, в форме практической подготовки	Семинарские / практические занятия	из них, в форме практической подготовки			
<b>Модуль 1 (Курс 5, Сессия 1-2)</b>										
<b>Раздел 1.</b> ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ	<b>34</b>	30	4	2			2			
Тема 1.1 Классификация туристско-рекреационных ресурсов	<b>18</b>	16	2	2						
Тема 1.2. Типы и виды туристского пространства, экономическое пространство	<b>16</b>	14	2				2			
<b>Раздел 2.</b> ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ТЕРРИТОРИИ И МЕТОДЫ ЕГО ОЦЕНКИ	<b>34</b>	30	4	2			2			
Тема 2.1. Территориальный аспект и уровни туристского проектирования	<b>18</b>	16	2	2						

Тема 2.2. Оценка туристско-рекреационного потенциала территорий	16	14	2			2			
Контроль промежуточной аттестации (час)	4								
Форма промежуточной аттестации (указать)	Зачет с оценкой								
Общий объем по дисциплине, часов	72	60	8	4		4			

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### РАЗДЕЛ 1. ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ

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

Классификация туристско-рекреационных ресурсов. Природные туристско-рекреационные ресурсы. Градация природно-рекреационных ресурсов. Вовлечение природных ресурсов в процесс туристско-рекреационной деятельности. Физические, биологические и комплексные природные рекреационные ресурсы. Анализ климатических ресурсов регионов для организации туризма. Гидрологические ресурсы и возможности их использования в целях отдыха и туризма. Минеральные источники, целебные грязи. Понятие антропогенной нагрузки. Культурно-исторические туристско-рекреационные ресурсы. Классификация культурно-исторических рекреационных ресурсов. Принципы рекреационного освоения культурно-исторических объектов. Объекты всемирного культурного наследия ЮНЕСКО в России. Значение культурного ландшафта в сохранении культурного и природного наследия. Типы и виды туристского пространства, экономическое пространство. Анализ социально-экономических факторов, влияющих на развитие туризма. Информационные туристско-рекреационные ресурсы.

##### **Тема 1.1. Классификация туристско-рекреационных ресурсов.**

Природные туристско-рекреационные ресурсы. Градация природно-рекреационных ресурсов. Вовлечение природных ресурсов в процесс туристско-рекреационной деятельности. Физические, биологические и комплексные природные рекреационные ресурсы. Анализ климатических ресурсов регионов для организации туризма. Гидрологические ресурсы и возможности их использования в целях отдыха и туризма. Минеральные источники, целебные грязи. Понятие антропогенной нагрузки. Культурно-исторические туристско-рекреационные ресурсы. Классификация культурно-исторических рекреационных ресурсов. Принципы рекреационного освоения культурно-исторических объектов.

##### **Тема 1.2. Типы и виды туристского пространства, экономическое пространство.**

Естественное (природное) туристское пространство. Культурно-историческое туристское пространство. Рекреационное туристское пространство. Сервисное туристское пространство.

Антропологическое (этническое) туристское пространство. Событийное туристское пространство. Мифологическое туристское пространство. Научное туристское пространство. Экономическое пространство. Анализ социально-экономических факторов, влияющих на развитие туризма. Информационные туристско-рекреационные ресурсы.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

### **Тема практического занятия 1: ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ**

#### **Форма практического задания: кейс-задание**

Провести комплексное исследование туристско-рекреационных ресурсов туристской дестинации (по выбору студента) и представить ее в виде отчета и защиты презентации.

В целях проведения комплексного исследования конкретной территории для развития туризма и отдыха необходимо собрать и произвести анализ информации о следующих основных показателях:

1) ее параметрах: а) общие сведения; б) географическое положение; в) состав и физико-географическая структура; г) история формирования и развития; д) современный уровень экономического развития и народно-хозяйственное значение территории;

2) природных ресурсах: а) орографические условия; б) климатические условия и биоклимат; в) гидрологические условия; г) флористические и фаунистические ресурсы; д) особо охраняемые природные территории как туристский ресурс; е) ландшафт территории и его комплексная оценка;

3) культурно-исторических ресурсах: а) историко-культурные особенности; б) наличие объектов Всемирного наследия ЮНЕСКО; в) материальное наследие; г) памятники истории и культуры; д) духовное наследие и традиционная культура; е) культурные ландшафты;

4) социально-экономических ресурсах и инфраструктурной обеспеченности: а) транспортная инфраструктура; б) инфраструктура размещения; в) инфраструктура питания; г) инфраструктура досуга и развлечений; д) прочие отрасли туристской инфраструктуры; е) трудовые ресурсы территории; ж) финансовые и материальные ресурсы туризма; з) управленческие ресурсы; и) информационные ресурсы; к) прочие социально-экономические ресурсы;

5) доступности территории для развития туризма и отдыха: а) транспортная; б) пространственная; в) временная; г) политическая; д) социально-экономическая; е) финансовая; ж) информационная; з) формальная; и) инфраструктурная;

6) пространственной организации туризма: а) формы организации туризма; б) основные факторы и закономерности территориальной организации туризма; в) территориальные системы туризма; г) туристское районирование территории; д) туристские центры региона, их профиль и специфика; е) туристские объекты и комплексы; ж) туристские маршруты;

7) традициях использования территории для развития туризма: а) период туристского освоения территории; б) степень туристской освоенности территории; в) современные формы туристского использования территории; г) традиционные направления развития туризма; д) уникальные направления развития туризма;

8) современном состоянии туризма: а) выездной туризм; б) въездной туризм; в) внутренний туризм; г) проблемы и перспективы развития туризма в регионе; д) структура управления туризмом; е) существующие проекты и программы развития туризма;

9) факторах развития туризма (с обязательным разделением на положительные и негативные): а) экологические; б) природные; в) социокультурные; г) экономические; д) правовые; е) политические; ж) инфраструктурные.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – кейс-задание**

### **РАЗДЕЛ 2. ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ТЕРРИТОРИИ И МЕТОДЫ ЕГО ОЦЕНКИ**

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

Понятие туристско-рекреационного потенциала территории. Методические подходы к определению туристско-рекреационного потенциала территории. Условия реализации туристско-рекреационного потенциала. Процедура и методы оценки туристско-рекреационного потенциала территории. Функционально-технологический тип оценки. Медико-биологический тип оценки. Психолого-эстетический тип оценки. Экономический тип оценки. Туристско-рекреационный паспорт территории. Кадастр туристско-рекреационных ресурсов и их экономическая кадастровая оценка. Качественная, количественная и смешанная оценки туристско-рекреационного потенциала территории. Процедура оценки туристско-рекреационного потенциала. Субъект, объект, критерии и параметры оценки. Метод классификаций. Понятие и виды рекреационных нагрузок. Определение норм рекреационных нагрузок. Нормативно-правовая база использования природных ресурсов регионов России в целях рекреации.

#### **Тема 2.1. Территориальный аспект и уровни туристского проектирования.**

Территориальный аспект и уровни туристского проектирования. Понятие туристско-рекреационного потенциала территории. Методические подходы к определению туристско-рекреационного потенциала территории. Условия реализации туристско-рекреационного потенциала. Туристско-рекреационный паспорт территории. Кадастр туристско-рекреационных ресурсов и их экономическая кадастровая оценка. Определение норм рекреационных нагрузок. Нормативно-правовая база использования природных ресурсов регионов России в целях рекреации.

#### **Тема 2.2. Оценка туристско-рекреационного потенциала территорий.**

Методические подходы к определению туристско-рекреационного потенциала территории. Условия реализации туристско-рекреационного потенциала. Процедура и методы оценки туристско-рекреационного потенциала территории. Функционально-технологический тип оценки. Медико-биологический тип оценки. Психолого-эстетический тип оценки. Экономический тип оценки. Качественная, количественная и смешанная оценки туристско-рекреационного потенциала территории. Процедура оценки туристско-рекреационного потенциала. Субъект, объект, критерии и параметры оценки. Метод классификаций. Понятие и виды рекреационных нагрузок.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

#### **Тема практического занятия 2: ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ТЕРРИТОРИИ И МЕТОДЫ ЕГО ОЦЕНКИ**

**Форма практического задания:** кейс-задание

Произвести оценку туристско-рекреационного потенциала региона (по выбору студента):

1. Центральный район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
2. Западный район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
3. Верхневолжский район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
4. Уральский район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
5. Обско-Алтайский район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
6. Енисейский район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
7. Прибайкальский район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
8. Дальневосточный район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
9. Азиатский север России: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.
10. Кавказско- Черноморский район: географическое положение, природные условия, биоклимат, туристический и рекреационный потенциал.

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

форма рубежного контроля – кейс-задание

### 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	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 5)</b>		
<b>Раздел 1.</b> ТУРИСТСКО- РЕКРЕАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ	15	Подготовка эссе
<b>Раздел 2.</b> ТУРИСТСКО- РЕКРЕАЦИОННЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ТЕРРИТОРИИ И МЕТОДЫ ЕГО ОЦЕНКИ	12	Подготовка эссе

<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>27</b>	
--	-----------	--

***Очно-заочной формы обучения***

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (семестр 5)</b>		
<b>Раздел 1.</b> ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ	20	Подготовка эссе
<b>Раздел 2.</b> ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ТЕРРИТОРИИ И МЕТОДЫ ЕГО ОЦЕНКИ	19	Подготовка эссе
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>39</b>	

***Заочной формы обучения***

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (Курс 5, сессия 1-2)</b>		
<b>Раздел 1.</b> ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ	30	Подготовка эссе
<b>Раздел 2.</b> ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ТЕРРИТОРИИ И МЕТОДЫ ЕГО ОЦЕНКИ	30	Подготовка эссе

Общий объем по дисциплине (модулю), часов	60	
---	----	--

### 3.2. Задания для самостоятельной работы

#### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

##### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Факторы формирования туристских центров.
2. Туристско-рекреационный комплекс
3. Влияние глобальных проблем мира на использование рекреационных ресурсов.
4. Ландшафтно-рекреационный потенциал.

##### Темы эссе для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Виды и эволюция рекреационной деятельности.
2. Понятие «туристские ресурсы». Соотношение терминов «туристские» и «рекреационные ресурсы».
3. Основные свойства и характеристики туристских ресурсов.
4. Требования, предъявляемые к туристским ресурсам.
5. Классификации туристских ресурсов и их группы.
6. Принципы и проблемы составления реестра и кадастра туристских ресурсов.
7. Типология туристских центров.
8. Общие положения типологии туристских центров.
9. Анализ культурно-исторических ресурсов туризма регионов.
10. Значение туристско-рекреационных ресурсов на развитие туризма.

##### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

1. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512992> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/513515> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518748> (дата обращения: 27.03.2023).
4. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519853> (дата обращения: 27.03.2023).

#### Задания для самостоятельной работы к Разделу 2



## Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2

1. География туристско-рекреационных районов и туристско-рекреационных зон.
2. Анализ использования туристского потенциала туристско-рекреационных зон России.
3. Глобальные и насущные проблемы мира и развитие центров туризма.

## Темы эссе для самостоятельной работы к Разделу 2:

1. Основные факторы и условия формирования и развития туристского региона.
2. Особенности иерархии и типологии рекреационных и туристских районов.
3. Статистическая типология туристских центров.
4. Пассивный и активный пространственные стандарты рекреации.
5. Рекреация как современный феномен, выражающийся в развитии индустрии массового отдыха.

## Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

1. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/518748> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Матвеевская, А. С. Туристско-рекреационное проектирование : учебник : [16+] / А. С. Матвеевская, В. Л. Погодина, И. Г. Филиппова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. — 640 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602469> (дата обращения: 08.03.2023). — ISBN 978-5-4499-1808-6. — DOI 10.23681/602469. — Текст : электронный.
3. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 210 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11578-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514560> (дата обращения: 08.03.2023).

### 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

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.

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.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### **Написание реферата (доклада).**

*Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

#### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их

нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

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

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является **зачет с оценкой**, которые проводятся в **устной** форме.

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

#### **4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

#### **4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

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 дифференцированного 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.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

**4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1.	Раздел 1. ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЕ РЕСУРСЫ	ОПК-4	Кейс-задание	По заданию ведущего преподавателя проводится анализ инфраструктуры и ресурсов туристской территории.
		ПК-5	Кейс-задание	Проводится разработка предложений и рекомендаций по развитию инфраструктуры туристского назначения, по организации событийных мероприятий, по развитию экскурсионно-маршрутной сети, по формированию территориальных туристских брендов. При защите используется презентация.
2.	Раздел 2. ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННЫЙ ПОТЕНЦИАЛ ТЕРРИТОРИИ И МЕТОДЫ ЕГО ОЦЕНКИ	ОПК-4	Кейс-задание	По заданию ведущего преподавателя проводится анализ туристско-рекреационного потенциала территории. Представляется паспорт территории.
		ПК-5	Кейс-задание	На основании проведенного анализа представляется проект программы развития региона. При защите используется презентация

#### 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенций	Вопросы /задания
ОПК-4	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Методика SWOT - анализа: параметры анализа, основные этапы</li><li>2. Методика STEP – анализа: параметры анализа, основные этапы, рекомендации по применению</li><li>3. PEST-анализ</li><li>4. Понятие туристско-рекреационного потенциала территории</li><li>5. Методические подходы к определению туристско-рекреационного потенциала территории</li><li>6. Функционально-технологический тип оценки</li><li>7. Медико-биологический тип оценки</li><li>8. Психолого-эстетический тип оценки</li><li>9. Экономический тип оценки</li><li>10. Туристско-рекреационный паспорт территории</li><li>11. Кадастр туристско-рекреационных ресурсов и их экономическая кадастровая оценка</li><li>12. Качественная, количественная и смешанная оценки туристско-рекреационного потенциала территории</li><li>13. Процедура оценки туристско-рекреационного потенциала</li><li>14. Понятие и виды рекреационных нагрузок</li><li>15. Определение норм рекреационных нагрузок</li><li>16. Субъект, объект, критерии и параметры оценки.</li><li>17. Метод классификаций.</li></ol>
ПК-5	<ol style="list-style-type: none"><li>18. Нормативно-правовая база использования природных ресурсов регионов России в целях рекреации</li><li>19. Классификация туристско-рекреационных ресурсов</li><li>20. Природные туристско-рекреационные ресурсы</li><li>21. Градация природно-рекреационных ресурсов</li><li>22. Вовлечение природных ресурсов в процесс туристско-рекреационной деятельности</li><li>23. Физические, биологические и комплексные природные рекреационные ресурсы</li></ol>

24. Анализ климатических ресурсов регионов для организации туризма
25. Минеральные источники, целебные грязи
26. Понятие антропогенной нагрузки
27. Культурно-исторические туристско-рекреационные ресурсы. Классификация культурно-исторических рекреационных ресурсов.
28. Принципы рекреационного освоения культурно-исторических объектов
29. Объекты всемирного культурного наследия ЮНЕСКО в России
30. Информационные туристско-рекреационные ресурсы
31. Туристско-рекреационный комплекс Российской Федерации
32. Рейтинговая оценка эффективности развития туризма в субъектах РФ
33. Система особо охраняемых природных территорий
34. Оценка туристско-рекреационного потенциала заповедников и заказников

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

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

#### **5.1.1. Основная литература**

1. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512992> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для вузов / Т. В. Рассохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 210 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11578-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514560> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519853> (дата обращения: 27.03.2023).

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



1. Джанджугазова, Е. А. Маркетинг туристских территорий : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 208 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07732-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/513515> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518748> (дата обращения: 27.03.2023).
3. Матвеевская, А. С. Туристско-рекреационное проектирование : учебник : [16+] / А. С. Матвеевская, В. Л. Погодина, И. Г. Филиппова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. — 640 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=602469> (дата обращения: 08.03.2023). — ISBN 978-5-4499-1808-6. — DOI 10.23681/602469. — 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	<a href="https://dlib.eastview.com">https://dlib.eastview.com</a>

		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) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

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 лабораторных работ и 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 практического занятия.

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;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к диф. зачету. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Обработка, обобщение полученных результатов 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 каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету с оценкой. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **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. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip

6. User Gate

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 (модуля) 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 (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения.

**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, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

**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) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) 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) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью, реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – <i>бакалавриата</i> по направлению подготовки <i>43.03.03 Гостиничное дело</i> , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515	Протокол заседания Ученого совета факультета № <u>2</u> от « <u>27</u> » <u>  </u> апреля <u>  </u> 2023 года	01.09.2023
2.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № <u>      </u> от « <u>   </u> » <u>      </u> 20 <u>   </u> года	—.—.—
3.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № <u>      </u> от « <u>   </u> » <u>      </u> 20 <u>   </u> года	—.—.—
4.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № <u>      </u> от « <u>   </u> » <u>      </u> 20 <u>   </u> года	—.—.—



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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
27 апреля 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Управление качеством услуг на предприятиях гостинично-  
ресторанного бизнеса**

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

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

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

**Форма обучения**  
**Очная, очно-заочная, заочная**

Москва 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	5
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотношенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	5
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
<b>2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....</b>	<b>21</b>
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	36
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	36
<b>3.2. Задания для самостоятельной работы .....</b>	<b>39</b>
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	46
РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	48
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю) .....	48
4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	48
4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	48
4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	48
4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	49
4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	51
4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю).....	51
4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	60
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	61



5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	61
<b>5.1.1. Основная литература.....</b>	<b>61</b>
<b>5.1.2. Дополнительная литература .....</b>	<b>61</b>
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	62
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	63
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	64
<b>5.4.1. Средства информационных технологий .....</b>	<b>64</b>
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: .....</b>	<b>64</b>
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных .....</b>	<b>64</b>
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	65
5.6. Образовательные технологии.....	66
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	67

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление качеством услуг на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса» 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/специальности 43.03.03 *Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление качеством услуг на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса» разработана рабочей группой в составе: канд. эконом. наук, доцента Донсковой Л.И.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса и гастрономии (выпускающая кафедра) Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива

Протокол № 3 от «27» апреля 2023 года

Заведующий кафедрой  
доктор экономических  
наук, доцент



Л.Г. Руденко

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион  
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджијева

(подпись)

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

Кандидат исторических наук.  
Ведущий советник Отдела по  
взаимодействию с органами  
государственной власти АНО «Больше,  
чем путешествие», Москва



М.С. Федорова

(подпись)

Кандидат экономических наук, доцент  
Доцент кафедры ресторано-  
гостиничного бизнеса и гастрономии  
(РГСУ)



Е.М. Крюкова

(подпись)

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

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний

Цель курса – заключается в получении обучающимися теоретических знаний и практических навыков в области управления качеством на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса, изучении стандартов в их деятельности, а также в формировании у обучающихся умений применения стандартов в деятельности гостиничных предприятий и общественного питания, привитии им умений и навыков использования систем менеджмента качества в работе с последующим применением в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

1. получение студентом основных сведений о правовых, организационных и методических основах стандартизации и управления качеством на национальном, региональном и международном уровнях;
2. получение знаний о системе менеджмента качества услуг в сфере сервиса, а именно туризма, гостеприимства и общественного питания;
3. изучение существующих методов контроля качества туристских, гостиничных услуг и услуг общественного питания;
4. подготовка бакалавра, владеющего знаниями основ стандартизации и сертификации в области туризма и гостеприимства.

### 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата* соотношенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-3, ПК-4 в соответствии с учебным планом.

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

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Безопасность обслуживания	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество	<b>Знать:</b> Основные положения оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон <b>Уметь:</b> Использовать методы и способы обеспечения требуемого

		<p>процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)</p>	<p>отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)</p> <p><b>Владеть:</b> навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и туризма с учетом оценки потребителей и заинтересованных сторон; навыками внедрения разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность туристского предприятия и гостиницы;</p>
	<p>ПК-4 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации в сфере гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПК-4.1 Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности</p> <p>ПК-4.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-4.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, ресторанами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями и структурами</p>	<p><b>Знать:</b> Основные положения по организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности</p> <p><b>Уметь:</b> Обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Владеть:</b> Навыками и способами для обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, ресторанами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями</p>

			и структурами
--	--	--	---------------

## 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\_ зачетные единицы.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5	6		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	130	56	74		
Лекционные занятия	42	18	24		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	84	36	48		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультация/или иная контактная работа	4	2	2		
Самостоятельная работа обучающихся	86	34	52		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		
Форма промежуточной аттестации		Экзамен	Экзамен		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>108</b>	<b>144</b>		

### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5	6		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>88</b>	38	50		
Лекционные занятия	28	12	16		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	56	24	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультация/или иная контактная работа	4	2	2		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>128</b>	52	76		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		
Форма промежуточной аттестации		экзамен	экзамен		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>108</b>	<b>144</b>		

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 4			
		Сессия 1-2	Сессия 2 3-4		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>32</b>	14	18		
Лекционные занятия	12	4	8		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	16	8	8		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультация/или иная контактная работа	4	2	2		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>202</b>	85	117		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>9</b>		
Форма промежуточной аттестации		экз	экз		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>252</b>	<b>108</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 занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/ практические занятия подготовки	занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
<b>Модуль 1 (Семестр _5_)</b>										
Раздел 1. Методологические основы управления качеством на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса	<b>29</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>				
Тема 1.1. Основные понятия качества обслуживания	14	6	8	2		6				
Тема 1.2. Этапы развития системы управления качеством	15	5	10	4		6				
Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	<b>29</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>				
Тема 2.1. Основные понятия стандартов обслуживания: международные и отечественные	14	6	8	2		6				
Тема 2.2. Вопросы стандартизации и опыт разработки стандартов на предприятии	15	5	10	4		6				
Раздел 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия занятия занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/ практические занятия подготовки занятия занятия		из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Тема 3.1. Основные понятия сертификации гостиничных услуг: сущность, виды, принципы	14	6	8	2		6				
Тема 3.2. Вопросы сертификации в России на предприятиях туристской индустрии	16	6	10	4		6				
Консультация (час)	2		2						2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>Экзамен</b>									
<b>Общий объем, часов</b> <b>По модулю</b>	<b>108</b>	<b>34</b>	<b>56</b>	<b>18</b>		<b>36</b>			2	
	<b>Модуль 2 (семестр 6)</b>									
Раздел 4. Менеджмент качества в общей системе менеджмента на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>				
Тема 4.1. Основные понятия менеджмента качества: функции, методы управления	<b>15</b>	7	8	2		6				



Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/ практические занятия подготовки	занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Тема 4.2. Вопросы повышения качества на предприятиях туристской индустрии в российских условиях	16	6	10	4		6				
Раздел 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг	31	13	18	6		12				
Тема 5.1. Основные понятия стандартов обслуживания: международные и отечественные	15	7	8	2		6				
Тема 5.2. Этапы развития системы управления качеством	16	6	10	4		6				
Раздел 6. Системы менеджмента качества на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса	31	13	18	6		12				
Тема 6.1. Менеджмент ресурсов гостиничного предприятия	15	7	8	2		6				
Тема 6.2. Управленческая деятельность руководства в области обеспечения качества	16	6	10	4		6				



Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/ практические занятия	подготовки занятия		из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Общий объем, часов по модулю	144	52	74	24			48			2	
Контроль промежуточной аттестации (час)	36										
Общий объем, часов	252	86	130	42			84			4	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								
			Всего	Лекционные занятия занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/ практические занятия	подготовки занятия		из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
<b>Модуль 1 (Семестр _5_)</b>											
Раздел 1. Методологические основы управления качеством на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса	29	17	12	4			8				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Семинарские/ практические занятия <i>подготовки</i>	<i>занятия</i>		<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа
Тема 1.1. Основные понятия качества обслуживания	15	9	6	2		4				
Тема 1.2. Этапы развития системы управления качеством	14	8	6	2		4				
Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	29	17	12	4		8				
Тема 2.1. Основные понятия стандартов обслуживания: международные и отечественные	15	9	6	2		4				
Тема 2.2. Вопросы стандартизации и опыт разработки стандартов на предприятии	14	8	6	2		4				
Раздел 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	30	18	12	4		8				
Тема 3.1. Основные понятия сертификации гостиничных услуг: сущность, виды, принципы	15	9	6	2		4				
Тема 3.2. Вопросы сертификации в России на предприятиях туристской индустрии	15	9	6	2		4				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/ практические занятия подготовки	занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Консультация (час)	2		2							2
Контроль промежуточной аттестации (час)	18									
Форма промежуточной аттестации (указать)	Экзамен									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>52</b>	<b>38</b>	<b>12</b>		<b>24</b>				<b>2</b>
	<b>Модуль 2 (семестр 6)</b>									
Раздел 4. Менеджмент качества в общей системе менеджмента на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса	<b>31</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 4.1. Основные понятия менеджмента качества: функции, методы управления	16	10	6	2		4				
Тема 4.2. Вопросы повышения качества на предприятиях туристской индустрии в российских условиях	15	9	6	2		4				
Раздел 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг	<b>31</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 5.1. Основные понятия стандартов	16	10	6	2		4				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия занятия	из них: в форме <i>практической</i> <i>подготовки</i>	Семинарские/ практические занятия <i>подготовки</i>	занятия		из них: в форме <i>практической</i> <i>подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа
обслуживания: международные и отечественные										
Тема 5.2. Этапы развития системы управления качеством	16	9	6	2		4				
Раздел 6. Системы менеджмента качества на предприятиях гостинично- ресторанного бизнеса	<b>31</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 6.1. Менеджмент ресурсов гостиничного предприятия	16	10	6	2		4				
Тема 6.2. Управ- ленческая дея- тельность руко- водства в области обеспечения каче- ства	15	9	6	2		4				
Раздел 7 Актуальные инновации в системе менеджмента качеством как национальная задача в развитии предприятий гостинично- ресторанного бизнеса	<b>31</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 7.1. Система менеджмента качества в туриндустрии как фактор повышения конкурентоспособности внутреннего туризма.	16	10	6	2		4				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов												
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками										
			Всего	Лекционные занятия занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/ практические занятия подготовки	занятия		из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки		
Тема 7.2. Инновации, новшества, новые технологии, новые турпродукты, инновационные компьютерные технологии, маркетинговые инновации.	15	9	6	2			4						
Консультация (час)	2		2									2	
Контроль промежуточной аттестации (час)	18												
Форма промежуточной аттестации (указать)	Экзамен												
Общий объем, часов	144	76	50	16			32					2	
Контроль промежуточной аттестации (час)	36												
Общий объем, часов	252	128	88	28			56					4	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/ практические занятия подготовки	занятия		из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа
<b>Модуль 1 (Курс 4, сессия 1-2)</b>										
Раздел 1. Методологические основы управления качеством на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса	32	28	4	2		2				
Тема 1.1. Основные понятия качества обслуживания	16	14	2	2						
Тема 1.2. Этапы развития системы управления качеством	16	14	2			2				
Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	32	28	4	2		2				
Тема 2.1. Основные понятия стандартов обслуживания: международные и отечественные	16	14	2	2						
Тема 2.2. Вопросы стандартизации и опыт разработки стандартов на предприятии	16	14	2			2				
Раздел 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	33	29	4			4				



Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/ практические занятия подготовки	занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Тема 3.1. Основные понятия сертификации гостиничных услуг: сущность, виды, принципы	16	14	2			2				
Тема 3.2. Вопросы сертификации в России на предприятиях туристской индустрии	17	15	2			2				
Консультация (час)	2		2						2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>Экзамен</b>									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>85</b>	<b>14</b>	<b>4</b>		<b>8</b>			2	
<b>Модуль 2 (Курс 4, сессия 3-4)</b>										
Раздел 4. Менеджмент качества в общей системе менеджмента на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>				
Тема 4.1. Основные понятия менеджмента качества: функции, методы управления	18	16	2	2						
Тема 4.2. Вопросы повышения качества на предприятиях туристской индустрии в российских условиях	16	14	2			2				
Раздел 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/ практические занятия подготовки	занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Тема 5.1. Основные понятия стандартов обслуживания: международные и отечественные	18	16	2	2						
Тема 5.2. Этапы развития системы управления качеством	16	14	2			2				
Раздел 6. Системы менеджмента качества на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса	<b>34</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>				
Тема 6.1. Менеджмент ресурсов гостиничного предприятия	18	16	2	2						
Тема 6.2. Управленческая деятельность руководства в области обеспечения качества	16	14	2			2				
Раздел 7 Актуальные инновации в системе менеджмента качеством как национальная задача в развитии предприятий гостинично-ресторанного бизнеса	<b>31</b>	<b>27</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>				
Тема 7.1. Система менеджмента качества в туриндустрии как фактор повышения конкурентоспособности внутреннего туризма.	16	14	2	2						
Тема 7.2. Инновации, новшества, новые	15	13	2			2				

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками							
			Всего	Лекционные занятия занятия	из них: в форме практической подготовки	Семинарские/ практические занятия подготовки	занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
технологии, новые турпродукты, инновационные компьютерные технологии, маркетинговые инновации.										
Консультация (час)	2								2	
Контроль промежуточной аттестации (час)	9									
Форма промежуточной аттестации (указать)	Экзамен									
Общий объем, часов	144	117	18	8		8			2	
Контроль промежуточной аттестации по дисциплине (час)	18									
Общий объем, часов	252	202	32	12		16			4	

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### РАЗДЕЛ 1. РАЗДЕЛ 1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

Тема 1.1. Основные понятия качество обслуживания

##### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Качество как социально-экономическая категория и объект управления. Значение повышения качества на макроуровне. Научные подходы к содержанию понятия качества и управлению качеством. Зарубежные и отечественные ученые, имеющие научные труды в области качества.

Тема 1.2. Этапы развития системы управления качеством

##### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Концепция пост индустриальной экономики. Этапы эволюции управления качеством. Различные подходы к содержанию понятия «качество». Основные понятия и определения в

области качества. Качество услуг и качество обслуживания как объекты управления. Особенности гостиничных предприятий как объектов управления.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

**Тема практического занятия 1.1:** Основные понятия качества обслуживания

**Форма практического задания:** устный опрос / дискуссия

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Как качество продукции, работ и услуг влияет на конкурентоспособность предприятий?
2. Какие проблемы возникают у предприятий при снижении качества продукции, работ и услуг?
3. В чем отличие пост индустриальной экономики от индустриальной?
4. Каковы основные этапы развития понятия «качество»?
5. Дать определение понятию «Качество» с указанием источника.
6. Дать определение индустрии туризма и гостеприимства.
7. Какие факторы внешней и внутренней среды гостиничных предприятий Вы знаете?

**Тема практического занятия 1.2:** Этапы развития системы управления качеством

**Форма практического задания:** устный опрос / дискуссия

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Какие аспекты качества Вам известны?
2. Назовите ученых в области качества и дайте краткую характеристику основным их трудам.
3. К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
4. Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
5. Менеджмент качества в разных странах: отличительные особенности
6. Почему в гостиничной деятельности качество определяет коммерческий успех предприятия?

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

тестирование.

1. Может ли уровень качества быть постоянным?

-да, может

-нет, не может

-да, может, но только в том случае, если достигнуты высокие результаты в управлении качеством

2. Вопросы качества актуальны на этапе:

-оказания услуги

-проектирования услуги

-пост продажного обслуживания

-все ответы верны

3. Ценность услуги для потребителя определяется

-качеством услуги

-востребованностью услуги

-платежеспособностью потребителя

-все ответы верны

4. Понимание качества одинаково у:

-американцев и японцев

-русских и немцев

-у всех народов и национальностей

-у всех народов разное

5. Укажите ученых, занимавшихся вопросами постиндустриальной экономики

-З. Бжежинский

-А. Маслоу

-З. Фрейд

-Д. Белл

6. Укажите ученых, занимавшихся вопросами качества

-М. Портер

-Э. Деминг

-З. Бжежинский

-все указанные ученые

7. Уберите лишнее: теория постиндустриальной экономики определила три альтернативы развития для стран

-страна-мировое производство

-страна поставщик природных ресурсов

-страна – кредитор

-страна – элита

8. Принципы семейных отношений в рабочих коллективах характерны для

-США

-России

-Китая

-Японии

9. Международная организация по стандартизации основана в

-2000 году

-1991 году

-1900 году

-1946 году

10. Российская Федерация

-является членом ИСО

-не является членом ИСО

-подала заявку на членство в ИСО

## **РАЗДЕЛ 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания**

Тема 2.1. Основные понятия стандартов обслуживания: международные и отечественные

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

Понятие стандарта. Роль стандартов в деятельности предприятий. Понятие стандартизации. Виды стандартов (классификация). Росстандарт: функции и задачи; история деятельности. Система мировых стандартов. Система национальных стандартов в РФ. Отраслевые стандарты: обзор в мире и РФ. Региональные стандарты: цели и задачи. Саморегулируемые организации и их роль в стандартизации. Локальные стандарты гостиничных предприятий.

Тема 2.2. Вопросы стандартизации и опыт разработки стандартов на предприятии

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

Общественные объединения в гостиничном бизнесе и их роль в вопросах стандартизации. ФРИО: история создания; функции и задачи. Стандартизация и ее роль в деятельности предприятий общественного питания. Сетевые предприятия общественного питания в аспекте качества. Транснациональные компании и их роль в развитии стандартизации. Международные стандарты в индустрии гостеприимства. Профессиональные стандарты в гостиницах. Стандарты гостиничных сетей.

## ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

**Тема практического занятия 2.1:** Основные понятия стандартов обслуживания: международные и отечественные

**Форма практического задания:** устный опрос / дискуссия

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Какую роль играет стандартизация в рыночной экономике и жизни общества?
2. Что вы знаете об особенностях развития стандартизации в России, её проблемах и перспективах?
3. Что такое техническое регулирование?
4. Приведите примеры локальных стандартов
5. Какие международные стандарты индустрии туризма и гостеприимства Вам известны?
6. Дайте определение понятию «стандарт» с указанием источника

**Тема практического занятия 2.2:** Этапы развития системы управления качеством

**Форма практического задания:** устный опрос, подготовить доклады по вопросам:

**Темы вопросов для обсуждения:** Подготовить ответы на вопросы с примерами

1. Система национальных стандартов в РФ.
2. Отраслевые стандарты: обзор в мире и РФ.
3. Региональные стандарты: цели и задачи.
4. Саморегулируемые организации и их роль в стандартизации.
5. Локальные стандарты гостиничных предприятий.
6. Общественные объединения в гостиничном бизнесе и их роль в вопросах стандартизации. ФРИО: история создания; функции и задачи.
7. Стандартизация и ее роль в деятельности предприятий общественного питания.
8. Сетевые предприятия общественного питания в аспекте качества.
9. Транснациональные компании и их роль в развитии стандартизации.
10. Международные стандарты в индустрии гостеприимства.
11. Профессиональные стандарты в гостиницах.
12. Стандарты гостиничных сетей.

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

тестирование.

1. Российская Федерация
  - является членом ИСО
  - не является членом ИСО
  - подала заявку на членство в ИСО
2. Реализационный подход к управлению
  - ориентирован на потребителей
  - ориентирован на улучшение качества
  - ориентирован на полную загрузку производственных мощностей
  - все ответы верны
3. При управлении фаст-фудом Мак Дональдс используется концепция
  - товарная
  - маркетинговая
  - региональная
  - рыночная
4. Управление качеством в своем развитии имеет

- 2 этапа
- 4 этапа
- не имеет этапов
- 5. Локальные стандарты – это стандарты
  - отдельных государств
  - отдельных предприятий
  - отдельных отраслей экономики
  - отдельных регионов
- 6. Сертификация является
  - подтверждением стандарту
  - обязательной процедурой для продукции государственных предприятий
  - все ответы верны
- 7. Кружки качества появились в
  - Британии
  - России
  - Японии
  - США
- 8. При управлении качеством главным является
  - управление качеством услуг
  - управление качеством обслуживания
  - оба ответа верны
- 9. Наибольшим доверием у потребителей пользуется
  - само сертификация
  - независимая экспертная оценка
  - не имеет значения, главное наличие сертификата
- 10. Национальные стандарты могут не соответствовать мировым
  - утверждение верно
  - утверждение неверно
  - не имеет значения

### **РАЗДЕЛ 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания**

Тема 3.1. Основные понятия сертификации гостиничных услуг: сущность, виды, принципы

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

Сущность сертификации гостиничных услуг. Основные принципы сертификации гостиниц. Обязательная и добровольная сертификация. Правила и документы по проведению работ в области сертификации гостиничных предприятий. Сертификация в гостиничной деятельности. Категории гостиниц.

Тема 3.2. Вопросы сертификации в России на предприятиях туристской индустрии

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

Потребительский риск в сфере гостиничных услуг. Добровольная сертификация: проблемы и перспективы. Государственная сертификация в РФ. Нормативно-правовые основы сертификации в РФ. Проведение работ по сертификации. Классификация гостиниц (на примере страны).

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3**

**Тема практического занятия 3.1:** Основные понятия сертификации гостиничных услуг: сущность, виды, принципы

**Форма практического задания: устный опрос / дискуссия**

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Международные стандарты и системы категоризации гостиниц
2. Требования к средствам размещения различных категорий
3. Требования к номерам различных категорий
4. В каких случаях возможен отказ в выдаче сертификата?
5. Как часто осуществляется инспекционный контроль сертифицированных услуг?
6. Сопоставьте схемы сертификации услуг.

**Тема практического занятия 3.2:** Вопросы сертификации в России на предприятиях туристской индустрии

**Форма практического задания: устный опрос / дискуссия**

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. На каких принципах строится деятельность по сертификации?
2. Назовите участников сертификации.
3. Приведите отличительные признаки сертификации соответствия и декларирования соответствия.
4. Что такое знак соответствия?
5. Назовите способы маркировки продукции знаком соответствия.
6. Что такое обязательная сертификация?

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

тестирование.

1. Общероссийский классификатор информации об общероссийских классификаторах это
  - ОКВЭД
  - ОКУН
  - ОКОК
  - ГОСТ
2. Актуальный Закон ФЗ «О стандартизации» был принят в РФ в
  - 2001 году
  - 2015 году
  - 2000 году
  - 1999 году
3. Общероссийский классификатор управленческой документации утвержден и действует с
  - 1993 года
  - 1991 года
  - 2001 года
  - 2014 года
4. Первая редакция закона «О защите прав потребителей» принята в
  - 1991 году
  - 1992 году
  - 1993 году
  - 2001 году
5. Классификация – это ...
  - параллельное разделение множества объектов на независимые подмножества
  - последовательное разделение множества объектов на подчиненные подмножества
  - присвоение объекту уникального наименования, номера, знака, условного обозначения, признака или набора признаков и т. п., позволяющих однозначно выделить его из других объектов



-разделение множества объектов на классификационные группировки по их сходству или различию на основе определенных признаков в соответствии с принятыми правилами

6.Общероссийский классификатор – это документ, в котором содержатся .....

-организационно-методические положения по обмену информацией, которые необходимо выполнить

-наименования и коды классификационных группировок

-правила выполнения работ по классификации технико-экономической и социальной информации

7.Общероссийский классификатор – это документ, который .....

-используется для установления обязательных требований к продукции

-используется при межведомственном обмене информацией

-является документом добровольного применения

-является обязательным для применения в государственных информационных системах

-определяет порядок проведения работ по стандартизации и оформления результатов таких работ

8.Нормативный документ, устанавливающий правила, рекомендации или характеристики различных видов деятельности или их результатов для добровольного многократного использования, называется .....

-правилами стандартизации

-рекомендациями по стандартизации

-стандартом

-сводом правил

-техническими условиями

9.Правила стандартизации – это документ, который используется .....

-для предварительной проверки на практике организационно-методических положений, еще не ставших типовыми

-для конкретизации отдельных положений соответствующего основополагающего национального стандарта

-для замены существующих национальных стандартов

-в случае нецелесообразности разработки организационно-методического национального стандарта

-для установления добровольных требований к продукции

10.Рекомендации по стандартизации – это документ,.....

-предназначенный для установления добровольных требований к продукции

-используемый для предварительной проверки на практике организационно-методических положений, еще не ставших типовыми

-который применяется при межведомственном обмене информацией

-содержащий советы организационно-методического характера

## **РАЗДЕЛ 4. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ОБЩЕЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

Тема 4.1. Основные понятия *менеджмент качества*: функции, методы управления

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

*менеджмент качества, функции менеджмента качества, подходы к управлению качеством гостиничного предприятия; модель управления качеством обслуживания в гостинице,*

Тема 4.2. Вопросы повышения качества на предприятиях туристской индустрии в российских условиях

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

*качество услуг гостиничного предприятия как соответствие стандартам, требованиям рынка и потребностям потребителей услуг, подходы к управлению качеством гостиничного предприятия*

#### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4**

**Тема практического занятия 4.1.** Основные понятия *менеджмент качества*: функции, методы управления

**Форма практического задания:** устный опрос / дискуссия

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Стратегическое, тактическое и операционное планирование
2. Функции управления на гостиничном предприятии
3. Планирование как функция менеджмента
4. Менеджмент качества: планирование и контроль
5. Обеспечение качества гостиничных услуг
6. Организация работ по качеству в гостиничном предприятии: основные этапы и проблемы
7. Определение состава процессов управления качеством
8. Документационное и информационное обеспечение работ по качеству в гостиничном предприятии

**Тема практического занятия 4.2.** Вопросы повышения качества на предприятиях туристской индустрии в российских условиях

**Форма практического задания:** устный опрос / дискуссия

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Система показателей в оценке качества гостиничного предприятия
2. Тип и характер действий при оценке качества гостиничного предприятия
3. Средства анализа и измерения
4. Форма выражения оценки качества гостиничного предприятия
5. Качественные методы оценки гостиничных услуг
6. Невидимые функциональные службы и системы гостиничного предприятия
7. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе
8. Правила формирования анкет, опросных листов и т.д.
9. Влияние конфессиональной, гендерной и национальной принадлежности на восприятие и оценку качества гостиничных услуг

#### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

тестирование.

1. В настоящее время действует понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000:
  - а) «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»;
  - б) «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»;
  - в) «Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности».
2. Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик:
  - а) количественные, сюрпризные характеристики;
  - б) обязательные, сюрпризные характеристики;
  - в) обязательные, количественные, сюрпризные характеристики.
3. Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились:

- а) в фазе отбраковки;
  - б) в фазе контроля качества;
  - в) в фазе управления качеством.
4. Первые профессионалы в области качества (инспекторы или контролеры) появились:
- а) в фазе отбраковки;
  - б) в фазе контроля качества;
  - в) в фазе управления качеством.
5. Действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000 появилась в:
- а) 1987 г.; б) 1997 г.; в) 2005 г.
6. В настоящее время в развитых странах приоритетами являются:
- а) качество фирмы;
  - б) качество производственных процессов;
  - в) качество жизни.
7. TQM (Total Quality management) – это:
- а) комплексная система управления, нацеленная на постоянное совершенствование качества на основе участия всех сотрудников организации;
  - б) подход к вовлечению сотрудников компании в процесс совершенствования качества;
  - в) система взаимоотношений поставщиков и потребителей.
8. Главными составляющими качества продукта являются:
- а) технические характеристики;
  - б) безопасность и надежность;
  - в) технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность.
9. Процедуры рока-уоке используются:
- а) только в производстве;
  - б) только в сфере услуг;
  - в) и в производстве, и в сфере услуг.
10. Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется:
- а) на стадиях проектирования и производства;
  - б) на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания;
  - в) на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания.

## **РАЗДЕЛ 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг**

Тема 5.1. Основные понятия стандартов обслуживания: международные и отечественные

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

Эмоциональное восприятие качества обслуживания в гостиницах. Типологии Кедотта-Терджена и структурирование функции качества обслуживания в гостиничном предприятии.

Тема 5.2. Этапы развития системы управления качеством

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

Рассмотреть основные направления улучшения качества услуг и качества обслуживания на основе определения удовлетворенности потребителей

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5**

**Тема практического занятия 5.1:** Основные понятия стандартов обслуживания: международные и отечественные

**Форма практического задания:** устный опрос / дискуссия

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Как может осуществляться мониторинг мнений потребителей о качестве услуг и обслуживания гостиничного предприятия?

2. Как лучше формировать информационные потоки?
3. Как можно проводить мониторинг при помощи технических средств?
4. На основе отзывов потребителей предложите мероприятия по улучшению качества обслуживания в гостинице.
5. Как Вы считаете, такие мероприятия являются типовыми для индустрии гостеприимства?

**Тема практического занятия 5.2:** Этапы развития системы управления качеством

**Форма практического задания:** устный опрос / дискуссия

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Суть Тотального управления качеством (TQM).
2. Модель всеобщего управления качеством.
3. Планирование уровня качества туристской услуги.
4. Планирование контроля качества туристской услуги.
5. Планирование обеспечения качества.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

тестирование.

1. Назовите современное определение качества ( по ИСО 9000-2000)?
  - А. Качество продукции – это соответствие требованиям стандартов или других нормативно-технических документов
  - Б. Под качеством продукции понимается совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности
  - В. Качество- степень соответствия присущих характеристик требованиям
2. Что такое «характеристика» качества ?
  - А. присущая характеристика продукции, процесса или системы , вытекающая из требования
  - Б. свойство продукции
  - В. свойство продукции или услуги, удовлетворяющее требованиям заинтересованных сторон
3. Управление, обеспечение и улучшение качества осуществляется с использованием всем известного «цикла Деминга». Назовите основные этапы данного цикла.
  - А. Планирование, реализация ( выполнение), контроль (проверка), исправление
  - Б. Планирование, обеспечение, управление, улучшение
  - В. Обеспечение, управление, улучшение, мониторинг
4. Современные представления о качестве основаны на :
  - А) требованиях и пожеланиях потребителей
  - Б) принципах деятельности и производственных возможностях производителей
  - В) законодательных требованиях государства и международных стандартов
5. Ценность продукции для производителя- это :
  - А) максимально возможная цена продукции
  - Б) отсутствие препятствий для продажи продукции
  - В) высокое качество продукции
6. Управление качеством согласно современным определениям включает в себя :
  - А) менеджмент качества
  - Б) то же, что и менеджмент качества
  - В) Является частью менеджмента качества
7. Планирование качества – это :
  - А). Определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции

- Б) определение характеристик качества нового изделия и процессов
  - В) планирование производства бездефектной продукции для удовлетворения потребителей
8. Эволюция систем качества насчитывает :
- А) шесть фаз
  - Б) пять фаз
  - В) четыре фазы
9. «Звезды качества» не включают :
- А) систему мотивации
  - Б) систему взаимоотношений с поставщиками
  - В) систему взаимоотношений с инвесторами
10. Из российских систем управления качеством наибольшую известность получила система КС УКП. Расшифруйте данную аббревиатуру – это :
- А) Качественная система управлением и контролем продукции
  - Б) Комплексная система управления качеством продукции
  - В) Комплексная стандартизация уровня качества продукции

## **РАЗДЕЛ 6. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий**

### **Тема 6.1. Менеджмент ресурсов гостиничного предприятия**

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

1. Мониторинг, измерение, анализ и улучшение качества гостиничных услуг
2. Проблемы качества обслуживания в гостиничном бизнесе
3. Влияние качества услуг на деятельность сервисных предприятий
4. Основные критерии оценки потребителями качества услуг

### **Тема 6.2. Управленческая деятельность руководства в области обеспечения качества**

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

1. Эмоциональное восприятие качества услуг
2. Защита прав потребителей: реалии и государственные требования
3. Требования к СМК в гостиничном предприятии
4. Преодоление трудностей при внедрении СМК в гостиничном предприятии
5. Особенности внедрения СМК в гостиничном предприятии
6. Требования к СМК в гостиничном предприятии

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6**

### **Тема практического занятия 6.1: Менеджмент ресурсов гостиничного предприятия**

**Форма практического задания: устный опрос / дискуссия**

#### **Темы вопросов для обсуждения:**

1. Преодоление трудностей при внедрении СМК в гостиничном предприятии
2. Особенности внедрения СМК в гостиничном предприятии
3. Суть Тотального управления качеством (TQM).
4. Модель всеобщего управления качеством.
5. Планирование уровня качества туристской услуги.

### **Тема практического занятия 6.2: Управленческая деятельность руководства в области обеспечения качества**

**Форма практического задания: устный опрос / дискуссия**

#### **Темы вопросов для обсуждения:**

1. Планирование контроля качества туристской услуги.
2. Планирование обеспечения качества.
3. Форма выражения оценки качества гостиничного предприятия
4. Качественные методы оценки гостиничных услуг
5. Невидимые функциональные службы и системы гостиничного предприятия
6. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе
7. Правила формирования анкет, опросных листов и т.д.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6**

### **форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

тестирование.

1. До какого времени управление качеством сводилось к контролю качества и относилось к инженерно-техническим задачам ?
  - А. До 80-х годов
  - Б. До 50-х годов
  - В. До 30-х годов
2. Методология всеобщего управления качеством «TQM» — это :
  - А) система обеспечения качества продукции, основанная на спирали качества
  - Б) подход к руководству организацией, основанный на всеобщем документировании функций и процессов управления предприятия
  - В) подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех его членов и направленный на достижение долговременного успеха путем удовлетворения потребителя и выгоды для всех членов организации и общества
3. Будущее TQM в «концепциях совершенства бизнеса». Данные концепции включают :
  - А. самооценку; измерение характеристик бизнеса ; сбалансированную систему показателей; баланс интересов различных групп, заинтересованных в результатах деятельности; человеческий фактор; удовлетворенность персонала , ориентацию на общество
  - Б. ориентацию на общество ; человеческий фактор; удовлетворенность персонала; требования потребителей; моральную ответственность; ориентацию на инвесторов
  - В. возможности организации; конкурентоспособность организации; ориентация на общество; социальная ответственность; вовлеченность персонала
4. Кто из гуру качества является автором концепции «тотального управления качеством» (TQC) ?
  - А. Ф. Кросби
  - Б. Дж. Джуран
  - В. А. Фейгенбаум
5. Большинство национальных премий качества, являющихся моделью конкурентоспособного предприятия , использует две группы критериев. Первая группа критериев включает результаты деятельности компании . Вторая группа критериев включает:
  - А) возможности компании
  - Б) управление финансами
  - В) рентабельность инвестиций
  - Г) стратегии
6. Система менеджмента качества по ИСО 9001-2000 опирается на 8 основных принципов. Назовите эти принципы
  - А. Фокус на потребителей, лидерство руководителей, процессный подход, проверочный аудит; вовлеченность персонала; статистические методы; взаимовыгодные отношения с поставщиками, непрерывное улучшение
  - Б. Фокус на потребителя, интергративность, взаимосвязь и взаимодействие элементов управления, наличие политики и цели в области качества ; человеческие ресурсы;

процессный подход; взаимоотношения с поставщиками; предоставление объективных свидетельств качества

В. Ориентация на потребителей, лидерство руководителей, процессный подход, системный подход; вовлеченность персонала; принятие решений, основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками, непрерывное улучшение

7. Одним из международных стандартов, интегрированных в современные системы управления, являются требования стандартов OHSAS. Что даст организации применение данного стандарта ?

А. даст возможность контролировать риски в отношении социальной ответственности перед обществом

Б. даст возможность контролировать риски в отношении промышленной безопасности и охраны труда

В. даст возможность контролировать риски в отношении профессионального здоровья и безопасности и улучшения своих характеристик

8. Что такое аудит ( проверка) системы менеджмента качества?

А. Систематическая оценка качества продукции компании третьей стороной

Б. Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных требований

В. Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев проверки

9. Важное значение для управления качеством имеет система измерений. Система управления измерениями – это:

А) организационная структура, несущая ответственность за определение и внедрение системы управления измерениями

Б) совокупность операций, необходимая для обеспечения соответствия измерительного оборудования требованиям отвечающим его назначению

В) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности и постоянного управления измерениями

10. Одним из признанных в мире авторитетов в области качества является Ф. Кросби. Ему принадлежит знаменитый афоризм: «Качество – бесплатно». В чем его смысл?

А. Был предложен новый способ учета затрат на качество, включающий предупреждение появления несоответствий, а не выявление брака и устранение дефектов

Б. Повышение качества не требует больших затрат, так как повышение качества одновременно ведет к повышению производительности, снижению затрат

В. За повышенные требования к качеству продукции платит не производитель, а потребитель

## **РАЗДЕЛ 7. АКТУАЛЬНЫЕ ИННОВАЦИИ В СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВОМ КАК НАЦИОНАЛЬНАЯ ЗАДАЧА В РАЗВИТИИ ВНУТРЕННЕГО ТУРИЗМА**

Тема 7.1. Система менеджмента качества в туриндустрии как фактор повышения конкурентоспособности внутреннего туризма.

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

1. Источники международного туристского права: основные источники, общая характеристика.
2. Международные правовые акты в сфере туризма и их роль в правовой системе Российской Федерации.
3. Общая характеристика туристского права за рубежом.
4. Программа сертификации «Голубой флаг» (BLUEFLAG)

## 5. GreenGlobe 21 (GG21)

Тема 7.2. Инновации, новшества, новые технологии, новые турпродукты, инновационные компьютерные технологии, маркетинговые инновации.

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

1. GreenKey
2. Какие международные организации в туризме и гостеприимстве вам известны
3. Обязательны или нет к применению международные стандарты в туризме и гостеприимстве
4. Какие известные бренды в туризме и гостеприимстве отличаются высоким качеством обслуживания
5. Стандарт серии ISO 14001 содержащий требования к системе экологического управления
- 6. Экологические программы сертификации в туризме**

## ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 7

**Форма практического задания: устный опрос / дискуссия**

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Становление управления качеством в РФ
2. Проблемы качества обслуживания в гостиничном бизнесе
3. Влияние качества услуг на деятельность сервисных предприятий
4. Основные критерии оценки потребителями качества услуг
5. Эмоциональное восприятие качества услуг
6. Защита прав потребителей: реалии и государственные требования
7. Обзор нормативно-правовых документов, регулирующих качество обслуживания потребителей

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

тестирование.

Тест 1

Отметьте элементы, входящие в состав путешественников, учитываемых международной статистикой туризма (посетители):

- а) жители пограничных районов (в том числе лица постоянно проживающие в одной стране (месте) и работающие в другой)
- б) студенты и молодежь, живущая за границей в общежитиях учебных заведений сроком не более 12 месяцев подряд
- в) пассажиры крупных судов, владельцы или пассажиры яхт, пассажиры групповой поездки, ночующие в поезде; члены экипажей
- г) дипломаты, сотрудники консульских учреждений и военнослужащие, направляющиеся в длительную командировку, либо возвращающиеся на Родину.
- д) лица, прибывающие в страну с целью постоянного проживания в ней
- е) путешественники, совершающие поездки с деловыми и профессиональными целями на срок не более 1 года и их деятельность не оплачивается из источника в посещаемой стране.

Тест 2

Отметьте правильное высказывание:

Посетителем считается лицо, посещающее любую страну (место) помимо той, которая является его обычным местом жительства, на срок пребывания не превышающий (месяцев):

- а) 6б) 9в) 12г) 15

Тест 3



Отметьте элементы, входящие в состав путешественников, не учитываемых статистикой туризма (прочие путешественники):

а) путешественники, совершающие поездки с деловыми и профессиональными целями на срок не более 1 года, и их деятельность не оплачивается из источника в посещаемой стране

б) транзитные пассажиры, не выходящие за пределы транзитной зоны морского порта или аэропорта

в) лица, прибывающие в страну с целью работы по найму

г) студенты и молодежь, живущая за границей в общежитиях учебных заведений сроком не более 12 месяцев подряд

д) кочевники

е) путешественники, совершающие поездки с туристскими целями (досуг, отдых; посещение знакомых, родственников; лечение; религия)

ж) лица без определенного места жительства.

Тест 4

Отметьте правильное высказывание:

посетители подразделяются на:

а) внутренние посетители; международные посетители; прочие путешественники

б) внутренние посетители; международные посетители

Тест 5

Отметьте правильное высказывание:

основные признаки посетителя по целям поездки:

а) занятия профессиональной деятельностью, оплачиваемой из источника в посещаемой стране (месте) на срок менее 12 месяцев

б) занятие профессиональной деятельностью, не оплачиваемой из источника в посещаемой стране (месте) на срок менее 12 месяцев

Тест 6

Термин “международный посетитель” отличается от термина “внутренний посетитель”:

а) сроком путешествия

б) целью путешествия

в) путешествием в другую страну

г) дальностью путешествия

Тест 7

отметьте правильное высказывание, относящееся к термину “турист”

а) посетитель, который не осуществляет ночевку в коллективном или индивидуальном средстве размещения в посещаемой стране (месте)

б) посетитель, который осуществляет ночевку в коллективном или индивидуальном средстве размещения в посещаемой стране (месте)

Тест 8

Отметьте правильное высказывание:

туристические ресурсы это:

а) люди, желающие в будущем путешествовать

б) природные, исторические, социально-культурные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов

в) доход фирм от туроператорской или турагентской деятельности.

Тест 9

Отметьте правильное высказывание, относящееся к термину “внутренний туризм”, используемый в туристическом контексте:

а) путешествие жителей какой-либо страны в ее пределах

б) связанная с туризмом деятельность и расходы как постоянных жителей, так и иностранных посетителей, путешествующих в пределах данной страны.

Тест 10

Отметьте правильное высказывание, относящееся к термину “внутренний туризм” с точки зрения национальных счетов:

а) связанная с туризмом деятельность и расходы как постоянных жителей, так и иностранных посетителей, путешествующих в пределах данной страны

б) путешествия жителей какой-либо страны в ее пределах

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

**3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)  
Очной формы обучения**

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (семестр 5)</b>		
Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве	11	Подготовка реферата
Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	11	Подготовка эссе
Раздел 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	12	Контрольная работа
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>34</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>34</b>	
<b>Модуль 2 (семестр 6)</b>		
Раздел 4. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия	13	<b>Подготовка реферата</b>
Раздел 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг	13	<b>Практическое задание</b>
Раздел 6. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий	13	<b>Контрольная работа</b>
Раздел 7 Актуальные инновации в системе менеджмента качеством как национальная задача в	13	Контрольная работа

развитии внутреннего туризма		
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>52</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>52</b>	

**Очно-заочная формы обучения**

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (семестр 5)</b>		
Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве	17	Подготовка реферата
Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	17	Подготовка эссе
Раздел 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	18	Контрольная работа
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>52</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>52</b>	
<b>Модуль 2 (семестр 6)</b>		
Раздел 4. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия	19	<b>Подготовка реферата</b>
Раздел 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных	19	<b>Практическое задание</b>

услуг		
Раздел 6. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий	19	Контрольная работа
Раздел 7 Актуальные инновации в системе менеджмента качеством как национальная задача в развитии внутреннего туризма		Контрольная работа
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	76	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	76	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (Курс 4, сессия 1-2)</b>		
Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве	28	Подготовка реферата
Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	28	Подготовка эссе
Раздел 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	29	Контрольная работа
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	85	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>		
<b>Модуль 2 (Курс 4, сессия 3-4)</b>		

Раздел 4. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия	30	Подготовка реферата
Раздел 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг	30	Практическое задание
Раздел 6. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий	30	Контрольная работа
Раздел 7. Актуальные инновации в системе менеджмента качеством как национальная задача в развитии внутреннего туризма	27	Контрольная работа
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>117</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>202</b>	

### 3.2. Задания для самостоятельной работы

#### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

##### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1:

1. Как качество продукции, работ и услуг влияет на конкурентоспособность предприятий?
2. Какие проблемы возникают у предприятий при снижении качества продукции, работ и услуг?
3. В чем отличие пост индустриальной экономики от индустриальной?
4. Каковы основные этапы развития понятия «качество»?
5. Дать определение понятию «Качество» с указанием источника.

##### Перечень тем рефератов к Разделу 1:

1. Значение качества услуг в жизни современного человека
2. Влияние качества услуг на деятельность сервисных предприятий
3. Основные критерии оценки потребителями качества услуг
4. Эмоциональное восприятие качества услуг
5. Защита прав потребителей: реалии и государственные требования
6. Обзор нормативно-правовых документов, регулирующих качество обслуживания потребителей
7. Сравнительный анализ определений дефиниции «качество» российскими и зарубежными

ми учеными

8. Становление управления качеством в РФ
9. Понятие качества гостиничных услуг и проблемы его обеспечения
10. Проблемы качества обслуживания в гостиничном бизнесе
11. К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
12. Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
13. Менеджмент качества в разных странах: отличительные особенности

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.**

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/510566> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/510700> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Менеджмент качества: журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-35.html> (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке.
4. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511247> (дата обращения: 08.03.2023).

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

1. Требования к СМК в гостиничном предприятии
2. Суть Тотального управления качеством (TQM).
3. Модель всеобщего управления качеством.
4. Планирование уровня качества туристской услуги.
5. Планирование контроля качества туристской услуги.
6. Планирование обеспечения качества.

##### **Перечень тем эссе к Разделу 2:**

Студенты готовят эссе по теме «Роль и значение управление качеством обслуживания в туристской и гостиничной индустрии: современное состояние, проблемы».

Подготовить эссе на тему «Роль и значение стандартов в туристской и гостиничной индустрии, в экономике страны, региона.

Подготовьте эссе на тему: «Состояние туристской и гостиничной индустрии и влияние ее на качество жизни населения (на примере Вашего города)».

В эссе используются статьи актуальные по данной тематике российских авторов («Менеджмент в России и за рубежом», «Менеджмент качества» и др.). Эссе сдаётся преподавателю. Объём эссе должен быть от 3 до 5 страниц компьютерного текста шрифтом 14с интервалом до 1,5 и должен представлять собой целостное раскрытие поставленной темы.

Правила оформления - общепринятые, т.е. должны быть указаны источники информации, список использованной литературы и т.д. При выполнении эссе студенты используют конкретные статистические показатели, характеризующие развитие и динамику туристской и гостиничной индустрии РФ и регионе.

Эссе оценивается по следующим показателям: написание, оформление, подготовка доклада, презентации, участие в ответах на вопросы, выполнение задания в срок.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

1. Салихов, В. А. Управление качеством : учебное пособие : [12+] / В. А. Салихов. – Изд. 3-е, доп. – Москва : Директ-Медиа, 2023. – 128 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=695400> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр.: с. 107. – ISBN 978-5-4499-2880-1. – Текст : электронный.
2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/512424> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Менеджмент качества: журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-35.html> (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке.
4. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511247> (дата обращения: 08.03.2023).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 3**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3**

1. Мониторинг, измерение, анализ и улучшение качества гостиничных услуг
2. Менеджмент ресурсов гостиничного предприятия
3. Управленческая деятельность руководства в области обеспечения качества
4. Преодоление трудностей при внедрении СМК в гостиничном предприятии
5. Особенности внедрения СМК в гостиничном предприятии

#### **Перечень тем контрольных работ к Разделу 3:**

##### **Форма практического задания: контрольная работа / (по вариантам)**

##### **Темы вопросов:**

1. Определить стандарты внешнего вида для сотрудников службы приема и размещения гостиницы. Указать требования для мужчин и женщин. Рассчитать затраты на введение фирменной одежды
2. Организационная культура гостиничного предприятия. Разработать основные положения корпоративного кодекса для гостиницы. Рассчитать затраты на введение
3. Составить план корпоративного обучения персонала гостиницы по заданным данным. Определить необходимые программы и рассчитать затраты на проведение обучения.
4. Провести анализ организационной структуры управления гостиницей и дать рекомендации по совершенствованию.
5. Провести анализ организационной структуры управления гостиницей и определить центры ответственности за менеджмент качества. Определить методы мотивации и произвести необходимые расчеты.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.**

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/510566> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/512424> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
4. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518680> (дата обращения: 06.03.2023).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 4**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4**

1. *Менеджмент качества, функции менеджмента качества.*
2. *Подходы к управлению качеством гостиничного предприятия.*
3. *Модель управления качеством обслуживания в гостинице.*
4. *Качество услуг гостиничного предприятия как соответствие стандартам.*
5. *Требованиям рынка и потребностям потребителей услуг.*
6. *Подходы к управлению качеством предприятия туриндустрии.*

#### **Перечень тем рефератов к Разделу 4:**

1. Значение качества услуг в жизни современного человека
2. Влияние качества услуг на деятельность сервисных предприятий
3. Основные критерии оценки потребителями качества услуг
4. Эмоциональное восприятие качества услуг
5. Защита прав потребителей: реалии и государственные требования
6. Обзор нормативно-правовых документов, регулирующих качество обслуживания потребителей
7. Сравнительный анализ определений дефиниции «качество» российскими и зарубежными учеными
8. Становление управления качеством в РФ
9. Понятие качества гостиничных услуг и проблемы его обеспечения
10. Проблемы качества обслуживания в гостиничном бизнесе
11. К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
12. Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
13. Менеджмент качества в разных странах: отличительные особенности



#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.**

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/510566> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/512424> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Менеджмент качества: журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-35.html> (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке.
4. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511247> (дата обращения: 08.03.2023).

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 5**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 5**

1. Суть Тотального управления качеством (TQM).
2. Модель всеобщего управления качеством.
3. Планирование уровня качества туристской услуги.
4. Планирование контроля качества туристской услуги.
5. Планирование обеспечения качества.

##### **Перечень тем практических заданий к Разделу 5: (по вариантам)**

1. Установить с помощью ABC-анализа и диаграммы Парето важнейшие факторы, обуславливающие спрос на услуги гостиницы, с целью повышения конкурентоспособности
2. Разработать опросный лист для оценки качества гостиничных услуг
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 туризма (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

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.**

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/510566> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // Образовательная

платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/510700> (дата обращения: 08.03.2023).

3. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
4. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511247> (дата обращения: 08.03.2023).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 6**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 6**

1. Планирование контроля качества туристской услуги.
2. Планирование обеспечения качества.
3. Форма выражения оценки качества гостиничного предприятия
4. Качественные методы оценки гостиничных услуг
5. Невидимые функциональные службы и системы гостиничного предприятия
6. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе
7. Правила формирования анкет, опросных листов и т.д.

#### **Перечень тем контрольных работ к Разделу 6:**

##### **По данной информации Составить памятку туристу**

Туристское право Омана

Законодательство Омана достаточно универсально, но в нем недостаточно детальных положений, необходимых для отрасли, и слишком много отдано на усмотрение государственного аппарата. В Омане принят закон о туризме, глава IV которого регулирует деятельность отелей и «иных туристических объектов». Статья 13 предусматривает их классификацию. Создание профессиональных объединений работников туристической отрасли разрешается в соответствии с положениями статьи 14 в соответствии с Законом о частных объединениях. Статьи 15, 16 и 17 относятся к таймшерным объектам. Законом (глава VI) регулируется деятельность туристических офисов, к которым относятся такие традиционные предприятия как турагенты и тур- 273 операторы. Не применяется к организаторам хаджей и умра (программам паломничества). Правила, применимые для туристических офисов, предусматриваются в Исполнительных распоряжениях. Гиды-экскурсоводы обязаны получать лицензии для оказания туристических услуг (статья 20). Генеральная дирекция туризма МСИ несет ответственность за систему лицензирования и требует предоставления туристическими предприятиями регулярно информации, программ деятельности и прочего в Генеральную дирекцию. Рекламные материалы также требуют предварительного одобрения Генеральной дирекции. Необходимо отметить, что иностранные компании вправе осуществлять деятельность при условии получения лицензии на ведение туристического бизнеса в Омане.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 6.**

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/510566> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 410 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.uraйт.ru/bcode/510700> (дата обращения: 08.03.2023).

3. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.uraйт.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
4. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://uraйт.ru/bcode/518680> (дата обращения: 06.03.2023).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 7**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 7**

1. Система менеджмента качества в туриндустрии как фактор повышения конкурентоспособности внутреннего туризма.
2. Общая характеристика туристского права за рубежом.
3. Программа сертификации «Голубой флаг» (BLUEFLAG)
4. GreenGlobe 21 (GG21)
5. Инновации, новшества, новые технологии, новые турпродукты.
6. Инновационные компьютерные технологии, маркетинговые инновации.
7. Обязательны или нет к применению международные стандарты в туризме и гостеприимстве
8. Какие известные бренды в туризме и гостеприимстве отличаются высоким качеством обслуживания
9. Стандарт серии ISO 14001содержащий требования к системе экологического управления
10. Экологические программы сертификации в туризме

### **Перечень тем контрольных работ к Разделу 7:**

Гостиница «Солнечный свет» по результатам деятельности в 2018 году получила меньший объем реализованных услуг. Руководство фирмы провело исследование (анкетирование и анализ финансовых результатов), а также анализ жалоб клиентов.

Было принято решение о внедрении в управление СМК. У руководства есть 3 варианта:

1) пригласить консалтинговую фирму для разработки внедрения СМК;

2) пригласить представителей бизнеса для оказания помощи в разработке и внедрении СМК;

-3)осуществить разработку и внедрение совместно с консалтинговой фирмой.

1 вариант: полностью разработка и внедрение 329 тыс. руб., сопровождение в течение 1 года 20 тыс. руб., а запланированные темпы роста объема реализованных услуг 3%

2 вариант: участие представителей гостиничной индустрии: разработка (адаптация имеющейся у них) СМК 55 тыс. руб., обслуживание специалистом СМК 13 тыс. руб. в месяц, найм специалиста и организация рабочего места 40 тыс. руб., с заработной платой 25 тыс. руб. в месяц, Темпы роста 4%;

3 вариант: частичное участие в разработке СКМ консалтинговой фирмой 250 тыс. руб., консалтинг в течение 1 года 20 тыс. руб. в месяц. При этом оператор вводит должность

менеджера по качеству с заработной платой 15 тыс. руб. в месяц. Затраты на организацию рабочего места 20 тыс. руб. Планируемые темпы роста выручки 6 %.

Укажите лучший вариант, если по итогам 2018 года объем выручки составил 50454 тыс. руб., а себестоимость 36 567 тыс. руб.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 7.**

1. Салихов, В. А. Управление качеством : учебное пособие : [12+] / В. А. Салихов. – Изд. 3-е, доп. – Москва : Директ-Медиа, 2023. – 128 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=695400> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр.: с. 107. – ISBN 978-5-4499-2880-1. – Текст : электронный.
2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/512424> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Менеджмент качества: журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-35.html> (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке.
4. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511247> (дата обращения: 08.03.2023).

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

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

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.

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.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### ***Написание реферата (доклада).***

*Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и

задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

#### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на

титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

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

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

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

#### **4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

#### **4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

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 дифференцированного 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.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован



**4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	Раздел -1	ОПК-3  ПК-4	Компьютерное тестирование	<p>1. Может ли уровень качества быть постоянным?                      -да, может                      -нет, не может                      -да, может, но только в том случае, если достигнуты высокие результаты в управлении качеством</p> <p>2. Вопросы качества актуальны на этапе:                      -оказания услуги                      -проектирования услуги                      -пост продажного обслуживания                      -все ответы верны</p> <p>3. Ценность услуги для потребителя определяется                      -качеством услуги                      -востребованностью услуги                      -платежеспособностью потребителя                      -все ответы верны</p> <p>4. Понимание качества одинаково у:                      -американцев и японцев                      -русских и немцев</p>

				<ul style="list-style-type: none"><li>-у всех народов и национальностей</li><li>-у всех народов разное</li><li>5.Укажите ученых, занимавшихся вопросами постиндустриальной экономики</li><li>-З. Бжежинский</li><li>-А. Маслоу</li><li>-З. Фрейд</li><li>-Д. Белл</li><li>6.Укажите ученых, занимавшихся вопросами качества</li><li>-М. Портер</li><li>-Э. Деминг</li><li>- З. Бжежинский</li><li>-все указанные ученые</li><li>7. Уберите лишнее: теория постиндустриальной экономики определила три альтернативы развития для стран</li><li>-страна-мировое производство</li><li>-страна поставщик природных ресурсов</li><li>-страна – кредитор</li><li>-страна – элита</li><li>8.принципы семейных отношений в рабочих коллективах характерны для</li><li>-США</li><li>-России</li><li>-Китая</li><li>-Японии</li><li>9.Международная организация по стандартизации основана в</li><li>-2000 году</li><li>-1991 году</li><li>-1900 году</li><li>-1946 году</li><li>10. Российская Федерация</li><li>-является членом ИСО</li><li>-не является членом ИСО</li><li>-подала заявку на членство в ИСО</li></ul>
--	--	--	--	---

2	Раздел -2	ОПК-3 ПК-4	Контрольная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определить стандарты внешнего вида для сотрудников службы приема и размещения гостинцы. Указать требования для мужчин и женщин. Рассчитать затраты на введение фирменной одежды</li> <li>2. Организационная культура гостиничного предприятия. Разработать основные положения корпоративного кодекса для гостиницы. Рассчитать затраты на введение</li> <li>3. Составить план корпоративного обучения персонала гостиницы по заданным данным. Определить необходимые программы и рассчитать затраты на проведение обучения.</li> <li>4. Провести анализ организационной структуры управления гостиницей и дать рекомендации по совершенствованию.</li> <li>5. Провести анализ организационной структуры управления гостиницей и определить центры ответственности за менеджмент качества. Определить методы мотивации и произвести необходимые расчеты.</li> </ol>
3	Раздел -3	ОПК-3 ПК-4	Компьютерное тестирование	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Российская Федерация <ul style="list-style-type: none"> <li>-является членом ИСО</li> <li>-не является членом ИСО</li> <li>-подала заявку на членство в ИСО</li> </ul> </li> <li>2.Реализационный подход к управлению <ul style="list-style-type: none"> <li>-ориентирован на потребителей</li> <li>-ориентирован на улучшение качества</li> <li>-ориентирован на полную загрузку производственных мощностей</li> <li>-все ответы верны</li> </ul> </li> <li>3.При управлении фаст-фудом Мак Дональдс используется концепция <ul style="list-style-type: none"> <li>-товарная</li> <li>-маркетинговая</li> <li>-региональная</li> <li>-рыночная</li> </ul> </li> <li>4.Управление качеством в своем развитии имеет <ul style="list-style-type: none"> <li>-2 этапа</li> <li>-4 этапа</li> <li>-не имеет этапов</li> </ul> </li> <li>5.Локальные стандарты – это стандарты <ul style="list-style-type: none"> <li>-отдельных государств</li> </ul> </li> </ol>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>-отдельных предприятий</li> <li>-отдельных отраслей экономики</li> <li>-отдельных регионов</li> <li>6.Сертификация является <ul style="list-style-type: none"> <li>-подтверждением стандарту</li> <li>-обязательной процедурой для продукции государственных предприятий</li> <li>-все ответы верны</li> </ul> </li> <li>7.Кружки качества появились в <ul style="list-style-type: none"> <li>-Британии</li> <li>-России</li> <li>-Японии</li> <li>-США</li> </ul> </li> <li>8.При управлении качеством главным является <ul style="list-style-type: none"> <li>-управление качеством услуг</li> <li>-управление качеством обслуживания</li> <li>-оба ответа верны</li> </ul> </li> <li>9.Наибольшим доверием у потребителей пользуется <ul style="list-style-type: none"> <li>-само сертификация</li> <li>-независимая экспертная оценка</li> <li>-не имеет значения, главное наличие сертификата</li> </ul> </li> <li>10.Национальные стандарты могут не соответствовать мировым <ul style="list-style-type: none"> <li>-утверждение верно</li> <li>-утверждение неверно</li> <li>-не имеет значения</li> </ul> </li> </ul>
4	<b>Раздел -4</b>	ОПК-3  ПК-4	Контрольная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработать опросный лист для оценки качества гостиничных услуг</li> <li>2. 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 туризма (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).</li> <li>3. Разработать контрольный листок для оценки качества выполнения работниками гостиницы своих обязанностей</li> </ol>

5	Раздел -5	ОПК-3  ПК-4	Компьютерное тестирование	<p>1. В настоящее время действует понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000:</p> <p>а) «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»;</p> <p>б) «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»;</p> <p>в) «Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности».</p> <p>2. Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик:</p> <p>а) количественные, сюрпризные характеристики;</p> <p>б) обязательные, сюрпризные характеристики;</p> <p>в) обязательные, количественные, сюрпризные характеристики.</p> <p>3. Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились:</p> <p>а) в фазе отбраковки;</p> <p>б) в фазе контроля качества;</p> <p>в) в фазе управления качеством.</p> <p>4. Первые профессионалы в области качеств (инспекторы или контролеры) появились:</p> <p>а) в фазе отбраковки;</p> <p>б) в фазе контроля качества;</p> <p>в) в фазе управления качеством.</p> <p>5. Действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000 появилась в:</p> <p>а) 1987 г.; б) 1997 г.; в) 2005 г.</p> <p>6. В настоящее время в развитых странах приоритетами являются:</p> <p>а) качество фирмы;</p> <p>б) качество производственных процессов;</p> <p>в) качество жизни.</p> <p>7. TQM (Total Quality management) – это:</p> <p>а) комплексная система управления, нацеленная на постоянное совершенствование качества на основе участия всех сотрудников организации;</p> <p>б) подход к вовлечению сотрудников компании в процесс совершенствования качества;</p>
---	-----------	-------------------	---------------------------	---

				<p>в) система взаимоотношений поставщиков и потребителей.</p> <p>8. Главными составляющими качества продукта являются:</p> <p>а) технические характеристики;</p> <p>б) безопасность и надежность;</p> <p>в) технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность.</p> <p>9. Процедуры рока-уоке используются:</p> <p>а) только в производстве;</p> <p>б) только в сфере услуг;</p> <p>в) и в производстве, и в сфере услуг.</p> <p>10. Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется:</p> <p>а) на стадиях проектирования и производства;</p> <p>б) на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания;</p> <p>в) на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания.</p>
6	<b>Раздел -6</b>	ОПК-3 ПК-4	Контрольная работа	<p>Назовите иностранных ученых в области качества и дайте краткую характеристику основным их трудам.</p> <p>Назовите отечественных ученых в области качества и дайте краткую характеристику основным их трудам.</p> <p>К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.</p> <p>Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.</p> <p>Менеджмент качества в разных странах: отличительные особенности</p> <p>Почему в гостиничной деятельности качество определяет коммерческий успех предприятия?</p>
7	<b>Раздел -7</b>	ОПК-3 ПК-4	Компьютерное тестирование	<p>1. До какого времени управление качеством сводилось к контролю качества и относилось к инженерно-техническим задачам ?</p> <p>А. До 80-х годов</p> <p>Б. До 50-х годов</p>

			<p>вание</p> <p>В. До 30- х годов</p> <p>2.Методология всеобщего управления качеством «TQM» — это :</p> <p>А) система обеспечения качества продукции, основанная на спирали качества</p> <p>Б) подход к руководству организацией, основанный на всеобщем документировании функций и процессов управления предприятия</p> <p>В) подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех его членов и направленный на достижение долговременного успеха путем удовлетворения потребителя и выгоды для всех членов организации и общества</p> <p>3.Будущее TQM в « концепциях совершенства бизнеса». Данные концепции включают :</p> <p>А. самооценку; измерение характеристик бизнеса ; сбалансированную систему показателей; баланс интересов различных групп, заинтересованных в результатах деятельности; человеческий фактор; удовлетворенность персонала , ориентацию на общество</p> <p>Б. ориентацию на общество ;человеческий фактор; удовлетворенность персонала; требования потребителей; моральную ответственность; ориентацию на инвесторов</p> <p>В. возможности организации; конкурентоспособность организации; ориентация на общество; социальная ответственность; вовлеченность персонала</p> <p>4.Кто из гуру качества является автором концепции «тотального управления качеством» ( TQC )?</p> <p>А. Ф. Кросби</p> <p>Б. Дж Джуран</p> <p>В. А. Фейгенбаум</p> <p>5..Большинство национальных премий качества, являющихся моделью конкурентоспособного предприятия , использует две группы критериев. Первая группа критериев включает результаты деятельности компании . Вторая группа критериев включает:</p> <p>А) возможности компании</p> <p>Б) управление финансами</p> <p>В) рентабельность инвестиций</p> <p>Г) стратегии</p> <p>6.Система менеджмента качества по ИСО 9001-2000 опирается на 8 основных принципов. Назовите эти принципы</p> <p>А. Фокус на потребителей, лидерство руководителей, процессный подход, проверочный</p>
--	--	--	---

			<p>аудит; вовлеченность персонала; статистические методы; взаимовыгодные отношения с поставщиками, непрерывное улучшение</p> <p>Б. Фокус на потребителя, интергративность, взаимосвязь и взаимодействие элементов управления, наличие политики и цели в области качества ; человеческие ресурсы; процессный подход; взаимоотношения с поставщиками; предоставление объективных свидетельств качества</p> <p>В. Ориентация на потребителей, лидерство руководителей, процессный подход, системный подход; вовлеченность персонала; принятие решений, основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками, непрерывное улучшение</p> <p>7. Одним из международных стандартов, интегрированных в современные системы управления, являются требования стандартов OHSAS Что даст организации применение данного стандарта ?</p> <p>А. даст возможность контролировать риски в отношении социальной ответственности перед обществом</p> <p>Б. даст возможность контролировать риски в отношении промышленной безопасности и охраны труда</p> <p>В. даст возможность контролировать риски в отношении профессионального здоровья и безопасности и улучшения своих характеристик</p> <p>8. Что такое аудит ( проверка) системы менеджмента качества?</p> <p>А. Систематическая оценка качества продукции компании третьей стороной</p> <p>Б. Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных требований</p> <p>В. Систематический , независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев проверки</p> <p>9. Важное значение для управления качеством имеет система измерений. Система управления измерениями – это:</p> <p>А) организационная структура, несущая ответственность за определение и внедрение системы управления измерениями</p> <p>Б) совокупность операций, необходимая для обеспечения соответствия измерительного оборудования требованиям отвечающим его назначению</p> <p>В) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности и постоянного управления</p>
--	--	--	--



				<p>измерениями</p> <p>10. Одним из признанных в мире авторитетов в области качества является Ф. Кросби. Ему принадлежит знаменитый афоризм: «Качество – бесплатно». В чем его смысл?</p> <p>А. Был предложен новый способ учета затрат на качество, включающий предупреждение появления несоответствий, а не выявление брака и устранение дефектов</p> <p>Б. Повышение качества не требует больших затрат, так как повышение качества одновременно ведет к повышению производительности, снижению затрат</p> <p>В. За повышенные требования к качеству продукции платит не производитель, а потребитель</p>
--	--	--	--	---

#### 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенций	Вопросы /задания
ОПК-3  ПК-4	<ol style="list-style-type: none"><li>8. Качество –всемирное поле конкуренции.</li><li>9. Японский менеджмент качества и его особенности.</li><li>10. Японские ученые в области качества и их достижения в этой области.</li><li>11. Американские ученые в области качества и их достижения в этой области.</li><li>12. Отечественные ученые в области качества и их достижения в этой области.</li><li>13. Американский подход к менеджменту качества</li><li>14. Проблемы качества российских предприятий</li><li>15. Качество гостиничных услуг как основа конкурентоспособности гостиничного предприятия</li><li>16. Этапы управления качеством в мире</li><li>17. Концепция пост индустриальной экономики</li><li>18. Национальный аспект качества</li><li>19. Политический аспект качества</li><li>20. Моральный аспект качества</li><li>21. Социальный аспект качества</li><li>22. Экономический аспект качества</li><li>23. Значение качества услуг в жизни современного человека</li><li>24. Влияние качества услуг на деятельность сервисных предприятий</li><li>25. Основные критерии оценки потребителями качества услуг</li><li>26. Эмоциональное восприятие качества услуг</li><li>27. Защита прав потребителей: реалии и государственные требования</li><li>28. Обзор нормативно-правовых документов, регулирующих качество обслуживания потребителей</li><li>29. Сравнительный анализ определений дефиниции «качество» российскими и зарубежными учеными</li><li>30. Становление управления качеством в РФ</li></ol>

- |  |
|--|
| <p>31. Понятие качества гостиничных услуг и проблемы его обеспечения</p> <p>32. Проблемы качества обслуживания в гостиничном бизнесе</p> <p>33. К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.</p> <p>34. Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.</p> <p>35. Менеджмент качества в разных странах: отличительные особенности</p> |
|--|

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

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

#### **5.1.1. Основная литература**

1. Горбашко, Е. А. Управление качеством : учебник для вузов / Е. А. Горбашко. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14539-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/510566> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Тебекин, А. В. Управление качеством : учебник для вузов / А. В. Тебекин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 410 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03736-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/510700> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Салихов, В. А. Управление качеством : учебное пособие : [12+] / В. А. Салихов. — Изд. 3-е, доп. — Москва : Директ-Медиа, 2023. — 128 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=695400> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр.: с. 107. — ISBN 978-5-4499-2880-1. — Текст : электронный.
4. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/512424> (дата обращения: 08.03.2023).

#### **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, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).

2. Фомичев, В. И. Управление качеством и конкурентоспособностью : учебник для вузов / В. И. Фомичев. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 156 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12241-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518680> (дата обращения: 06.03.2023).
3. Менеджмент качества: журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-35.html> (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке.
4. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511247> (дата обращения: 08.03.2023).

## 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) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

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;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов 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 каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к экзаменам. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **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. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

<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) 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 (указать какими, например, таблицы «Основная грамматика английского языка»), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD «Разговорный английский»), демонстрационными материалами (указать какими, например, комплект демонстрационных материалов (фолий) «Страноведение. США»), видеофильмами DVD (указать какими).

**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, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

**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) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) 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) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью/ специализацией* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.



## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – <i>бакалавриата</i> по направлению подготовки <i>43.03.03 Гостиничное дело</i> , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515	Протокол заседания Ученого совета факультета № <u>2</u> от «27» апреля 2023 года	01.09.2023
2.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «___» _____ 20____ года	____.____.____
3.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «___» _____ 20____ года	____.____.____
4.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «___» _____ 20____ года	____.____.____



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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
27 апреля 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**  
**ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

**Направление подготовки**

**«43.03.03 Гостиничное дело»**

**Направленность**

**«Гостиничная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**

**Очная, очно-заочная, заочная**

Москва 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	<b>4</b>
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	4
<b>РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	<b>5</b>
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
<b>2.3. Содержание дисциплины (модуля)</b> .....	<b>17</b>
<b>РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> .....	<b>26</b>
<b>3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)</b> .....	<b>26</b>
<b>3.2. Задания для самостоятельной работы</b> .....	<b>29</b>
3.3. Темы курсовой работы .....	37
3.4 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	38
<b>РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> .....	<b>40</b>
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю) .....	40
4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	40
4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	40
4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	41
4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	42
4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	43
4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) .....	43
4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	49
<b>РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	<b>54</b>
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	54
<b>5.1.1. Основная литература</b> .....	<b>54</b>
<b>5.1.2. Дополнительная литература</b> .....	<b>54</b>
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	54
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	55
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	56
<b>5.4.1. Средства информационных технологий</b> .....	<b>56</b>
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:</b> .....	<b>56</b>
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных</b> .....	<b>56</b>
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	57
5.6. Образовательные технологии .....	57
<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ</b> .....	<b>58</b>

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Операционный менеджмент в гостинично-ресторанном бизнесе» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017г. № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины «Операционный менеджмент в гостинично-ресторанном бизнесе» разработана кандидатом экономических наук, доцентом Шадской И.Г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса и гастрономии (выпускающая кафедра) Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива

Протокол № 3 от «27» апреля 2023 года

Заведующий кафедрой  
доктор экономических  
наук, доцент



Л.Г. Руденко

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион  
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

(подпись)

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

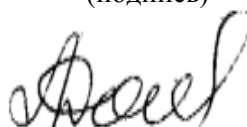
Кандидат исторических наук.  
Ведущий советник Отдела по  
взаимодействию с органами  
государственной власти АНО «Больше,  
чем путешествие», Москва



М.С. Федорова

(подпись)

Кандидат экономических наук, доцент,  
доцент кафедры сервис-дизайна в  
индустрии туризма и гостеприимства  
(РГСУ)



Л.И. Донскова

(подпись)

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

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о базовых принципах, основных категориях, современных концепциях, теоретических положениях и практических методах управления основной деятельностью предприятий туристской и гостинично-ресторанной индустрии и умений, разработки эффективной операционной стратегии.

Задачи дисциплины (модуля):

1. иметь системные представления о функционировании операционных составляющих деятельности предприятий гостинично-ресторанного бизнеса;
2. владеть методами установления целей предпринимательской стратегии, понимать ее роль, значение и взаимосвязь с общей стратегией предприятия;
3. уметь грамотно формулировать производственные задачи и владеть методологией их решения;
4. знать структуру производственной системы и функции менеджера (в зависимости от иерархических уровней и распределения функций между службами и подразделениями гостиничного предприятия);
5. владеть навыками сбора, анализа и преобразования информации производственного и экономического характера на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса;
6. владеть методами выстраивания и управления системой качества, стандартизации и сертификации;
7. знать основные принципы и подходы к управлению проектами;
8. овладевать современными интегрированными программными продуктами, обеспечивающим эффективное управление и контроль производственной деятельности в гостинице.

**1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата* соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-1; ПК-2 в соответствии с учебным планом.

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

Категория компетенции (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-1.2 Осуществляет поиск и применяет технологические	<i>Знать:</i> технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания <i>Уметь:</i> определять потребность в

	общественного питания	новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-1.3 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. <i>Владеть:</i> методами поиска и применения технологических новаций в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
	ПК-2 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПК-2.1 Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий	<i>Знать:</i> спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий <i>Уметь:</i> применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности <i>Владеть:</i> методами разработки 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
ПК-2.2 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-2.3 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 (МОДУЛЯ)

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 8 зачетных единиц.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5	6		
Контактная работа обучающихся с	146	72	74		

<b>педагогическими работниками</b>					
Лекционные занятия	48	24	24		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	96	48	48		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	96	48	48		
Консультации	2		2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	115	63	52		
Курсовая работа			КР		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>18</b>		
Форма промежуточной аттестации		зачет/ КР	экзамен		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>144</b>	<b>144</b>		

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		6	7		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	98	48	50		
Лекционные занятия	32	16	16		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	64	32	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	64	32	32		
Консультации	2		2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	163	87	76		
Курсовая работа			КР		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>18</b>		
Форма промежуточной аттестации		зачет/ КР	экзамен		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>144</b>	<b>144</b>		

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 4	
		Сессия 1-2	Сессия 3-4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	34	16	18
Лекционные занятия	16	8	8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	16	8	8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	8		8
Консультации	2		2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	241	124	117
Курсовая работа			КР
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>9</b>
Форма промежуточной аттестации		зачет/ КР	экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>144</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	из них: в форме практической подготовки		Практические занятия	из них: в форме практической подготовки		Консультации
<b>Модуль 1 (Семестр 5)</b>										
<b>РАЗДЕЛ 1. Операционный менеджмент в отрасли туризма</b>	<b>33</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>6</b>			<b>12</b>			
Тема 1.1. Понятие и предмет операционного менеджмента в контексте операционных систем в сфере туризма и гостеприимства	17	8	9	3			6			
Тема 1.2. Операционные основы формирования туристского продукта	16	7	9	3			6			
<b>РАЗДЕЛ 2. Операционный менеджмент в отрасли гостеприимства</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>6</b>			<b>12</b>			
Тема 2.1. Операционные основы формирования гостиничного продукта	17	8	9	3			6			
Тема 2.2. Дополнительные услуги как часть операционной деятельности в сфере гостеприимства	17	8	9	3			6			
<b>РАЗДЕЛ 3. Операционный менеджмент в отрасли общественного питания</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>6</b>			<b>12</b>			
Тема 3.1. Базовые операционные процессы службы питания	17	8	9	3			6			
Тема 3.2. Операционные аспекты организации питания в гостиничных предприятиях	17	8	9	3			6			
<b>РАЗДЕЛ 4. Управленческие аспекты операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>6</b>			<b>12</b>			
Тема 4.1. Формирование операционной стратегии организации в сфере туризма и гостеприимства	17	8	9	3			6			

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	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации
Тема 4.2. Управление качеством услуг в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства	17	8	9	3		6				
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	зачет									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>144</b>	<b>63</b>	<b>72</b>	<b>24</b>		<b>48</b>				
<b>Модуль 2 (Семестр 6)</b>										
<b>РАЗДЕЛ 5. Управление текущей деятельностью предприятия сферы туризма и гостеприимства.</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>				
Тема 5.1. Управление инфраструктурой и материальными ресурсами предприятия сферы туризма и гостеприимства.	15	6	9	3		6				
Тема 5.2. Системы управления предприятиями (PMS). Зеленые и бережливые технологии в гостеприимстве.	16	7	9	3		6				
<b>РАЗДЕЛ 6. Операционный менеджмент затрат на формирование туристского, гостиничного, экскурсионного продукта</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>				
Тема 6.1. Управление затратами в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства	16	7	9	3		6				
Тема 6.2. Операционная деятельность экскурсионных компаний	15	6	9	3		6				
<b>РАЗДЕЛ 7. Цифровые сервисы в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</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		Практические занятия	из них: в форме практической подготовки		Консультации	из них: в форме практической подготовки
Тема 7.1. Цифровизация операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства	16	7	9	3		6					
Тема 7.2. Применение цифровых технологий в операционном менеджменте	15	6	9	3		6					
<b>РАЗДЕЛ 8. Эффективность операционной управленческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>					
Тема 8.1. Технология разработки и оценка эффективности управленческих решений в сфере туризма и гостеприимства	15	6	9	3		6					
Тема 8.2. Анализ эффективности операционной деятельности	16	7	9	3		6					
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>										
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>144</b>	<b>52</b>	<b>72</b>	<b>24</b>		<b>48</b>				<b>2</b>	
<b>Общий объем часов по дисциплине</b>	<b>288</b>	<b>115</b>	<b>144</b>	<b>48</b>		<b>96</b>				<b>2</b>	

*Очно-заочной 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>	Практические занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации
<b>Модуль 1 (Семестр 6)</b>										
<b>РАЗДЕЛ 1. Операционный менеджмент в отрасли туризма</b>	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 1.1. Понятие и предмет операционного менеджмента в контексте операционных систем в сфере туризма и гостеприимства	16	10	6	2		4				
Тема 1.2. Операционные основы формирования туристского продукта	17	11	6	2		4				
<b>РАЗДЕЛ 2. Операционный менеджмент в отрасли гостеприимства</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 2.1. Операционные основы формирования гостиничного продукта	17	11	6	2		4				
Тема 2.2. Дополнительные услуги как часть операционной деятельности в сфере гостеприимства	17	11	6	2		4				
<b>РАЗДЕЛ 3. Операционный менеджмент в отрасли общественного питания</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 3.1. Базовые операционные процессы службы питания	17	11	6	2		4				
Тема 3.2. Операционные аспекты организации питания в гостиничных предприятиях	17	11	6	2		4				
<b>РАЗДЕЛ 4. Управленческие аспекты операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства</b>	<b>34</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 4.1. Формирование операционной стратегии организации в сфере туризма и	17	11	6	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 подготовки	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации
гостеприимства										
Тема 4.2. Управление качеством услуг в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства	17	11	6	2		4				
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	зачет									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>144</b>	<b>87</b>	<b>48</b>	<b>16</b>		<b>32</b>				
<b>Модуль 2 (Семестр 7)</b>										
<b>РАЗДЕЛ 5. Управление текущей деятельностью предприятия сферы туризма и гостеприимства.</b>	<b>31</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 5.1. Управление инфраструктурой и материальными ресурсами предприятия сферы туризма и гостеприимства.	16	10	6	2		4				
Тема 5.2. Системы управления предприятиями (PMS). Зеленые и бережливые технологии в гостеприимстве.	15	9	6	2		4				
<b>РАЗДЕЛ 6. Операционный менеджмент затрат на формирование туристского, гостиничного, экскурсионного продукта</b>	<b>31</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 6.1. Управление затратами в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства	16	10	6	2		4				
Тема 6.2. Операционная деятельность экскурсионных компаний	15	9	6	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 подготовки		Практические занятия	из них: в форме практической подготовки		Консультации
<b>РАЗДЕЛ 7. Цифровые сервисы в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания</b>	<b>3</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 7.1. Цифровизация операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства	16	10	6	2		4				
Тема 7.2. Применение цифровых технологий в операционном менеджменте	15	9	6	2		4				
<b>РАЗДЕЛ 8. Эффективность операционной управленческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства</b>	<b>31</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 8.1. Технология разработки и оценка эффективности управленческих решений в сфере туризма и гостеприимства	16	10	6	2		4				
Тема 8.2. Анализ эффективности операционной деятельности	15	9	6	2		4				
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>144</b>	<b>76</b>	<b>48</b>	<b>16</b>		<b>32</b>			<b>2</b>	
<b>Общий объем часов по дисциплине</b>	<b>288</b>	<b>163</b>	<b>96</b>	<b>32</b>		<b>64</b>			<b>2</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	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации
<b>Модуль 1 (Курс 4 сессия 1-2)</b>										
<b>РАЗДЕЛ 1. Операционный менеджмент в отрасли туризма</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>				
Тема 1.1. Понятие и предмет операционного менеджмента в контексте операционных систем в сфере туризма и гостеприимства	17	15	2	1		1				
Тема 1.2. Операционные основы формирования туристского продукта	18	16	2	1		1				
<b>РАЗДЕЛ 2. Операционный менеджмент в отрасли гостеприимства</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>				
Тема 2.1. Операционные основы формирования гостиничного продукта	18	16	2	1		1				
Тема 2.2. Дополнительные услуги как часть операционной деятельности в сфере гостеприимства	17	15	2	1		1				
<b>РАЗДЕЛ 3. Операционный менеджмент в отрасли общественного питания</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>				
Тема 3.1. Базовые операционные процессы службы питания	17	15	2	1		1				
Тема 3.2. Операционные аспекты организации питания в гостиничных предприятиях	18	16	2	1		1				
<b>РАЗДЕЛ 4. Управленческие аспекты операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства</b>	<b>35</b>	<b>31</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>				
Тема 4.1. Формирование операционной стратегии организации в сфере туризма и гостеприимства	18	16	2	1		1				

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	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации
Тема 4.2. Управление качеством услуг в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства	17	15	2	1		1				
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	зачет									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>144</b>	<b>124</b>	<b>16</b>	<b>8</b>		<b>8</b>				
<b>Модуль 2 (Курс 4 сессия 3-4)</b>										
<b>РАЗДЕЛ 5. Управление текущей деятельностью предприятия сферы туризма и гостеприимства.</b>	<b>31</b>	<b>30</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>				
Тема 5.1. Управление инфраструктурой и материальными ресурсами предприятия сферы туризма и гостеприимства.	17	15	2	1		1				
Тема 5.2. Системы управления предприятиями (PMS). Зеленые и бережливые технологии в гостеприимстве.	17	15	2	1		1				
<b>РАЗДЕЛ 6. Операционный менеджмент затрат на формирование туристского, гостиничного, экскурсионного продукта</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>				
Тема 6.1. Управление затратами в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства	17	15	2	1		1				
Тема 6.2. Операционная деятельность экскурсионных компаний	16	14	2	1		1				
<b>РАЗДЕЛ 7. Цифровые сервисы в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>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		Практические занятия	из них: в форме практической подготовки		Консультации	из них: в форме практической подготовки		
Тема 7.1. Цифровизация операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства	16	14	2	1		1							
Тема 7.2. Применение цифровых технологий в операционном менеджменте	17	15	2	1		1							
<b>РАЗДЕЛ 8. Эффективность операционной управленческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства</b>	<b>33</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>2</b>		<b>2</b>							
Тема 8.1. Технология разработки и оценка эффективности управленческих решений в сфере туризма и гостеприимства	17	15	2	1		1							
Тема 8.2. Анализ эффективности операционной деятельности	16	14	2	1		1							
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>												
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен												
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>144</b>	<b>117</b>	<b>16</b>	<b>8</b>		<b>8</b>					<b>2</b>		
<b>Общий объем часов по дисциплине</b>	<b>288</b>	<b>241</b>	<b>32</b>	<b>16</b>		<b>16</b>					<b>2</b>		

## **2.3. Содержание дисциплины (модуля)**

### **МОДУЛЬ 1. ОСНОВЫ ОПЕРАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА В СФЕРЕ ТУРИЗМА, ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

#### **РАЗДЕЛ 1. Операционный менеджмент в отрасли туризма**

##### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Особенности операционного менеджмента в сфере услуг. Сравнительная характеристика материального производства и экономической деятельности в сфере услуг. Типология организаций в сфере услуг. Туристские, гостиничные и ресторанные услуги как объект и предметная область для операционного менеджмента.

#### **Тема 1.1. Понятие и предмет операционного менеджмента в контексте операционных систем в сфере туризма и гостеприимства**

##### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Бизнес-процесс и варианты определения его значения, вход, выход и ресурс бизнес-процесса, владелец процесса, клиенты (потребители) процессов, типовые элементы бизнес-процесса, внутренние и внешние клиенты. Пять составляющих процесса: технология, персонал, материалы, оборудование, производственная среда. Регламент бизнес-процесса. Жизненный цикл процесса, формирование бизнес-процессов организации из 9 бизнес-процессов подразделений, «объемные» бизнес-процессы, формирование матриц ответственности по бизнес-процессам. Аспекты анализа и проектирование кросс-функциональных бизнес-процессов как средство повышения эффективности организаций в индустрии туризма и гостеприимства. Описание процессов как средство оптимизация потоков работ внутри подразделений и организационной структуры. Примеры и основные области процессной архитектуры и референтные модели бизнес процессов. Цепочки создания ценности. Эффективность организации в современных условиях: быстрая адаптация к изменениям (business agility), диджитализация (digital enterprise)

#### **Тема 1.2. Операционные основы формирования туристского продукта**

##### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Классификация и типология туристских услуг. Факторы, тенденции и тренды соотношения организованной и самостоятельной компонент в путешествиях. Основные различия между туроператором и турагентом. Туроператор как составитель турпакета. Турагент как розничный продавец туров. Основные аспекты подбора туроператорами поставщиков услуг. Функционально-стоимостной анализ процесса проектирования турпродукта. Основные факторы, влияющие на уровень, динамику и методику ценообразования. Каталог туроператора как основной носитель информации для продвижения туристского продукта. Виды каталогов. Выявление факторов конкурентоспособности туристского и гостиничного продукта. Особенности разработки и продвижения туристских продуктов на примерах гастрономического туризма/делового туризма/медицинского туризма/экологического туризма.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

#### **Тема практического занятия тема 1.1:**

**Форма практического задания:** дискуссии

#### **Темы дискуссий:**

1. Бизнес-процессы как средство повышения эффективности организаций в индустрии туризма и гостеприимства.
2. Процессы внутри подразделений и организационной структуры.
3. Особенности цепочек создания ценности.

4. Определение эффективности организации сферы туризма и гостеприимства в современных условиях

### **Тема практического занятия тема 1.2:**

**Форма практического задания:** дискуссии

**Темы дискуссий:**

1. Различные варианты каталогов туроператоров.
2. Конкурентоспособность туристского и гостиничного продукта.
3. Продвижение турпродукта.
4. Особенности в зависимости от видов туризма.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – контрольная работа**

## **РАЗДЕЛ 2. Операционный менеджмент в отрасли гостеприимства**

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

Основные этапы разработки гостиничного продукта. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Работа бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д. Услуги питания как составляющая гостиничного продукта и фактор создания конкурентных преимуществ. Основные аспекты технологий гостиничной деятельности: гостевой цикл, бронирование и его типы (гарантированное, негарантированное, сверхбронирование), основные и дополнительные услуги, их комплиментарность, функциональные процессы в гостиницах. Технологическая цепочка взаимодействия гостиничных служб при оказании услуги размещения.

### **Тема 2.1. Операционные основы формирования гостиничного продукта**

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

Характеристика цикла обслуживания гостя в зависимости от категоричности отеля. Видимые гостю бизнес-процессы и их особенности. Невидимые гостю бизнес-процессы. Пути оптимизации бизнес-процессов. Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы приема и размещения, административно-хозяйственной службы, службы питания, службы управления персоналом, IT службы, инженерной службы, службы безопасности. Оптимизация операционных процедур взаимодействия между службами гостиничного предприятия. Инновационные технологии и подходы к проектированию гостиничных услуг

### **Тема 2.2. Дополнительные услуги как часть операционной деятельности в сфере гостеприимства**

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

Дополнительные услуги как составляющая гостиничного продукта и фактор создания конкурентных преимуществ. Организация дополнительных центров доходности в гостиничном предприятии. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Работа бизнесцентра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д. Услуги питания как 11 составляющая гостиничного продукта и фактор создания конкурентных преимуществ. Анимационный сервис в операционной деятельности гостиничных предприятий. Особенности проектирования тематических ресторанов в гостиницах. Технологии экскурсионного сервиса как дополнительные услуги.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

### **Тема практического занятия тема 2.1:**

**Форма практического задания:** дискуссии

**Темы дискуссий:**

1. Цикл обслуживания гостя. Особенности.
2. Видимые и невидимые гостю бизнес-процессы.
3. Основные направления оптимизации бизнес-процессов в организациях сферы гостеприимства.
4. Особенности бизнес-процессов основных гостиничных служб.
5. Применение инновационных технологии и особенности в проектировании гостиничных услуг.

### **Тема практического занятия тема 2.2:**

**Форма практического задания:** дискуссии

**Темы дискуссий:**

1. Современные подходы к проектированию тематических ресторанов в гостиницах.
2. Анимационный сервис в операционной деятельности гостиничных предприятий.
3. Особенности экскурсионного сервиса как дополнительной услуги.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

**форма рубежного контроля –контрольная работа**

## **РАЗДЕЛ 3. Операционный менеджмент в отрасли общественного питания**

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

Служба общественного питания в гостинице (ресторанная служба). Базовые операционные процессы службы питания: обслуживание гостей в ресторанах и барах гостиницы. Обслуживание банкетов, презентаций и праздничных мероприятий. Различные методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол. Организация дополнительных операционных процессов в службе питания: обслуживание банкетов, деловых и праздничных мероприятий. Дополнительные услуги: организация торжеств, питание в номере, сервис на этаже, мини бары в номере и др. Контроль производственных процессов службы питания в гостиничных предприятиях Новые формы и форматы организации питания в гостинице. Электронные системы управления, интерактивное меню, конвейерные системы, роботизация, облачные системы, использование QR, подсчет калорийности, использование звуковых и световых решений, алгоритмы сокращения времени обслуживания, цифровизация листов ожидания, платформы обратной связи и кастомизации. Использование Big Data при проектировании расположения заведения общественного питания по количеству постоянных клиентов, месту жительства перспективных клиентов, частоте посещения заведений и наиболее часто заказываемым блюдам.

### **Тема 3.1. Базовые операционные процессы службы питания**

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

Служба общественного питания в гостинице (ресторанная служба). Базовые операционные процессы службы питания: обслуживание гостей в ресторанах и барах гостиницы. Обслуживание банкетов, презентаций и праздничных мероприятий. Различные методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол. Организация дополнительных операционных процессов в службе питания: обслуживание банкетов, деловых и праздничных мероприятий. Дополнительные услуги: организация торжеств, питание в номере, сервис на этаже, мини бары в номере и др.

### **Тема 3.2. Операционные аспекты организации питания в гостиничных предприятиях**

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

Контроль производственных процессов службы питания в гостиничных предприятиях Новые формы и форматы организации питания в гостинице. Электронные системы управления, интерактивное меню, конвейерные системы, роботизация, облачные системы, использование QR, подсчет калорийности, использование звуковых и световых решений, алгоритмы сокращения времени обслуживания, цифровизация листов ожидания, платформы обратной связи и кастомизации. Использование Big Data при проектировании расположения заведения общественного питания по количеству постоянных клиентов,

месту жительства перспективных клиентов, частоте посещения заведений и наиболее часто заказываемым блюдом

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3**

#### **Тема практического занятия тема 3.1:**

**Форма практического задания:** дискуссии

**Темы дискуссий:**

1. Организации питания в гостиничных предприятиях.
2. Современные электронные системы управления, включающие интерактивное меню, конвейерные системы, роботизация, облачные системы, использование QR, подсчет калорийности

#### **Тема практического занятия тема 3.2:**

**Форма практического задания:** дискуссии

**Темы дискуссий:**

1. Использование звуковых и световых решений, алгоритмы сокращения времени обслуживания, цифровизация листов ожидания, платформы обратной связи и кастомизации.
2. Применение Big Data при проектировании расположения заведения общественного питания

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

**форма рубежного контроля – контрольная работа**

## **РАЗДЕЛ 4. Управленческие аспекты операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства**

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

Планирование деятельности организации в сфере туризма и гостеприимства. Общая характеристика операционной стратегии организации, место в системе стратегий организации. Содержание операционной стратегии, разработка и внедрение операционной стратегии в сфере туризма и гостеприимства. Введение в методологию системы сбалансированных показателей. Взаимосвязи сбалансированных показателей. Понятие о ключевых показателях эффективности (Key Performance Indicators, KPI). Понятие об управлении по целям. Основные этапы разработки KPI. Качество услуг в сфере туризма и гостеприимства. Конкурентоспособность предприятий сферы туризма и гостеприимства и экономический эффект от управления качеством услуг. Общая характеристика международных стандартов в области качества. Основные области их применения. Общие требования стандартов в области качества. Экономический эффект от применения стандартов качества. Системный подход к управлению качеством. Модели оценки и методы контроля качества в операционной деятельности туристских и гостиничных предприятий. Проектирование системы управления качеством услуг на предприятиях сферы туризма и гостеприимства. Методики оценки соответствия гостиниц и других средств размещения критериям классификации. Роль стандартизации: национальной и международной. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Основные аспекты обслуживания и безопасности. Методы оценки качества: «секретный»/«тайный» гость, самоаудит, измерение удовлетворенности.

### **Тема 4.1. Формирование операционной стратегии организации в сфере туризма и гостеприимства**

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

Планирование деятельности организации в сфере туризма и гостеприимства. Общая характеристика операционной стратегии организации, место в системе стратегий организации. Содержание операционной стратегии, разработка и внедрение операционной стратегии в сфере туризма и гостеприимства. Введение в методологию системы сбалансированных показателей. Взаимосвязи сбалансированных показателей. Понятие о ключевых показателях эффективности (Key Performance Indicators, KPI). Понятие об управлении по целям. Основные этапы разработки KPI.

## **Тема 4.2. Управление качеством услуг в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства**

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

Качество услуг в сфере туризма и гостеприимства. Конкурентоспособность предприятий сферы туризма и гостеприимства и экономический эффект от управления качеством услуг. Общая характеристика международных стандартов в области качества. Основные области их применения. Общие требования стандартов в области качества. Экономический эффект от применения стандартов качества. Системный подход к управлению качеством. Модели оценки и методы контроля качества в операционной деятельности туристских и гостиничных предприятий. Проектирование системы управления качеством услуг на предприятиях сферы туризма и гостеприимства. Методики оценки соответствия гостиниц и других средств размещения критериям классификации. Роль стандартизации: национальной и международной. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Основные аспекты обслуживания и безопасности. Методы оценки качества: «секретный»/«тайный» гость, самоаудит, измерение удовлетворенности. Разработка чек-листов (листов оценки качества) службы гостиничного хозяйства (Housekeeping), службы приема и размещения (Front office). Разработка показателей КРІ служб. Аспекты разработки систем технологических операционных процедур для стандарта служб (службы приема и размещения, хаускипинга). Стандарты операционных процедур.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4**

### **Тема практического занятия тема 4.1:**

**Форма практического задания:** дискуссии

**Темы дискуссий:**

1. Системы сбалансированных показателей, особенности применения в индустрии туризма и гостеприимства
2. Характеристика взаимосвязей сбалансированных показателей.
3. Ключевые показатели эффективности (Key Performance Indicators, KPI).
4. Особенности управления по целям.
5. Ключевые этапы разработки KPI.

### **Тема практического занятия тема 4.2:**

**Форма практического задания:** дискуссии

**Темы дискуссий:**

1. Основные правила предоставления гостиничных услуг.
2. Особенности предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
3. Принципы и требования к разработке чек-листов (листов оценки качества) службы гостиничного хозяйства (Housekeeping), службы приема и размещения (Front office).
4. Особенности разработки показателей KPI служб.
5. Основные аспекты разработки систем технологических операционных процедур для стандарта служб (службы приема и размещения, хаускипинга).
6. Стандарты операционных процедур.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4**

**форма рубежного контроля – контрольная работа**

## **МОДУЛЬ 2 ТАКТИЧЕСКИЙ ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

**РАЗДЕЛ 5. Управление текущей деятельностью предприятия сферы туризма и гостеприимства.**

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

Техническое, инженерное и материальное обеспечение деятельности предприятия сферы туризма. Основные требования национальных стандартов и системы классификации к гостиничным предприятиям. Понятие интеллектуального здания в гостиничном бизнесе. Компьютерные и информационные технологии в управлении гостиничным бизнесом. Область задач управления материальными ресурсами на предприятиях сферы гостеприимства. Целесообразность внедрения информационных систем в деятельность предприятий индустрии туризма. «Зеленые» технологии в гостиничном бизнесе. Концепция бережливого производства. Ресурсосбережение и охрана окружающей среды, как конкурентное преимущество. Понятие «экологичность гостиничных услуг». Новые технологии уборки номерного фонда. Современные технологии сбережения в гостинице. Непрерывное водоснабжение. Вентиляция в гостинице. Зонированная освещённость. Свет в отеле, в номерном фонде и его роль. Энергосбережение. Система «Умный дом» для гостиницы. Строительство энергосберегающих зданий (green buildings) в сфере гостеприимства. Использование светодиодных технологий для освещения гостиничных 14 номеров, водосберегающих смесителей, экологически чистых отделочных материалов.

### **Тема 5.1. Управление инфраструктурой и материальными ресурсами предприятия сферы туризма и гостеприимства.**

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

Техническое, инженерное и материальное обеспечение деятельности предприятия сферы туризма. Основные требования национальных стандартов и системы классификации к гостиничным предприятиям. Понятие интеллектуального здания в гостиничном бизнесе. Компьютерные и информационные технологии в управлении гостиничным бизнесом. Область задач управления материальными ресурсами на предприятиях сферы гостеприимства. Целесообразность внедрения информационных систем в деятельность предприятий индустрии туризма.

### **Тема 5.2. Системы управления предприятиями (PMS). Зеленые и бережливые технологии в гостеприимстве.**

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

«Зеленые» технологии в гостиничном бизнесе. Концепция бережливого производства. Ресурсосбережение и охрана окружающей среды, как конкурентное преимущество. Понятие «экологичность гостиничных услуг». Новые технологии уборки номерного фонда. Современные технологии сбережения в гостинице. Непрерывное водоснабжение. Вентиляция в гостинице. Зонированная освещённость. Свет в отеле, в номерном фонде и его роль. Энергосбережение. Система «Умный дом» для гостиницы. Строительство энергосберегающих зданий (green buildings) в сфере гостеприимства. Использование светодиодных технологий для освещения гостиничных номеров, водосберегающих смесителей, экологически чистых отделочных материалов.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5**

### **Тема практического занятия тема 5.1:**

**Форма практического задания:** дискуссии

**Темы дискуссий:**

1. Применения современных технологий сбережения в гостинице.
2. Инновационные технологии уборки номерного фонда.
3. Водоснабжение, зонированная освещённость, вентиляция в гостинице.
4. Энергосбережение в предприятиях сферы гостеприимства

### **Тема практического занятия тема 5.2:**

**Форма практического задания:** дискуссии

**Темы дискуссий:**

1. Применение системы «Умный дом» для гостиницы.
2. Современные подходы к строительству энергосберегающих зданий в индустрии гостеприимства.

3. Применение экологически чистых отделочных материалов, светодиодных технологий для освещения гостиничных номеров.
4. «Экологичность гостиничных услуг».

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5**

**форма рубежного контроля – контрольная работа**

### **РАЗДЕЛ 6. Операционный менеджмент затрат на формирование туристского, гостиничного, экскурсионного продукта**

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

Классификация издержек в сфере туризма. Влияние доли издержек на эффективность работы туристской компании. Классификация издержек гостиничного предприятия. Методические подходы к управлению затратами в гостиничных предприятиях. Основные пути оптимизации затрат и управления издержками. Взаимосвязь масштаба и эффективности работы компании в сфере туризма и гостеприимства. Соотношение затрат ресурсов, объема производства и прибыли — CVP-анализ. Концепция бережливого производства и ее применение в сфере туризма. Использование цифровых технологий в управлении затратами в сфере туризма и гостеприимства. Экскурсионные и трансферные организации. Взаимодействие экскурсовода, гида-переводчика с туроператором. Особенности организации основных видов экскурсионного обслуживания. Сопровождение туристов гидом-переводчиком. Схемы сотрудничества туроператоров с экскурсионными компаниями. Услуги гида-экскурсовода и гида-переводчика. Обязанности и параметры эффективности гида-экскурсовода и гида-переводчика. Содержание основных принципов составления инструкций, путеводителей, карт, разговорников. Туристский инструктаж.

#### **Тема 6.1. Управление затратами в операционном менеджменте в сфере туризма и гостеприимства**

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

Классификация издержек в сфере туризма. Влияние доли издержек на эффективность работы туристской компании. Классификация издержек гостиничного предприятия. Методические подходы к управлению затратами в гостиничных предприятиях. Основные пути оптимизации затрат и управления издержками. Взаимосвязь масштаба и эффективности работы компании в сфере туризма и гостеприимства. Соотношение затрат ресурсов, объема производства и прибыли — CVP-анализ. Концепция бережливого производства и ее применение в сфере туризма. Использование цифровых технологий в управлении затратами в сфере туризма и гостеприимства.

#### **Тема 6.2. Операционная деятельность экскурсионных компаний**

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

Экскурсионные и трансферные организации. Взаимодействие экскурсовода, гида-переводчика с туроператором. Особенности организации основных видов экскурсионного обслуживания. Сопровождение туристов гидом-переводчиком. Схемы сотрудничества туроператоров с экскурсионными компаниями. Услуги гида-экскурсовода и гида-переводчика. Обязанности и параметры эффективности гида-экскурсовода и гида-переводчика. Содержание основных принципов составления инструкций, путеводителей, карт, разговорников. Туристский инструктаж.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6**

**Тема практического занятия тема 6.1:**

**Форма практического задания:** дискуссии

**Темы дискуссий:**



1. Современные подходы применения цифровых технологий в управлении затратами в сфере туризма и гостеприимства.
2. Соотношение затрат ресурсов, объема производства и прибыли — CVP-анализ.

### **Тема практического занятия тема 6.2:**

**Форма практического задания:** дискуссии

#### **Темы дискуссий:**

1. Особенности работы гида-экскурсовода и гида-переводчика.
2. Эффективности деятельности гида-экскурсовода и гида-переводчика.
3. Базовые принципы и подходы составления инструкций, путеводителей, карт, разговорников.
4. Понятие туристского инструктажа

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6**

**форма рубежного контроля –контрольная работа**

## **РАЗДЕЛ 7. Цифровые сервисы в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания**

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

Резкая ребалансировка офлайн и онлайн компонент продвижения туристских и гостиничных продуктов. Динамическое и классическое пакетирование нового поколения, бронирование на мета-поисковиках и ОТА. Основные характеристики динамических пакетов: расширение ассортимента, большая уникальность, прямое обращение к инвентору поставщиков, использование свободных ресурсов поставщиков (авиакомпаний, отелей, ресторанов), экономичное ценообразование, увеличение процента загрузки. В2В-оплата без депозитов в режиме реального времени благодаря виртуальным платежным решениям. Платформы, включающие продукт, дистрибуцию, поставку и оплату в доли секунды. Решения по интерфейсу: основные критерии. Особенности разработки стиля, содержания, структуры и элементов навигации сайта гостиницы. Аспекты мобильного интерфейса сайтов гостиниц. Цифровые сервисы в сфере туризма и гостеприимства гостеприимства Международные системы бронирования: Galileo, Sabre, Amadeus, Worldspan и др. Эффекты «смартфонизации» и «диджитализации» в сфере гостиничных услуг. Клиентоориентированный сайт отеля. Виртуальный туризм как новый вид туризма.

### **Тема 7.1. Цифровизация операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства**

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

Резкая ребалансировка офлайн и онлайн компонент продвижения туристских и гостиничных продуктов. Динамическое и классическое пакетирование нового поколения, бронирование на мета-поисковиках и ОТА. Основные характеристики динамических пакетов: расширение ассортимента, большая уникальность, прямое обращение к инвентору поставщиков, использование свободных ресурсов поставщиков (авиакомпаний, отелей, ресторанов), экономичное ценообразование, увеличение процента загрузки. В2В-оплата без депозитов в режиме реального времени благодаря виртуальным платежным решениям

### **Тема 7.2. Применение цифровых технологий в операционном менеджменте**

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

Платформы, включающие продукт, дистрибуцию, поставку и оплату в доли секунды. Решения по интерфейсу: основные критерии. Особенности разработки стиля, содержания, структуры и элементов навигации сайта гостиницы. Аспекты мобильного интерфейса сайтов гостиниц. Цифровые сервисы в сфере туризма и гостеприимства Международные системы бронирования. Эффекты «смартфонизации» и «диджитализации» в сфере гостиничных услуг. Клиентоориентированный сайт отеля. Виртуальный туризм как новый вид туризма.

## ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 7

### **Тема практического занятия тема 7.1:**

**Форма практического задания:** дискуссии

**Темы дискуссий:**

1. Особенности разработки стиля, содержания, структуры и элементов навигации сайта гостиницы.
2. Использование цифровых сервисов в сфере туризма и гостеприимства гостеприимства
3. Международные системы бронирования.

### **Тема практического занятия тема 7.2:**

**Форма практического задания:** дискуссии

**Темы дискуссий:**

1. Использование «смартфонизации» и «диджитализации» в сфере гостиничных услуг, перспективы развития .
2. Мобильный интерфейс сайта гостиниц
3. Создание клиентоориентированного сайта отеля.
4. Виртуальный туризм, понятие и сущность перспективы развития

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7**

**форма рубежного контроля – контрольная работа**

## **РАЗДЕЛ 8. Эффективность операционной управленческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства**

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Технология разработки и оценка эффективности управленческих решений в сфере туризма и гостеприимства. Анализ эффективности операционной деятельности и бизнес-процессов в индустрии туризма. Методы и инструменты улучшения операционной деятельности в индустрии туризма. Комплексные системы оценки и управления эффективностью операционной деятельности гостиничного предприятия. Международная система управленческого учета USALI. 16 Планирование объемов продаж гостиничного предприятия, виды тарифных планов гостиничного предприятия, особенности работы с тарифами в «низкие» и «высокие» сезоны, тарифной сеткой, показателями загрузки. Расчет целевой средней цены номера. Определение точки безубыточности гостиничного проекта. Процесс управления эффективностью. Эффективность на уровне экземпляра процесса и на уровне процесса в целом. Дилеммы овербукинга. Специфика взаимоотношений туристского, ресторанного и гостиничного бизнеса с потребителями в ситуациях преднамеренного и непреднамеренного овербукинга. Обоснование экономической целесообразности овербукинга с комплексом мер сглаживания негативных последствий. Российские и международные практики использования и регулирования овербукинга в различных подотраслях индустрии туризма и гостеприимства.

### **Тема 8.1. Технология разработки и оценка эффективности управленческих решений в сфере туризма и гостеприимства**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Технология разработки и оценка эффективности управленческих решений в сфере туризма и гостеприимства. Анализ эффективности операционной деятельности и бизнес-процессов в индустрии туризма. Методы и инструменты улучшения операционной деятельности в индустрии туризма. Комплексные системы оценки и управления эффективностью операционной деятельности гостиничного предприятия. Международная система управленческого учета USALI. 16 Планирование объемов продаж гостиничного предприятия, виды тарифных планов гостиничного предприятия, особенности работы с тарифами в «низкие» и «высокие» сезоны, тарифной сеткой, показателями загрузки. Расчет целевой средней цены номера. Определение точки безубыточности гостиничного проекта.

## Тема 8.2. Анализ эффективности операционной деятельности

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Процесс управления эффективностью. Эффективность на уровне экземпляра процесса и на уровне процесса в целом. Дилеммы овербукинга. Специфика взаимоотношений туристского, ресторанного и гостиничного бизнеса с потребителями в ситуациях преднамеренного и непреднамеренного овербукинга. Обоснование экономической целесообразности овербукинга с комплексом мер сглаживания негативных последствий. Российские и международные практики использования и регулирования овербукинга в различных подотраслях индустрии туризма и гостеприимства.

## ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 8

### **Тема практического занятия тема 8.1:**

**Форма практического задания:** дискуссии

**Темы дискуссий:**

1. Понятие и сущность управления эффективностью.
2. Эффективность на уровне экземпляра процесса и на уровне процесса в целом.
3. Овербукинг, причины возникновения.

### **Тема практического занятия тема 8.2:**

**Форма практического задания:** дискуссии

**Темы дискуссий:**

1. Обоснование экономической целесообразности овербукинга с комплексом мер сглаживания негативных последствий.
2. Российские и международные практики использования и регулирования овербукинга в различных подотраслях индустрии туризма и гостеприимства.
3. Особенности взаимоотношений туристского, гостиничного и ресторанного бизнеса с потребителями в ситуациях преднамеренного и непреднамеренного овербукинга, решение сложных ситуаций.
- 4.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8**

**форма рубежного контроля** – контрольная работа

## 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	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 5)</b>		
РАЗДЕЛ 1. Операционный менеджмент в отрасли туризма	15	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 2. Операционный менеджмент в отрасли гостеприимства	16	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 3. Операционный менеджмент в отрасли общественного питания	16	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 4. Управление-	16	Подготовка эссе

ские аспекты операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства		
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>63</b>	
<b>Модуль 2. (семестр 6)</b>		
РАЗДЕЛ 5. Управление текущей деятельностью предприятия сферы туризма и гостеприимства.	13	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 6. Операционный менеджмент затрат на формирование туристского, гостиничного, экскурсионного продукта	13	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 7. Цифровые сервисы в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	13	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 8. Эффективность операционной управленческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства	13	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>52</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>115</b>	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 6)</b>		
РАЗДЕЛ 1. Операционный менеджмент в отрасли туризма	21	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 2. Операционный менеджмент в отрасли гостеприимства	22	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 3. Операционный менеджмент в отрасли общественного питания	22	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 4. Управленческие аспекты операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства	22	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>87</b>	
<b>Модуль 2. (семестр 7)</b>		
РАЗДЕЛ 5. Управление текущей деятельностью предприятия сферы туризма и гостеприимства.	19	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 6. Операционный менеджмент затрат на	19	Подготовка эссе

формирование туристского, гостиничного, экскурсионного продукта		
РАЗДЕЛ 7. Цифровые сервисы в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	19	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 8. Эффективность операционной управленческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства	19	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>76</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>163</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (Курс 4 сессия 1-2)</b>		
РАЗДЕЛ 1. Операционный менеджмент в отрасли туризма	31	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 2. Операционный менеджмент в отрасли гостеприимства	31	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 3. Операционный менеджмент в отрасли общественного питания	31	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 4. Управленческие аспекты операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства	31	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>124</b>	
<b>Модуль 2. (Курс 4 сессия 3-4)</b>		
РАЗДЕЛ 5. Управление текущей деятельностью предприятия сферы туризма и гостеприимства.	30	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 6. Операционный менеджмент затрат на формирование туристского, гостиничного, экскурсионного продукта	29	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 7. Цифровые сервисы в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания	29	Подготовка эссе
РАЗДЕЛ 8. Эффективность операционной	29	Подготовка эссе

управленческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства		
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>117</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>241</b>	

### **3.2. Задания для самостоятельной работы**

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 1**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1**

1. Особенности операционного менеджмента в сфере услуг.
2. Сравнительная характеристика материального производства и экономической деятельности в сфере услуг
3. Типология организаций в сфере услуг.
4. Туристские, гостиничные и ресторанные услуги как объект и предметная область для операционного менеджмента.
5. Бизнес-процесс и варианты определения его значения, вход, выход и ресурс бизнес-процесса, владелец процесса, клиенты (потребители) процессов, типовые элементы бизнес-процесса, внутренние и внешние клиенты.
6. Пять составляющих процесса: технология, персонал, материалы, оборудование, производственная среда.
7. Регламент бизнес-процесса.
8. Жизненный цикл процесса, формирование бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений, «объемные» бизнес-процессы, формирование матриц ответственности по бизнес-процессам.

##### **Перечень тем эссе к Разделу 1**

1. Классификация и типология туристских услуг.
2. Факторы, тенденции и тренды соотношения организованной и самостоятельной компонент в путешествиях.
3. Основные различия между туроператором и турагентом.
4. Туроператор как составитель турпакета.
5. Турагент как розничный продавец туров.
6. Основные аспекты подбора туроператорами поставщиков услуг.
7. Основные факторы, влияющие на уровень, динамику и методику ценообразования туроператора.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 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, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург :

Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

#### **Дополнительная литература**

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512929> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 180 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-3162-7. – DOI 10.23681/690378. – Текст : электронный.
3. Современные проблемы сервиса и туризма : журнал // Научная электронная библиотека eLIBRARY. - URL: [https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp) (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке, для зарегистрир. пользователей.

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

1. Основные этапы разработки гостиничного продукта.
2. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.
3. Работа бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д.
4. Услуги питания как составляющая гостиничного продукта и фактор создания конкурентных преимуществ.
5. Основные аспекты технологий гостиничной деятельности: гостевой цикл, бронирование и его типы (гарантированное, негарантированное, сверхбронирование), основные и дополнительные услуги, их комплиментарность, функциональные процессы в гостиницах

##### **Перечень тем эссе к Разделу 2**

1. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.
2. Работа бизнес-центра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д.
3. Услуги питания как составляющая гостиничного продукта и фактор создания конкурентных преимуществ.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

##### **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, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатъева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатъевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург :

Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

#### **Дополнительная литература**

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512929> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 180 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-3162-7. – DOI 10.23681/690378. – Текст : электронный.
3. Современные проблемы сервиса и туризма : журнал // Научная электронная библиотека eLIBRARY. - URL: [https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp) (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке, для зарегистрир. пользователей.

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 3**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3**

1. Служба общественного питания в гостинице (ресторанная служба)
2. Базовые операционные процессы службы питания: обслуживание гостей в ресторанах и барах гостиницы.
3. Обслуживание банкетов, презентаций и праздничных мероприятий.
4. Различные методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол.

#### **Перечень тем эссе к Разделу 3**

1. Организация дополнительных операционных процессов в службе питания: обслуживание банкетов, деловых и праздничных мероприятий.
2. Дополнительные услуги: организация торжеств, питание в номере, сервис на этаже, мини бары в номере и др.
3. Контроль производственных процесс

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.**

##### **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, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чуриловой ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.



### **Дополнительная литература**

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512929> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. — Москва : Директ-Медиа, 2022. — 180 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4499-3162-7. — DOI 10.23681/690378. — Текст : электронный.
3. Современные проблемы сервиса и туризма : журнал // Научная электронная библиотека eLIBRARY. — URL: [https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp) (дата обращения: 22.02.2023). — Режим доступа: по подписке, для зарегистрир. пользователей.

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 4**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4**

1. Планирование деятельности организации в сфере туризма и гостеприимства.
2. Общая характеристика операционной стратегии организации, место в системе стратегий организации.
3. Содержание операционной стратегии, разработка и внедрение операционной стратегии в сфере туризма и гостеприимства.

### **Перечень тем эссе к Разделу 4**

1. Конкурентоспособность предприятий сферы туризма и гостеприимства и экономический эффект от управления качеством услуг.
2. Общая характеристика международных стандартов в области качества.
3. Основные области их применения.
4. Общие требования стандартов в области качества
5. Экономический эффект от применения стандартов качества.
6. Системный подход к управлению качеством.
7. Модели оценки и методы контроля качества в операционной деятельности туристских и гостиничных предприятий.
8. Проектирование системы управления качеством услуг на предприятиях сферы туризма и гостеприимства

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.**

#### **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, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ),

2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

#### **Дополнительная литература**

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512929> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 180 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-3162-7. – DOI 10.23681/690378. – Текст : электронный.
3. Современные проблемы сервиса и туризма : журнал // Научная электронная библиотека eLIBRARY. - URL: [https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp) (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке, для зарегистрир. пользователей.

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 5**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 5**

1. Техническое, инженерное и материальное обеспечение деятельности предприятия сферы туризма.
2. Основные требования национальных стандартов и системы классификации к гостиничным предприятиям.
3. Понятие интеллектуального здания в гостиничном бизнесе.
4. Компьютерные и информационные технологии в управлении гостиничным бизнесом.

##### **Перечень тем эссе к Разделу 5:**

1. Область задач управления материальными ресурсами на предприятиях сферы гостеприимства.
2. Целесообразность внедрения информационных систем в деятельность предприятий индустрии туризма. «Зеленые» технологии в гостиничном бизнесе.
3. Концепция бережливого производства.
4. Ресурсосбережение и охрана окружающей среды, как конкурентное преимущество.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.**

##### **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, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатъева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатъевой, И. Н. Чуриловой ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

#### **Дополнительная литература**

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512929> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 180 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-3162-7. – DOI 10.23681/690378. – Текст : электронный.
3. Современные проблемы сервиса и туризма : журнал // Научная электронная библиотека eLIBRARY. - URL: [https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp) (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке, для зарегистрир. пользователей.

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 6**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 6**

1. Классификация издержек в сфере туризма.
2. Влияние доли издержек на эффективность работы туристской компании.
3. Классификация издержек гостиничного предприятия.
4. Методические подходы к управлению затратами в гостиничных предприятиях.
5. Основные пути оптимизации затрат и управления издержками.
6. Взаимосвязь масштаба и эффективности работы компании в сфере туризма и гостеприимства.
7. Соотношение затрат ресурсов, объемов производства и прибыли на основе СvP анализа.
8. Концепция бережливого производства и ее применение

##### **Перечень тем эссе к Разделу 6:**

1. Экскурсионные и трансферные организации.
2. Взаимодействие экскурсовода, гида-переводчика с туроператором.
3. Особенности организации основных видов экскурсионного обслуживания.
4. Сопровождение туристов гидом-переводчиком.
5. Схемы сотрудничества туроператоров с экскурсионными компаниями.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 6.**

##### **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, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатъева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатъевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

#### **Дополнительная литература**

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512929> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 180 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-3162-7. – DOI 10.23681/690378. – Текст : электронный.
3. Современные проблемы сервиса и туризма : журнал // Научная электронная библиотека eLIBRARY. - URL: [https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp) (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке, для зарегистрир. пользователей.

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 7 опк1**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 7**

1. Резкая ребалансировка офлайн и онлайн компонент продвижения туристских и гостиничных продуктов.
2. Динамическое и классическое пакетирование нового поколения, бронирование на метапоисковиках и OTA.
3. Основные характеристики динамических пакетов: расширение ассортимента, большая уникальность, прямое обращение к инвентору поставщиков, использование свободных ресурсов поставщиков (авиакомпаний, отелей, ресторанов), экономичное ценообразование, увеличение процента загрузки.

##### **Перечень тем эссе к Разделу 7:**

1. Основные характеристики динамических пакетов: расширение ассортимента, большая уникальность, прямое обращение к инвентору поставщиков, использование свободных ресурсов поставщиков (авиакомпаний, отелей, ресторанов), экономичное ценообразование, увеличение процента загрузки.
2. B2B-оплата без депозитов в режиме реального времени благодаря виртуальным платежным решениям.
3. Платформы, включающие продукт, дистрибуцию, поставку и оплату в доли секунды.
4. Решения по интерфейсу: основные критерии.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 7.**

##### **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, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чуриловой ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург :

Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

#### **Дополнительная литература**

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512929> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 180 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-3162-7. – DOI 10.23681/690378. – Текст : электронный.
3. Современные проблемы сервиса и туризма : журнал // Научная электронная библиотека eLIBRARY. - URL: [https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp) (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке, для зарегистрир. пользователей.

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 8**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 8**

1. Технология разработки и оценка эффективности управленческих решений в сфере туризма и гостеприимства.
2. Анализ эффективности операционной деятельности и бизнес-процессов в индустрии туризма.
3. Методы и инструменты улучшения операционной деятельности в индустрии туризма
4. Комплексные системы оценки и управления эффективностью операционной деятельности гостиничного предприятия

#### **Перечень тем эссе к Разделу 8:**

1. Международная система управленческого учета USALI.
2. Планирование объемов продаж гостиничного предприятия, виды тарифных планов гостиничного предприятия.
3. Особенности работы с тарифами в «низкие» и «высокие» сезоны, тарифной сеткой, показателями загрузки.
4. Расчет целевой средней цены номера.
5. Определение точки безубыточности гостиничного проекта.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 8.**

##### **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, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатъева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатъевой, И. Н. Чуриловой ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ),

2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

#### **Дополнительная литература**

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512929> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. – Москва : Директ-Медиа, 2022. – 180 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4499-3162-7. – DOI 10.23681/690378. – Текст : электронный.
3. Современные проблемы сервиса и туризма : журнал // Научная электронная библиотека eLIBRARY. - URL: [https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp) (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке, для зарегистрир. пользователей.

#### **3.3. Темы курсовой работы**

1. Внедрение аутсорсинга на рынке гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
2. Внедрение современных методов мотивации и стимулирования труда персонала гостиницы (на примере конкретной гостиницы)
3. Использование методов контроля для повышения качества гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы)
4. Комплексная оценка влияния корпоративной культуры на деятельность гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы)
5. Комплексная оценка степени удовлетворенности Клиентов гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы )
6. Управление материально-технической базой на предприятиях индустрии гостеприимства (на примере гостиницы)
7. Организация и управление материальными ресурсами в гостиничном ресторанном и туристическом бизнесе. (на примере гостиницы)
8. Система маркетинг-менеджмента в индустрии гостеприимства и туризма и ее совершенствование. (на примере гостиницы)
9. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса. (на примере гостиницы)
10. Оценка эффективности и направления модернизации технологической оснащенности гостиниц (на примере конкретной гостиницы)
11. Разработка ассортиментной политики гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы)
12. Разработка и внедрение программ лояльности в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы)
13. Разработка и внедрение стандартов обслуживания в гостиничном предприятии (на примере конкретной гостиницы)
14. Разработка и оптимизация ассортимента услуг в гостинице (на примере конкретной гостиницы)

15. Разработка и формирование конкурентных преимуществ гостиниц (на примере конкретной гостиницы)
16. Разработка мероприятий по совершенствованию системы обучения персонала предприятия (на примере конкретной гостиницы)
17. Разработка мероприятий по совершенствованию технологий взаимодействия между службами в гостинице (на примере конкретной гостиницы).
18. Организация и обеспечение безопасности проживающих в гостиницах и туристских комплексах (на примере гостиницы).
19. Анимационная деятельность как перспективное направление продвижения гостиничного продукта. (на примере гостиницы)
20. Разработка и оценка эффективности мероприятий по предоставлению оздоровительных услуг в гостинице. (на примере гостиницы)
21. Разработка мероприятий по техническому перевооружению гостиничного предприятия (на примере конкретной гостиницы)
22. Разработка мероприятий по эффективному продвижению предприятий индустрии гостеприимства (на примере конкретной гостиницы)
23. Разработка мероприятий, направленных на формирование лояльности и привлечение новых клиентов ресторана (на примере конкретного предприятия общественного питания)
24. Разработка стратегии формирования лояльности потребителей в сфере гостиничного бизнеса (на примере конкретной гостиницы)
25. Совершенствование гостиничного сервиса (на примере конкретной гостиницы)

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

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

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.

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.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### ***Написание реферата (доклада).***

##### *Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

##### *Основные требования к оформлению:*

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада

(реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения, по сути, поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ, по сути, этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

### ***Написание курсовой работы.***



Курсовая работа - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель курсовой работы состоит в развитии самостоятельного исследования по заданной теме. При написании курсовой работы слушатель должен представить результаты собственного научного исследования по заданной теме. Темы курсовых работ преподаватель предлагает из списка составленного, исходя из содержания дисциплины.

Курсовая работа представляется в письменном виде, по объему не менее 20-х печатных листов.

Требования к оформлению курсовой работе:

Курсовая работа выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем курсовой работы должен быть не менее 20, без учета приложений, страниц.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

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

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

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

#### **4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

#### 4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить

обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

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 дифференцированного 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.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

**4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации**

№ п/п	Контролируемые разделы, дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	РАЗДЕЛ 1. Операционный менеджмент в отрасли туризма	ОПК-1 ПК-2	Контрольная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бизнес-процесс и варианты определения его значения, вход, выход и ресурс бизнес-процесса, владелец процесса, клиенты (потребители) процессов, типовые элементы бизнес-процесса, внутренние и внешние клиенты.</li> <li>2. Пять составляющих процесса: технология, персонал, материалы, оборудование, производственная среда.</li> <li>3. Регламент бизнес-процесса.</li> <li>4. Жизненный цикл процесса, формирование бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений, «объемные» бизнес-процессы, формирование матриц ответственности по бизнес-процессам</li> <li>5. Аспекты анализа и проектирование кросс-функциональных бизнес-процессов как средство повышения эффективности организаций в индустрии туризма и гостеприимства.</li> <li>6. Описание процессов как средство оптимизация потоков работ внутри подразделений и организационной структуры.</li> <li>7. Примеры и основные области процессной архитектуры и референтные модели бизнес процессов.</li> <li>8. Цепочки создания ценности.</li> <li>9. Эффективность организации в современных условиях: быстрая адаптация к изменениям (business agility), диджитализация (digital enterprise)</li> <li>10. Классификация и типология туристских услуг.</li> <li>11. Факторы, тенденции и тренды соотношения организованной и</li> </ol>

				<p>самостоятельной компонент в путешествиях.</p> <p>12. Основные различия между туроператором и турагентом.</p> <p>13. Туроператор как составитель турпакета.</p> <p>14. Турагент как розничный продавец туров.</p> <p>15. Основные аспекты подбора туроператорами поставщиков услуг.</p> <p>16. Функционально-стоимостной анализ процесса проектирования турпродукта.</p> <p>17. Основные факторы, влияющие на уровень, динамику и методику ценообразования</p> <p>18. Каталог туроператора как основной носитель информации для продвижения туристского продукта.</p> <p>19. Виды каталогов.</p> <p>20. Выявление факторов конкурентоспособности туристского и гостиничного продукта.</p> <p>21. Особенности разработки и продвижения туристских продуктов на примерах гастрономического туризма/ делового туризма/ медицинского туризма/ экологического туризма.</p>
2.	РАЗДЕЛ 2. Операционный менеджмент в отрасли гостеприимства	ОПК-1 ПК-2	Контрольная работа	<p>1. Характеристика цикла обслуживания гостя в зависимости от категоричности отеля.</p> <p>2. Видимые гостю бизнес-процессы и их особенности.</p> <p>3. Невидимые гостю бизнес-процессы.</p> <p>4. Пути оптимизации бизнес-процессов.</p> <p>5. Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы приема и размещения, административно-хозяйственной службы, службы питания, службы управления персоналом, IT службы, инженерной службы, службы безопасности.</p> <p>6. Оптимизация операционных процедур взаимодействия между службами гостиничного предприятия.</p> <p>7. Инновационные технологии и подходы к проектированию гостиничных услуг</p> <p>8. Технологическая цепочка взаимодействия гостиничных служб при оказании услуги размещения.</p> <p>9. Дополнительные услуги как составляющая гостиничного продукта и фактор создания конкурентных преимуществ.</p> <p>10. Организация дополнительных центров доходности в гостиничном предприятии. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.</p> <p>11. Работа бизнесцентра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д.</p> <p>12. Услуги питания как составляющая гостиничного продукта и фактор создания конкурентных преимуществ.</p> <p>13. Анимационный сервис в операционной деятельности гостиничных предприятий.</p>

				<p>Особенности проектирования тематических ресторанов в гостиницах.</p> <p>14. Технологии экскурсионного сервиса как дополнительные услуги.</p>
3.	<p>РАЗДЕЛ 3.</p> <p>Операционный менеджмент в отрасли общественного питания</p>	<p>ОПК-1</p> <p>ПК-2</p>	<p>Контрольная работа</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Служба общественного питания в гостинице (ресторанная служба).</li> <li>2. Базовые операционные процессы службы питания: обслуживание гостей в ресторанах и барах гостиницы.</li> <li>3. Обслуживание банкетов, презентаций и праздничных мероприятий.</li> <li>4. Различные методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол.</li> <li>5. Организация дополнительных операционных процессов в службе питания: обслуживание банкетов, деловых и праздничных мероприятий.</li> <li>6. Дополнительные услуги: организация торжеств, питание в номере, сервис на этаже, мини бары в номере и др.</li> <li>7. Контроль производственных процессов службы питания в гостиничных предприятиях</li> <li>8. Новые формы и форматы организации питания в гостинице.</li> <li>9. Электронные системы управления, интерактивное меню, конвейерные системы, роботизация, облачные системы, использование QR, подсчет калорийности, использование звуковых и световых решений, алгоритмы сокращения времени обслуживания, цифровизация листов ожидания, платформы обратной связи и кастомизации.</li> <li>10. Использование Big Data при проектировании расположения заведения общественного питания по количеству постоянных клиентов, месту жительства перспективных клиентов, частоте посещения заведений и наиболее часто заказываемым блюдам.</li> </ol>
4	<p>РАЗДЕЛ 4.</p> <p>Управленческие аспекты операционного менеджмента в сфере туризма и гостеприимства</p>	<p>ПК-2</p>	<p>Контрольная работа</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование деятельности организации в сфере туризма и гостеприимства.</li> <li>2. Общая характеристика операционной стратегии организации, место в системе стратегий организации.</li> <li>3. Содержание операционной стратегии, разработка и внедрение операционной стратегии в сфере туризма и гостеприимства.</li> <li>4. Введение в методологию системы сбалансированных показателей.</li> <li>5. Взаимосвязи сбалансированных показателей.</li> <li>6. Понятие о ключевых показателях эффективности (Key Performance Indicators, KPI).</li> <li>7. Понятие об управлении по целям.</li> <li>8. Основные этапы разработки KPI.</li> <li>9. Качество услуг в сфере туризма и гостеприимства.</li> <li>10. Конкурентоспособность предприятий сферы туризма и гостеприимства и экономический эффект от управления качеством услуг.</li> </ol>

				<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Общая характеристика международных стандартов в области качества.</li> <li>12. Основные области их применения.</li> <li>13. Общие требования стандартов в области качества</li> <li>14. Экономический эффект от применения стандартов качества.</li> <li>15. Системный подход к управлению качеством.</li> <li>16. Модели оценки и методы контроля качества в операционной деятельности туристских и гостиничных предприятий.</li> <li>17. Проектирование системы управления качеством услуг на предприятиях сферы туризма и гостеприимства</li> <li>18. Методики оценки соответствия гостиниц и других средств размещения критериям классификации.</li> <li>19. Роль стандартизации: национальной и международной.</li> <li>20. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.</li> <li>21. Основные аспекты обслуживания и безопасности.</li> <li>22. Методы оценки качества: «секретный»/«тайный» гость, самоаудит, измерение удовлетворенности.</li> <li>23. Разработка чек-листов (листов оценки качества) службы гостиничного хозяйства (Housekeeping), службы приема и размещения (Front office).</li> <li>24. Разработка показателей КРІ служб.</li> <li>25. Аспекты разработки систем технологических операционных процедур для стандарта служб (службы приема и размещения, хаускипинга).</li> <li>26. Стандарты операционных процедур.</li> </ol>
5	РАЗДЕЛ 5. Управление текущей деятельностью предприятия сферы туризма и гостеприимства.	ОПК-1	Контрольная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Техническое, инженерное и материальное обеспечение деятельности предприятия сферы туризма.</li> <li>2. Основные требования национальных стандартов и системы классификации к гостиничным предприятиям.</li> <li>3. Понятие интеллектуального здания в гостиничном бизнесе.</li> <li>4. Компьютерные и информационные технологии в управлении гостиничным бизнесом.</li> <li>5. Область задач управления материальными ресурсами на предприятиях сферы гостеприимства.</li> <li>6. Целесообразность внедрения информационных систем в деятельность предприятий индустрии туризма.</li> <li>7. «Зеленые» технологии в гостиничном бизнесе.</li> <li>8. Концепция бережливого производства.</li> <li>9. Ресурсосбережение и охрана окружающей среды, как конкурентное преимущество.</li> <li>10. Понятие «экологичность гостиничных услуг».</li> </ol>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>11. Новые технологии уборки номерного фонда.</li> <li>12. Современные технологии сбережения в гостинице.</li> <li>13. Непрерывное водоснабжение.</li> <li>14. Вентиляция в гостинице.</li> <li>15. Зонированная освещённость.</li> <li>16. Свет в отеле, в номерном фонде и его роль.</li> <li>17. Энергосбережение.</li> <li>18. Система «Умный дом» для гостиницы.</li> <li>19. Строительство энергосберегающих зданий (green buildings) в сфере гостеприимства.</li> <li>20. Использование светодиодных технологий для освещения гостиничных номеров, водосберегающих смесителей, экологически чистых отделочных материалов.</li> </ul>
6	РАЗДЕЛ 6. Операционный менеджмент затрат на формирование туристского, гостиничного, экскурсионного продукта	ПК-2	Контрольная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Классификация издержек в сфере туризма.</li> <li>2. Влияние доли издержек на эффективность работы туристской компании.</li> <li>3. Классификация издержек гостиничного предприятия.</li> <li>4. Методические подходы к управлению затратами в гостиничных предприятиях.</li> <li>5. Основные пути оптимизации затрат и управления издержками.</li> <li>6. Взаимосвязь масштаба и эффективности работы компании в сфере туризма и гостеприимства.</li> <li>7. Соотношение затрат ресурсов, объема производства и прибыли — CVP-анализ.</li> <li>8. Концепция бережливого производства и ее применение в сфере туризма</li> <li>9. Использование цифровых технологий в управлении затратами в сфере туризма и гостеприимства.</li> <li>10. Экскурсионные и трансферные организации.</li> <li>11. Взаимодействие экскурсовода, гида-переводчика с туроператором.</li> <li>12. Особенности организации основных видов экскурсионного обслуживания.</li> <li>13. Сопровождение туристов гидом-переводчиком.</li> <li>14. Схемы сотрудничества туроператоров с экскурсионными компаниями.</li> <li>15. Услуги гида-экскурсовода и гида-переводчика.</li> <li>16. Обязанности и параметры эффективности гида-экскурсовода и гида-переводчика.</li> <li>17. Содержание основных принципов составления инструкций, путеводителей, карт, разговорников.</li> <li>18. Туристский инструктаж.</li> </ul>
7	РАЗДЕЛ 7. Цифровые сервисы в сфере туризма, гостеприимства и	ОПК-1	Контрольная работа	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Резкая ребалансировка офлайн и онлайн компонент продвижения туристских и гостиничных продуктов.</li> <li>2. Динамическое и классическое пакетирование нового поколения, бронирование на мета-поисковиках и OTA.</li> <li>3. Основные характеристики динамических пакетов: расширение ассортимента, большая уникальность, прямое обращение к инвентору поставщиков,</li> </ul>



	общественного питания			<p>использование свободных ресурсов поставщиков (авиакомпаний, отелей, ресторанов), экономичное ценообразование, увеличение процента загрузки. В2В-оплата без депозитов в режиме реального времени благодаря виртуальным платежным решениям.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Платформы, включающие продукт, дистрибуцию, поставку и оплату в доли секунды.</li> <li>5. Решения по интерфейсу: основные критерии.</li> <li>6. Особенности разработки стиля, содержания, структуры и элементов навигации сайта гостиницы.</li> <li>7. Аспекты мобильного интерфейса сайтов гостиниц.</li> <li>8. Цифровые сервисы в сфере туризма и гостеприимства гостеприимства Международные системы бронирования.</li> <li>9. Эффекты «смартфонизации» и «диджитализации» в сфере гостиничных услуг.</li> <li>10. Клиентоориентированный сайт отеля.</li> <li>11. Виртуальный туризм как новый вид туризма.</li> </ol>
8	РАЗДЕЛ 8. Эффективность операционной управленческой деятельности в сфере туризма и гостеприимства	ОПК-1	Контрольная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технология разработки и оценка эффективности управленческих решений в сфере туризма и гостеприимства.</li> <li>2. Анализ эффективности операционной деятельности и бизнес-процессов в индустрии туризма.</li> <li>3. Методы и инструменты улучшения операционной деятельности в индустрии туризма</li> <li>4. Комплексные системы оценки и управления эффективностью операционной деятельности гостиничного предприятия.</li> <li>5. Международная система управленческого учета USALI.</li> <li>6. Планирование объемов продаж гостиничного предприятия, виды тарифных планов гостиничного предприятия, особенности работы с тарифами в «низкие» и «высокие» сезоны, тарифной сеткой, показателями загрузки.</li> <li>7. Расчет целевой средней цены номера.</li> <li>8. Определение точки безубыточности гостиничного проекта.</li> <li>9. Процесс управления эффективностью.</li> <li>10. Эффективность на уровне экземпляра процесса и на уровне процесса в целом.</li> <li>11. Дилеммы овербукинга.</li> <li>12. Специфика взаимоотношений туристского, ресторанного и гостиничного бизнеса с потребителями в ситуациях преднамеренного и непреднамеренного овербукинга. Обоснование экономической целесообразности овербукинга с комплексом мер сглаживания негативных последствий.</li> <li>13. Российские и международные практики использования и регулирования овербукинга в различных подотраслях индустрии туризма и гостеприимства.</li> </ol>

#### 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенций	Вопросы /задания
ОПК-1	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Аспекты анализа и проектирование кросс-функциональных бизнес-процессов как средство повышения эффективности организаций в индустрии туризма и гостеприимства.</li><li>2. Описание процессов как средство оптимизация потоков работ внутри подразделений и организационной структуры.</li><li>3. Примеры и основные области процессной архитектуры и референтные модели бизнес процессов.</li><li>4. Цепочки создания ценности.</li><li>5. Эффективность организации в современных условиях: быстрая адаптация к изменениям (business agility), диджитализация (digital enterprise)</li><li>6. Особенности разработки и продвижения туристских продуктов на примерах гастрономического туризма/ делового туризма/ медицинского туризма/ экологического туризма.</li><li>7. Электронные системы управления, интерактивное меню, конвейерные системы, роботизация, облачные системы, использование QR, подсчет калорийности, использование звуковых и световых решений, алгоритмы сокращения времени обслуживания, цифровизация листов ожидания, платформы обратной связи и кастомизации.</li><li>8. Использование Big Data при проектировании расположения заведения общественного питания по количеству постоянных клиентов, месту жительства перспективных клиентов, частоте посещения заведений и наиболее часто заказываемым блюдам.</li><li>9. Резкая ребалансировка офлайн и онлайн компонент продвижения туристских и гостиничных продуктов.</li><li>10. Динамическое и классическое пакетирование нового поколения, бронирование на мета-поисковиках и OTA.</li><li>11. Основные характеристики динамических пакетов: расширение ассортимента, большая уникальность, прямое обращение к инвентору поставщиков, использование свободных ресурсов поставщиков (авиакомпаний, отелей, ресторанов), экономичное ценообразование, увеличение процента загрузки. B2B-оплата без депозитов в режиме реального времени благодаря виртуальным платежным решениям.</li><li>12. Платформы, включающие продукт, дистрибуцию, поставку и оплату в доли секунды.</li><li>13. Решения по интерфейсу: основные критерии.</li><li>14. Особенности разработки стиля, содержания, структуры и элементов навигации сайта гостиницы.</li><li>15. Аспекты мобильного интерфейса сайтов гостиниц.</li><li>16. Цифровые сервисы в сфере туризма и гостеприимства гостеприимства Международные системы бронирования.</li><li>17. Эффекты «смартфонизации» и «диджитализации» в сфере гостиничных услуг.</li></ol>

18. Клиентоориентированный сайт отеля.
19. Виртуальный туризм как новый вид туризма.
20. Технология разработки и оценка эффективности управленческих решений в сфере туризма и гостеприимства.
21. Анализ эффективности операционной деятельности и бизнес-процессов в индустрии туризма.
22. Методы и инструменты улучшения операционной деятельности в индустрии туризма
23. Комплексные системы оценки и управления эффективностью операционной деятельности гостиничного предприятия.
24. Международная система управленческого учета USALI.
25. Планирование объемов продаж гостиничного предприятия, виды тарифных планов гостиничного предприятия, особенности работы с тарифами в «низкие» и «высокие» сезоны, тарифной сеткой, показателями загрузки.
26. Расчет целевой средней цены номера.
27. Определение точки безубыточности гостиничного проекта.
28. Процесс управления эффективностью.
29. Эффективность на уровне экземпляра процесса и на уровне процесса в целом.
30. Дилеммы овербукинга.
31. Специфика взаимоотношений туристского, ресторанного и гостиничного бизнеса с потребителями в ситуациях преднамеренного и непреднамеренного овербукинга. Обоснование экономической целесообразности овербукинга с комплексом мер сглаживания негативных последствий.
32. Российские и международные практики использования и регулирования овербукинга в различных подотраслях индустрии туризма и гостеприимства.
33. Техническое, инженерное и материальное обеспечение деятельности предприятия сферы туризма.
34. Основные требования национальных стандартов и системы классификации к гостиничным предприятиям.
35. Понятие интеллектуального здания в гостиничном бизнесе.
36. Компьютерные и информационные технологии в управлении гостиничным бизнесом.
37. Область задач управления материальными ресурсами на предприятиях сферы гостеприимства.
38. Целесообразность внедрения информационных систем в деятельность предприятий индустрии туризма.
39. «Зеленые» технологии в гостиничном бизнесе.
40. Концепция бережливого производства.
41. Ресурсосбережение и охрана окружающей среды, как конкурентное преимущество.
42. Понятие «экологичность гостиничных услуг».
43. Новые технологии уборки номерного фонда.
44. Современные технологии сбережения в гостинице.
45. Непрерывное водоснабжение.
46. Вентиляция в гостинице.
47. Зонированная освещённость.
48. Свет в отеле, в номерном фонде и его роль.
49. Энергосбережение.

	<p><b>50.</b> Система «Умный дом» для гостиницы.</p> <p><b>51.</b> Строительство энергосберегающих зданий (green buildings) в сфере гостеприимства.</p> <p><b>52.</b> Использование светодиодных технологий для освещения гостиничных номеров, водосберегающих смесителей, экологически чистых отделочных материалов</p>
ПК-2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Бизнес-процесс и варианты определения его значения, вход, выход и ресурс бизнес-процесса, владелец процесса, клиенты (потребители) процессов, типовые элементы бизнес-процесса, внутренние и внешние клиенты.</li> <li>2. Пять составляющих процесса: технология, персонал, материалы, оборудование, производственная среда.</li> <li>3. Регламент бизнес-процесса.</li> <li>4. Жизненный цикл процесса, формирование бизнес-процессов организации из бизнес-процессов подразделений, «объемные» бизнес-процессы, формирование матриц ответственности по бизнес-процессам</li> <li>5. Характеристика цикла обслуживания гостя в зависимости от категоричности отеля.</li> <li>6. Видимые гостю бизнес-процессы и их особенности.</li> <li>7. Невидимые гостю бизнес-процессы.</li> <li>8. Пути оптимизации бизнес-процессов.</li> <li>9. Бизнес-процессы и стандартные операционные процедуры службы приема и размещения, административно-хозяйственной службы, службы питания, службы управления персоналом, IT службы, инженерной службы, службы безопасности.</li> <li>10. Оптимизация операционных процедур взаимодействия между службами гостиничного предприятия.</li> <li>11. Инновационные технологии и подходы к проектированию гостиничных услуг</li> <li>12. Технологическая цепочка взаимодействия гостиничных служб при оказании услуги размещения.</li> <li>13. Дополнительные услуги как составляющая гостиничного продукта и фактор создания конкурентных преимуществ.</li> <li>14. Организация дополнительных центров доходности в гостиничном предприятии. Предоставление дополнительных и персональных услуг по организации питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.</li> <li>15. Работа бизнесцентра, сервис-бюро, оздоровительного центра и т.д.</li> <li>16. Услуги питания как составляющая гостиничного продукта и фактор создания конкурентных преимуществ.</li> <li>17. Анимационный сервис в операционной деятельности гостиничных предприятий. Особенности проектирования тематических ресторанов в гостиницах.</li> <li>18. Технологии экскурсионного сервиса как дополнительные услуги. Служба общественного питания в гостинице (ресторанная служба).</li> <li>19. Базовые операционные процессы службы питания: обслуживание гостей в ресторанах и барах гостиницы.</li> <li>20. Обслуживание банкетов, презентаций и праздничных мероприятий.</li> <li>21. Различные методы обслуживания: «а ля карт», «а парт», «табльдот», шведский стол.</li> <li>22. Организация дополнительных операционных процессов в службе питания: обслуживание банкетов, деловых и праздничных мероприятий.</li> </ol>

23. Дополнительные услуги: организация торжеств, питание в номере, сервис на этаже, мини бары в номере и др.
24. Контроль производственных процессов службы питания в гостиничных предприятиях
25. Новые формы и форматы организации питания в гостинице.
26. Планирование деятельности организации в сфере туризма и гостеприимства.
27. Общая характеристика операционной стратегии организации, место в системе стратегий организации.
28. Содержание операционной стратегии, разработка и внедрение операционной стратегии в сфере туризма и гостеприимства.
29. Введение в методологию системы сбалансированных показателей.
30. Взаимосвязи сбалансированных показателей.
31. Понятие о ключевых показателях эффективности (Key Performance Indicators, KPI).
32. Понятие об управлении по целям.
33. Основные этапы разработки KPI.
34. Качество услуг в сфере туризма и гостеприимства.
35. Конкурентоспособность предприятий сферы туризма и гостеприимства и экономический эффект от управления качеством услуг.
36. Общая характеристика международных стандартов в области качества.
37. Основные области их применения.
38. Общие требования стандартов в области качества
39. Экономический эффект от применения стандартов качества.
40. Системный подход к управлению качеством.
41. Модели оценки и методы контроля качества в операционной деятельности туристских и гостиничных предприятий.
42. Проектирование системы управления качеством услуг на предприятиях сферы туризма и гостеприимства
43. Методики оценки соответствия гостиниц и других средств размещения критериям классификации.
44. Роль стандартизации: национальной и международной.
45. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
46. Основные аспекты обслуживания и безопасности.
47. Методы оценки качества: «секретный»/«тайный» гость, самоаудит, измерение удовлетворенности.
48. Разработка чек-листов (листов оценки качества) службы гостиничного хозяйства (Housekeeping), службы приема и размещения (Front office).
49. Разработка показателей KPI служб.
50. Аспекты разработки систем технологических операционных процедур для стандарта служб (службы приема и размещения, хаускипинга).
51. Стандарты операционных процедур.
52. Классификация издержек в сфере туризма.
53. Влияние доли издержек на эффективность работы туристской компании.
54. Классификация издержек гостиничного предприятия.
55. Методические подходы к управлению затратами в гостиничных предприятиях.

- |  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>56. Основные пути оптимизации затрат и управления издержками.</li><li>57. Взаимосвязь масштаба и эффективности работы компании в сфере туризма и гостеприимства.</li><li>58. Соотношение затрат ресурсов, объема производства и прибыли — CVP-анализ.</li><li>59. Концепция бережливого производства и ее применение в сфере туризма</li><li>60. Использование цифровых технологий в управлении затратами в сфере туризма и гостеприимства.</li><li>61. Экскурсионные и трансферные организации.</li><li>62. Взаимодействие экскурсовода, гида-переводчика с туроператором.</li><li>63. Особенности организации основных видов экскурсионного обслуживания.</li><li>64. Сопровождение туристов гидомпереводчиком.</li><li>65. Схемы сотрудничества туроператоров с экскурсионными компаниями.</li><li>66. Услуги гида-экскурсовода и гида-переводчика.</li><li>67. Обязанности и параметры эффективности гида-экскурсовода и гида-переводчика.</li><li>68. Содержание основных принципов составления инструкций, путеводителей, карт, разговорников.</li><li>69. Туристский инструктаж.</li></ul> |
|--|---|

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

#### 5.1.1. Основная литература

4. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 27.03.2023).
5. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).
6. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный.

#### 5.1.2. Дополнительная литература

4. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512929> (дата обращения: 27.03.2023).
5. Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. — Москва : Директ-Медиа, 2022. — 180 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4499-3162-7. — DOI 10.23681/690378. — Текст : электронный.
6. Современные проблемы сервиса и туризма : журнал // Научная электронная библиотека eLIBRARY. — URL: [https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp) (дата обращения: 22.02.2023). — Режим доступа: по подписке, для зарегистрир. пользователей.

### 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	<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) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

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.

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;



– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов 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 практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету и экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **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. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

<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) 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, экранно-звуковыми средствами обучения.

**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, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

**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) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) 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) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета института на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – <i>бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело</i> , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515	Протокол заседания Ученого совета института № 2 от «27» 04 2023 года	__-__-____
2.	*	Протокол заседания Ученого совета института № ____ от «__» _____ 20__ года	__-__-____
3.	*	Протокол заседания Ученого совета института № ____ от «__» _____ 20__ года	__-__-____
4.	*	Протокол заседания Ученого совета института № ____ от «__» _____ 20__ года	__-__-____



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

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)

  
К.К. Поздняков  
27 апреля 2023 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, очно-заочная, заочная**

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	5
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	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
<b>2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....</b>	<b>17</b>
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	27
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	27
<b>3.2. Задания для самостоятельной работы .....</b>	<b>30</b>
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю).....	40
РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	42
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	42
4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	42
4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) .....	42
4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	42
4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	43
4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	45
4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) .....	45
4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	51
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	57
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	57
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	57
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	58
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) .....	59
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	60

5.6. Образовательные технологии .....	60
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	61

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 08.06.2017 № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технологии гостиничной деятельности» разработана рабочей группой в составе: кандидата экономических наук Зеленова В.В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры ресторанным-гостиничного бизнеса и гастрономии (выпускающая кафедра) Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива  
(наименование кафедры)

Протокол № 3 от «27» апреля 2023 года

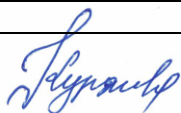
Заведующий кафедрой  
доктор экономических  
наук, доцент





Л.Г. Руденко

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион Сухаревский, Москва		
	(подпись)	М.Ф.Курджиева

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

Кандидат исторических наук. Ведущий советник Отдела по взаимодействию с органами государственной власти АНО «Больше, чем путешествие», Москва		М.С. Федорова
Кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства (РГСУ)		Л.И. Донскова
	(подпись)	

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

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в формирования у студентов практических навыков в сфере 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 в соответствии с потребностями рынка и возможностями получения необходимых ресурсов по направлению подготовки 43.03.03 «Технологии гостиничной деятельности».

Задачи 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 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-1, ПК-3 в соответствии с учебным планом.

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

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
	ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и	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	<i>Знать:</i> процессы обслуживания потребителей гостиничных услуг на основе анализа рыночного спроса и потребностей потребителей и



	общественного питания	<p>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>	<p>других заказчиков услуг.</p> <p><i>Уметь:</i> изучать требования потребителей услуг гостиничных предприятий, анализ мотивации спроса на реализуемые гостиничные продукты.</p>
	ПК-3 Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<p>ПК-3.1 Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-3.2 Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-3.3 Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p><i>Знать:</i> мероприятия по продвижению гостиничных продуктов</p> <p><i>Уметь:</i> проводить мероприятия по продвижению гостиничного продукта</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) составляет 6 зачетных единиц.

**Очная форма обучения**

Вид учебной работы	Всего	Семестры
--------------------	-------	----------

	<b>часов</b>	5	6	7	
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	110	36	36	38	
Лекционные занятия	36	12	12	12	
<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>	-	-	-	-	
Консультации / Иная контактная работа	2	0	0	2	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	0	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	70	27	27	16	
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	
Форма промежуточной аттестации		зачет	зачет с оценк ой	экзамен	
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	

**Очно-заочная форма обучения**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5	6	7	
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	74	24	24	26	
Лекционные занятия	24	8	8	8	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	0	
Практические занятия	48	16	16	16	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	0	
Лабораторные занятия	-	-	-	-	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-	-	-	
Консультации / Иная контактная работа	2	0	0	2	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	0	
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	106	39	39	28	
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	
Форма промежуточной аттестации		зачет	зачет с оценк	экзамен	

			ой		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	<b>72</b>	

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3				Курс 4	
		Сессия 1	Сессия 2	Сессия 3	Сессия 4	Сессия 1	Сессия 2
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	26	4	4	4	4	4	6
Лекционные занятия	12	4	0	4	0	4	0
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	0	0	0	0
Практические занятия	12	0	4	0	4	0	4
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	0	0	0	0
Лабораторные занятия	-	-	-	-	-	-	-
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-	-	-	-	-	-
Консультации / Иная контактная работа	2	0	0	0	0	0	2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0	0	0	0	0
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	173	32	28	32	28	32	21
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>17</b>		<b>4</b>		<b>4</b>		<b>9</b>
Форма промежуточной аттестации			зачет		Зачет с оценкой		экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>36</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	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками
	0	

			<b>Всего</b>	<b>Лекционные занятия</b>	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Практические занятия</b>	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Лабораторные занятия</b>	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Консультации / Иная контактная работа</b>	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1 (Семестр 5)</b>											
<b>РАЗДЕЛ 1.</b> Предоставление гостиничных услуг	31	13	18	6	0	12	0	-	-	0	0
Тема 1.1 Тенденции развития гостиничного хозяйства	14	6	8	2	0	6	0	-	-	0	0
Тема 1.2 Гостиничный продукт	17	7	10	4	0	6	0	-	-	0	0
<b>РАЗДЕЛ 2.</b> Особенности организации гостиничного хозяйства	32	14	18	6	0	12	0	-	-	0	0
Тема 2.1 Состав и структура фондов гостиничного предприятия	15	7	8	2	0	6	0	-	-	0	0
Тема 2.2 Технологии взаимодействия с гостями предприятий гостеприимства	17	7	10	4	0	6	0	-	-	0	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<i><b>Форма промежуточной аттестации (указать)</b></i>	<b>Зачет</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Модуль 2 (семестр 6)</b>											
<b>РАЗДЕЛ 3.</b> Службы гостиниц, и особенности их функционирования	31	13	18	6	0	12	0	-	-	0	0
Тема 3.1 Требования предъявляемые к сотрудникам гостиничных предприятий	14	6	8	2	0	6	0	-	-	0	0
Тема 3.2 Организация работы с гостями гостиничных предприятий	17	7	10	4	0	6	0	-	-	0	0
<b>Раздел 4.</b>	32	14	18	6	0	12	0	-	-	0	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	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки	
<b>Государственное регулирование гостиничного дела</b>												
Тема 4.1 Государственное регулирование деятельности гостиничных предприятий	15	7	8	2	0	6	0	-	-	0	0	
Тема 4.2 Работа гостиничных цепей и сетей	17	7	10	4	0	6	0	-	-	0	0	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>											
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>Зачет с оценкой</b>											
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
Модуль 3 (семестр 7)												
<b>Раздел 5. Маркетинговые технологии деятельности гостиничного предприятия</b>	<b>В</b>	26	8	18	6	0	12	0	-	-	0	0
Тема 5.1 Маркетинговые технологии, используемые в гостиницах		12	4	8	2	0	6	0	-	-	0	0
Тема 5.2 Продвижение гостиничного продукта		14	4	10	4	0	6	0	-	-	0	0
<b>Раздел 6. Технологии обслуживания</b>	<b>В</b>	<b>28</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
процессе проживания											
Тема 6.1 Работа с гостем.	12	4	8	2	0	6	0	-	-	0	0
Тема 6.2 Обслуживание номера.	16	4	10	4	0	6	0	-	-	2	0
Контроль промежуточной аттестации (час)	18										
Форма промежуточной аттестации (указать)	Экзамен										
Общий объем, часов	72	16	38	12	0	24	0	-	-	2	0
Общий объем, часов	216	70	110	36	0	72	0	-	-	2	0

*Очно-заочная форма*

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
<b>Модуль 1 (Семестр 5)</b>											
РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг	31	19	12	4	0	8	0	-	-	0	0
Тема 1.1 Тенденции развития гостиничного	15	9	6	2	0	4	0	-	-	0	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	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
хозяйства											
Тема 1.2 Гостиничный продукт	16	10	6	2	0	4	0	-	-	0	0
РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства	32	20	12	4	0	8	0	-	-	0	0
Тема 2.1 Состав и структура фондов гостиничного предприятия	15	10	6	2	0	4	0	-	-	0	0
Тема 2.2 Технологии взаимодействия с гостями предприятий гостеприимства	16	10	6	2	0	4	0	-	-	0	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9										
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	зачет										
<b>Общий объем, часов</b>	72	39	24	8	0	16	0	-	-	0	0
<b>Модуль 2 (Семестр 6)</b>											
РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц, и особенности их функционирования	31	19	12	4	0	8	0	-	-	0	0
Тема 3.1 Требования предъявляемые к сотрудникам гостиничных предприятий	15	9	6	2	0	4	0	-	-	0	0
Тема 3.2 Организация работы с гостями гостиничных предприятий	16	10	6	2	0	4	0	-	-	0	0
<b>Раздел 4. Государственное регулирование гостиничного дела</b>	32	20	12	4	0	8	0	-	-	0	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	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Тема 4.1 Государственное регулирование деятельности гостиничных предприятий	15	10	6	2	0	4	0	-	-	0	0
Тема 4.2 Работа гостиничных цепей и сетей	16	10	6	2	0	4	0	-	-	0	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9										
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	Зачет с оценкой										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>39</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
Модуль 3 (семестр 7)											
Раздел 5. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия	<b>26</b>	14	12	4	0	8	0	-	-	0	0
Тема 5.1 Маркетинговые технологии, используемые в гостиницах	13	7	6	2	0	4	0	-	-	0	0
Тема 5.2 Продвижение гостиничного продукта	13	7	6	2	0	4	0	-	-	0	0
Раздел 6. Технологии обслуживания в процессе проживания	<b>28</b>	14	14	4	0	8	0	-	-	0	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	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Тема 6.1 Работа с гостем.	13	7	6	2	0	4	0	-	-	0	0
Тема 6.2 Обслуживание номера.	15	7	8	2	0	4	0	-	-	2	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>										0
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экзамен										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Общий объем, часов</b>	<b>216</b>	<b>106</b>	<b>74</b>	<b>24</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</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	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
<b>Модуль 1 (Курс 3 Сессии 1)</b>											
РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг	36	32	4	4	0	0	0	-	-	0	0
Тема 1.1 Тенденции	18	16	2	2	0	0	0	-	-	0	0

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>	Практические занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
развития гостиничного хозяйства											
Тема 1.2 Гостиничный продукт	18	16	2	2	0	0	0	-	-	0	0
<b>Общий объем, часов</b>	36	32	4	4	0	0	0	-	-	0	0
<b>Модуль 1 (Курс 3 Сессии 2)</b>											
РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства	32	28	4	0	0	4	0	-	-	0	0
Тема 2.1 Состав и структура фондов гостиничного предприятия	16	14	2	0	0	2	0	-	-	0	0
Тема 2.2 Технологии взаимодействия с гостями предприятий гостеприимства	16	14	2	0	0	2	0	-	-	0	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	4										
<b>Форма промежуточной аттестации (указать)</b>	зачет										
<b>Общий объем, часов</b>	36	28	4	0	0	4	0	-	-	0	0
<b>Общий объем, часов</b>	72	60	8	4	0	4	0	-	-	0	0
<b>Модуль 2 (Курс 3 Сессии 3)</b>											
РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц, и особенности их функционирования	36	32	4	4	0	0	0	-	-	0	0
Тема 3.1 Требования предъявляемые к сотрудникам	18	16	2	2	0	0	0	-	-	0	0

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>	Практические занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
гостиничных предприятий											
Тема 3.2 Организация работы с гостями гостиничных предприятий	18	16	2	2	0	0	0	-	-	0	0
<b>Общий объем, часов</b>	36	32	4	4	0	0	0	-	-	0	0
<b>Модуль 2 (Курс 3 Сессии 4)</b>											
<b>Раздел 4. Государственное регулирование гостиничного дела</b>	32	28	4	0	0	4	0	-	-	0	0
Тема 4.1 Государственное регулирование деятельности гостиничных предприятий	16	14	2	0	0	2	0	-	-	0	0
Тема 4.2 Работа гостиничных цепей и сетей	16	14	2	0	0	2	0	-	-	0	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	4										
<b>Форма промежуточной аттестации (указать)</b>	Зачет с оценкой										
<b>Общий объем, часов</b>	36	28	4	0	0	4	0	-	-	0	0
<b>Общий объем, часов</b>	72	60	8	4	0	4	0	-	-	0	0
<b>Модуль 3 (Курс 4 Сессии 1)</b>											
Раздел 5. Маркетинговые технологии в деятельности	36	32	4	4	0	0	0	-	-	0	0

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>	Практические занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
гостиничного предприятия											
Тема 5.1 Маркетинговые технологии, используемые в гостиницах	18	16	2	2	0	0	0	-	-	0	0
Тема 5.2 Продвижение гостиничного продукта	18	16	2	2	0	0	0	-	-	0	0
<b>Общий объем, часов</b>	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Модуль 3 (Курс 4 Сессии 2)</b>											
Раздел 6. Технологии обслуживания в процессе проживания	27	21	6	0	0	4	0	-	-	0	0
Тема 6.1 Работа с гостем.	12	10	2	0	0	2	0	-	-	0	0
Тема 6.2 Обслуживание номера.	15	11	4	0	0	2	0	-	-	2	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>36</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
<b>Общий объем, часов</b>	<b>216</b>	<b>173</b>	<b>26</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### Модуль 1.

#### РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Предоставление гостиничных услуг в РФ  
Понятие гостиничного продукта.  
Состав гостиничного продукта.  
Структура гостиничного продукта.  
Формирование гостиничного продукта.

#### **Тема 1.1. Тенденции развития гостиничного хозяйства**

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

Предоставление гостиничных услуг в РФ

#### **Тема 1.2 Гостиничный продукт**

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

Понятие гостиничного продукта.  
Состав гостиничного продукта.  
Структура гостиничного продукта.  
Формирование гостиничного продукта.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

**Тема практического занятия:** Гостиничный продукт

**Форма практического задания:** реферат

#### **Темы рефератов**

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.**

#### **Примерные вопросы:**

1. В чем состоит сущность гостиничного продукта?
  - а) удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя
  - б) личной ответственности за работу организации в целом
  - в) удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг
  - г) в необходимости удовлетворения конкретных потребностей гостя
2. 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

3. Выбор целевого рынка гостиничным предприятием является:

- а) стихийным процессом
- б) строго определенным и просчитанным процессом
- в) процессом, зависящим от политических и экономических факторов
- г) интуитивным процессом

4. Гостиничная индустрия – это:

- а) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания
- б) сфера предпринимательства, состоящая из видов обслуживания опирающихся на принципы гостеприимства
- в) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций
- г) это группы гостиниц, осуществляющие коллективный бизнес и находящиеся под непосредственным контролем руководства;

5. К коллективным средствам размещения гостиничные предприятия относятся:

- а) отель
- б) вилла
- в) квартира
- г) загородный дом

## **РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства**

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Состав гостиничного фонда, технологии обслуживания  
Технологии взаимодействия персонала с потребителями

### **Тема 2.1 Состав и структура фондов гостиничного предприятия**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Состав гостиничного фонда, технологии обслуживания

### **Тема 2.2 Технологии взаимодействия с гостями предприятий гостеприимства**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Технологии взаимодействия персонала с потребителями

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

**Тема практического занятия:** Технологии ведения экскурсии

**Форма практического задания:** реферат

### **Темы рефератов**

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.

**Р**  
**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**  
**форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование.**

**Примерные вопросы:**

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
2. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:
  - а) дополнительная кровать в номер
  - б) услуги room-service
  - в) иголки и нитки (+)
  - г) копировальные услуги
3. Где, по правилам, должен располагаться культурно-развлекательный центр при гостинице:
  - а) в нежилом помещении
  - б) около выхода
  - в) на последнем (верхнем) этаже гостиницы
  - г) на нижнем (подвал) этаже гостиницы
4. В какой категории гостиниц обязательно наличие торговых киосков:
  - а) в двухзвездной гостинице
  - б) в трехзвездной гостинице
  - в) в четырех- и пятизвездных гостиницах
  - г) во всех гостиницах
5. Перечень дополнительных гостиничных услуг:
  - а) зависит от категории гостиницы
  - б) регламентируется «правилами предоставления гостиничных услуг»
  - в) формируется по требованиям гостей
  - г) составляется по желанию владельца гостиницы

**РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц, и особенности их функционирования**

*Перечень изучаемых элементов содержания*

Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб и отделов гостиничного предприятия.

Структура служб гостиничного предприятия первого и второго плана.

**Тема 3.1 Требования, предъявляемые к сотрудникам гостиничных предприятий**

*Перечень изучаемых элементов содержания*

Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб и отделов гостиничного предприятия.

**Тема 3.2 Организация работы с гостями гостиничных предприятий**

*Перечень изучаемых элементов содержания*

Структура служб гостиничного предприятия первого и второго плана.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3**

**Тема практического занятия:** Организация работы с гостями гостиничных предприятий

**Форма практического задания:** реферат

#### **Темы рефератов**

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.**

### **Примерные вопросы:**

1. Основные функции дополнительной службы в отеле:
  - а) услуги бизнес-центра
  - б) вопросы правового обеспечения
  - в) визовая поддержка
  - г) противопожарная безопасность
  
2. Где в гостинице должна иметься аптечка:
  - а) на стойке ресепшн
  - б) в мед. кабинете
  - в) на каждом этаже и других объектах обслуживания
  - г) в номере
  
3. Какие номера горничная убирает в первую очередь:
  - а) жилые номера
  - б) забронированные номера
  - в) освободившиеся номера
  - г) номера высших категорий
  
4. Кому подчинена инженерно-техническая служба в системе управления гостиницей:
  - а) инженеру
  - б) системному администратору
  - в) главному инженеру
  - г) администратору службы приема и размещения
  
5. К сотрудникам гостиницы предъявляются следующие квалификационные требования:
  - а) требования к уровню образования, к стажу работы, к повышению квалификации персонала, требования к знанию иностранных языков
  - б) требования к уровню образования, требования к знанию иностранных языков
  - в) требования к уровню образования, к стажу работы
  - г) обладать привлекательной внешностью и знаниями языка

## **РАЗДЕЛ 4. Государственное регулирование гостиничного дела.**

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

Государственное регулирование в РФ

Зарубежный опыт государственного регулирования

*Понятие гостиничная цепь. Понятие гостиничная сеть. Российские сети.*

### **Тема 4.1 Государственное регулирование деятельности гостиничных предприятий**

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

Государственное регулирование в РФ

Зарубежный опыт государственного регулирования

### **Тема 4.2 Работа гостиничных цепей и сетей**

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

*Понятие гостиничная цепь.*

*Понятие гостиничная сеть.*

*Российские сети.*

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4**

**Тема практического занятия:** Государственное регулирование деятельности гостиничных предприятий

**Форма практического задания:**; реферат

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.**

**Примерные вопросы:**

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
2. Что предусматривает нахождение иностранного гостя в РФ:
  - а) доступ к государственной службе и государственному управлению
  - б) право избираться и быть избранными
  - в) право проведения собраний, митингов и других политических акций
  - г) ответственность по уголовному и административному кодексам рф
3. Кто определяет правила документооборота на предприятии:
  - а) заместитель директора
  - б) генеральный директор
  - в) юрист
  - г) государственные налоговые органы
4. Использование гостиницей чужой товарной марки по договору называется:
  - а) мерчендайзинг
  - б) лицензирование
  - в) франчайзинг

г) бренчмаркинг

5. Стандартизация – это

а) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг;

б) подтверждение соответствия качественных характеристик товара стандартам качества;

в) процедура официального подтверждения соответствия объекта установленным критериям и показателям (стандарту).

г) необязательная процедура, прохождение которой является маркетинговой политикой предприятия.

## **РАЗДЕЛ 5. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия**

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

Маркетинговые технологии в деятельности турпредприятия

Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия.

Реклама услуг гостиничного предприятия. Участие в выставках и конгрессах.

Разработка сбытовой концепции. Сегментация рынка.

**Тема 5.1** Маркетинговые технологии, используемые в гостиницах

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Маркетинговые технологии в деятельности турпредприятия

Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия

**Тема 5.2** Продвижение гостиничного продукта.

Реклама услуг гостиничного предприятия. Участие в выставках и конгрессах.

Разработка сбытовой концепции. Сегментация рынка.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5**

**Тема практического занятия: Технологии транспортного обслуживания.**

**Форма практического задания:** реферат

### **Темы рефератов**

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. 9. Назначение и функции производственной концепции.
10. 10. Назначение и функции продуктовой концепции.
11. 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 5**

### **форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование.**

#### **Примерные вопросы:**

1. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:
  - а) отдел сбыта
  - б) посыльных
  - в) бронирования
  - г) служба приема и размещения
2. В гостиничном бизнесе основной услугой является:
  - а) предоставление услуг бизнес-центра
  - б) предоставление услуг фитнес-центра
  - в) оказание медицинский услуг
  - г) предоставление размещения
3. Реклама – это:
  - а) текст в газете об услуге;
  - б) форма сбыта услуг через объявления в СМИ;
  - в) любая оплаченная форма продвижения товаров, услуг определенным рекламодателем;
  - г) короткое текстовое объявление.
4. В ходе проведения ситуационного анализа при продаже гостиничного продукта рассматриваются:
  - а) факторы окружающей среды отеля
  - б) способы выхода на новые рынки
  - в) конкурентные преимущества услуг отеля
  - г) сохранение и расширение круга клиентов
5. Назовите наиболее важные критерии для сегментации рынка:
  - а) уровень платежеспособного спроса
  - б) географические, демографические и поведенческие критерии
  - в) сложившиеся традиции в потреблении
  - г) выгоды покупателей

## **РАЗДЕЛ 6. Технологии обслуживания в процессе проживания**

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Технологии обслуживания гостей в номере  
Технологии организации работы ресторана  
Особенности обслуживания гостей разных категорий  
Обслуживание VIP.

#### **Тема 6.1 Работа с гостем.**

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

Особенности обслуживания гостей разных категорий  
Обслуживание VIP.

#### **Тема 6.2 Обслуживание номера**

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

Технологии обслуживания гостей в номере  
Технологии организации работы ресторана

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6**

**Тема практического занятия: Современные подходы к формированию экскурсионных продуктов**

**Форма практического задания: реферат**

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 6**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

**Примерные вопросы:**

1. Текущая работа сотрудников СПиР:
  - а) прогнозирование загрузки
  - б) проводы гостя
  - в) проверка списков приезжающих гостей
  - г) распределение почты, факсимильных сообщений
2. Система «Экспресс-оплата гостиничного счета» используется в случаях оплаты:
  - а) ваучером
  - б) наличными
  - в) депозитом
  - г) кредитными картами

3. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях называют:
- служба приема и размещения
  - служба консьержей
  - служба безопасности
  - банкетная служба
4. Сотрудники службы приема и размещения, осуществляющие обработку и начисление платежей за предоставленные услуги, включая их в счет гостя:
- портье
  - телефонные операторы
  - кассиры
  - консьержи
5. Ответ на предварительный заказ номера, полученный по почте, должен быть отправлен в течение:
- 14 суток с момента получения
  - месяца с момента получения
  - 10 суток с момента получения
  - 2 суток с момента получения

### **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	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 5)</b>		
<b>Раздел 1. Предоставление гостиничных услуг</b>	7	Подготовка реферата
	7	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 2. Особенности организации гостиничного хозяйства</b>	6	Подготовка реферата
	7	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	27	
<b>Модуль 1. (семестр 6)</b>		
<b>Раздел 3. Службы гостиниц, и особенности их функционирования</b>	7	Подготовка реферата
	7	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 4. Государственное регулирование гостиничного дела</b>	6	Подготовка реферата
	7	Самостоятельное изучение материала раздела/темы

<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	27	
<b>Модуль 1 (семестр 7)</b>		
<b>Раздел 5. Маркетинговые технологии деятельности гостиничного предприятия</b>	4	Подготовка реферата
	4	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 6. Технологии обслуживания в процессе проживания</b>	4	Подготовка реферата
	4	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	16	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	70	

*Очно-заочной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (семестр 5)</b>		
<b>Раздел 1. Предоставление гостиничных услуг</b>	9	Подготовка реферата
	10	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 2. Особенности организации гостиничного хозяйства</b>	10	Подготовка реферата
	10	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	39	
<b>Модуль 1. (семестр 6)</b>		
<b>Раздел 3. Службы гостиниц, и особенности их функционирования</b>	9	Подготовка реферата
	10	Самостоятельное изучение материала раздела/темы

<b>Раздел 4. Государственное регулирование гостиничного дела</b>	10	Подготовка реферата
	10	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	39	
<b>Модуль 1 (семестр 7)</b>		
<b>Раздел 5. Маркетинговые технологии деятельности гостиничного предприятия</b>	7	Подготовка реферата
	7	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 6. Технологии обслуживания процессе проживания</b>	7	Подготовка реферата
	7	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	28	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	106	
<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>

*Заочной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (курс 3 семестр 1)</b>		
<b>Раздел 1. Предоставление гостиничных услуг</b>	16	Подготовка реферата
	16	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	32	
<b>Модуль 1. (курс 3 семестр 2)</b>		
<b>Раздел 2. Особенности организации гостиничного хозяйства</b>	14	Подготовка реферата
	14	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	28	
<b>Модуль 1. (курс 3 семестр 3)</b>		
<b>Раздел 3. Службы гостиниц, и особенности их</b>	16	Подготовка реферата
	16	Самостоятельное изучение



функционирования		материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	32	
<b>Модуль 1. (курс 3 семестр 4)</b>		
<b>Раздел 4. Государственное регулирование гостиничного дела</b>	14	Подготовка реферата
	14	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	28	
<b>Модуль 1. (курс 4 семестр 1)</b>		
<b>Раздел 5. Маркетинговые технологии деятельности гостиничного предприятия</b>	16	Подготовка реферата
	16	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	32	
<b>Модуль 1. (курс 2 семестр 2)</b>		
<b>Раздел 6. Технологии обслуживания в процессе проживания</b>	10	Подготовка реферата
	11	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	21	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	173	

### 3.2. Задания для самостоятельной работы

#### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

##### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

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.

### **Перечень тем рефератов/ эссе к Разделу 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.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.**

#### **Основная литература**

Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).

Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://ura.it.ru/bcode/530951> (дата обращения: 28.03.2023).

Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. — Москва : Директ-Медиа, 2022. — 180 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4499-3162-7. — DOI 10.23681/690378. — Текст : электронный.

#### **Дополнительная литература**

Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. —

Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511184> (дата обращения: 08.03.2023).

## **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

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

## **Перечень тем рефератов/ эссе к Разделу 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.

## **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).

Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951> (дата обращения: 28.03.2023).

Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. — Москва : Директ-Медиа, 2022. — 180 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4499-3162-7. — DOI 10.23681/690378. — Текст : электронный.

### Дополнительная литература

Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный.

Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный.

Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511184> (дата обращения: 08.03.2023).

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 3

#### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 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.

### **Перечень тем рефератов/ эссе к Разделу 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.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.**

гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).

Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951> (дата обращения: 28.03.2023).

Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. — Москва : Директ-Медиа, 2022. — 180 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4499-3162-7. — DOI 10.23681/690378. — Текст : электронный.

### **Дополнительная литература**

Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный.

Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатъева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатъевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511184> (дата обращения: 08.03.2023).

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 4**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 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.
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.).

##### **Перечень тем рефератов/ эссе к Разделу 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

##### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.**

гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN

978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).

Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://ura.it.ru/bcode/530951> (дата обращения: 28.03.2023).

Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. — Москва : Директ-Медиа, 2022. — 180 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4499-3162-7. — DOI 10.23681/690378. — Текст : электронный.

### Дополнительная литература

Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатъева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатъевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный.

Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатъева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатъевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный.

Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/511184> (дата обращения: 08.03.2023).

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 5

#### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 5

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.**

#### Перечень тем рефератов/ эссе к Разделу 5

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.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.**

- гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
- Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).
- Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951> (дата обращения: 28.03.2023).
- Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. — Москва : Директ-Медиа, 2022. — 180 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4499-3162-7. — DOI 10.23681/690378. — Текст : электронный.

### Дополнительная литература

- Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.
- Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.
- Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511184> (дата обращения: 08.03.2023).

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 6

#### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 6

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.

### Перечень тем рефератов/ эссе к Разделу 6

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

### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 6.

Гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).

Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951> (дата обращения: 28.03.2023).

Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. — Москва : Директ-Медиа, 2022. — 180 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4499-3162-7. — DOI 10.23681/690378. — Текст : электронный.

### **Дополнительная литература**

Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный.

Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный.

Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511184> (дата обращения: 08.03.2023).

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

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

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.

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.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### ***Написание реферата (доклада).***

*Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полупорный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

#### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является

недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

#### **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

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

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

**4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

**4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

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 дифференцированного 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.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

**4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации**

№ п/п	Контролируемые разделы, дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	<b>РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг</b>	<b>ПК-1</b>	<b>Компьютерное тестирование</b>	<p>1. В чем состоит сущность гостиничного продукта?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя</li><li>б) личная ответственность за работу организации в целом</li><li>в) удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг</li><li>г) в необходимости удовлетворения конкретных потребностей гостя</li></ul> <p>2. Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) классификация ВТО</li><li>б) национальная система классификации</li><li>в) внутригосударственная классификация</li><li>г) буквенная классификация</li></ul> <p>3. Выбор целевого рынка гостиничным предприятием является:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) стихийным процессом</li><li>б) строго определенным и просчитанным процессом</li><li>в) процессом, зависящим от политических и экономических факторов</li><li>г) интуитивным процессом</li></ul> <p>4. Гостиничная индустрия – это:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания</li><li>б) сфера предпринимательства, состоящая из видов обслуживания опирающихся на принципы гостеприимства</li></ul>



				<p>в) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций</p> <p>г) это группы гостиниц, осуществляющие коллективный бизнес и находящиеся под непосредственным контролем руководства;</p> <p>5. К коллективным средствам размещения гостиничные предприятия относятся:</p> <p>а) отель</p> <p>б) вилла</p> <p>в) квартира</p> <p>г) загородный дом</p>
2	<b>РАЗДЕЛ 2. Особенности организации и гостиничного хозяйства</b>	<b>ПК-1</b>	<b>Компьютерное тестирование</b>	<p>1. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?</p> <p>а) Оказание спа-услуг</p> <p>б) Продажа алкогольных напитков</p> <p>в) Перевозки воздушным транспортом</p> <p>г) Визовая поддержка гостей</p> <p>2. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:</p> <p>а) дополнительная кровать в номер</p> <p>б) услуги room-service</p> <p>в) иголки и нитки (+)</p> <p>г) копировальные услуги</p> <p>3. Где, по правилам, должен располагаться культурно-развлекательный центр при гостинице:</p> <p>а) в нежилом помещении</p> <p>б) около выхода</p> <p>в) на последнем (верхнем) этаже гостиницы</p> <p>г) на нижнем (подвал) этаже гостиницы</p> <p>4. В какой категории гостиниц обязательно наличие торговых киосков:</p> <p>а) в двухзвездной гостинице</p> <p>б) в трехзвездной гостинице</p> <p>в) в четырех- и пятизвездных гостиницах</p> <p>г) во всех гостиницах</p> <p>5. Перечень дополнительных гостиничных услуг:</p> <p>а) зависит от категории гостиницы</p>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>б) регламентируется «правилами предоставления гостиничных услуг»</li> <li>в) формируется по требованиям гостей</li> <li>г) составляется по желанию владельца гостиницы</li> </ul>
3	<b>РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц, и особенности их функционирования</b>	<b>ПК-1</b>	<b>Компьютерное тестирование</b>	<p>1. Основные функции дополнительной службы в отеле:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) услуги бизнес-центра</li> <li>б) вопросы правового обеспечения</li> <li>в) визовая поддержка</li> <li>г) противопожарная безопасность</li> </ul> <p>2. Где в гостинице должна иметься аптечка:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) на стойке ресепшн</li> <li>б) в мед. кабинете</li> <li>в) на каждом этаже и других объектах обслуживания</li> <li>г) в номере</li> </ul> <p>3. Какие номера горничная убирает в первую очередь:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) жилые номера</li> <li>б) забронированные номера</li> <li>в) освободившиеся номера</li> <li>г) номера высших категорий</li> </ul> <p>4. Кому подчинена инженерно-техническая служба в системе управления гостиницей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) инженеру</li> <li>б) системному администратору</li> <li>в) главному инженеру</li> <li>г) администратору службы приема и размещения</li> </ul> <p>5. К сотрудникам гостиницы предъявляются следующие квалификационные требования:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) требования к уровню образования, к стажу работы, к повышению квалификации персонала, требования к знанию иностранных языков</li> <li>б) требования к уровню образования, требования к знанию иностранных языков</li> <li>в) требования к уровню образования, к стажу работы</li> </ul>

				г) обладать привлекательной внешностью и знаниями языка
4	<b>РАЗДЕЛ 4. Государст венное регулиру ние гостинич ного дела.</b>	<b>ПК-3</b>	<b>Компьютерное тестирование</b>	<p>1. Какой из критериев относится к стандартизации?</p> <p>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</p> <p>2. Что предусматривает нахождение иностранного гостя в РФ:</p> <p>а) доступ к государственной службе и государственному управлению  б) право избираться и быть избранными  в) право проведения собраний, митингов и других политических акций  г) ответственность по уголовному и административному кодексам рф</p> <p>3. Кто определяет правила документооборота на предприятии:</p> <p>а) заместитель директора  б) генеральный директор  в) юрист  г) государственные налоговые органы</p> <p>4. Использование гостиницей чужой товарной марки по договору называется:</p> <p>а) мерчендайзинг  б) лицензирование  в) франчайзинг  г) бренчмаркинг</p> <p>5. Стандартизация – это</p> <p>а) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг;  б) подтверждение соответствия качественных характеристик товара стандартам качества;  в) процедура официального подтверждения соответствия объекта установленным</p>

				критериям и показателям (стандарту). г) необязательная процедура, прохождение которой является маркетинговой политикой предприятия.
5	<b>РАЗДЕЛ 5. Маркетинговые технологии и в деятельности гостиничного предприятия</b>	<b>ПК-3</b>	<b>Компьютерное тестирование</b>	<p>1. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:</p> <p>а) отдел сбыта б) посыльных в) бронирования г) служба приема и размещения</p> <p>2. В гостиничном бизнесе основной услугой является:</p> <p>а) предоставление услуг бизнес-центра б) предоставление услуг фитнес-центра в) оказание медицинский услуг г) предоставление размещения</p> <p>3. Реклама – это:</p> <p>а) текст в газете об услуге; б) форма сбыта услуг через объявления в СМИ; в) любая оплаченная форма продвижения товаров, услуг определенным рекламодателем; г) короткое текстовое объявление.</p> <p>4. В ходе проведения ситуационного анализа при продаже гостиничного продукта рассматриваются:</p> <p>а) факторы окружающей среды отеля б) способы выхода на новые рынки в) конкурентные преимущества услуг отеля г) сохранение и расширение круга клиентов</p> <p>5. Назовите наиболее важные критерии для сегментации рынка:</p> <p>а) уровень платежеспособного спроса б) географические, демографические и поведенческие критерии в) сложившиеся традиции в потреблении г) выгоды покупателей</p>

6	РАЗДЕЛ 6. Технологии обслуживания в процессе проживания	ПК-3	Компьютерное тестирование	<p>1. Текущая работа сотрудников СПиР:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) прогнозирование загрузки</li> <li>б) проводы гостя</li> <li>в) проверка списков приезжающих гостей</li> <li>г) распределение почты, факсимильных сообщений</li> </ul> <p>2. Система «Экспресс-оплата гостиничного счета» используется в случаях оплаты:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) ваучером</li> <li>б) наличными</li> <li>в) депозитом</li> <li>г) кредитными картами</li> </ul> <p>3. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях называют:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) служба приема и размещения</li> <li>б) служба консьержей</li> <li>в) служба безопасности</li> <li>г) банкетная служба</li> </ul> <p>4. Сотрудники службы приема и размещения, осуществляющие обработку и начисление платежей за предоставленные услуги, включая их в счет гостя:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) портье</li> <li>б) телефонные операторы</li> <li>в) кассиры</li> <li>г) консьержи</li> </ul> <p>5. Ответ на предварительный заказ номера, полученный по почте, должен быть отправлен в течение:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) 14 суток с момента получения</li> <li>б) месяца с момента получения</li> <li>в) 10 суток с момента получения</li> <li>г) 2 суток с момента получения</li> </ul>
---	---	------	------------------------------	---

**4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)  
Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

<b>Коды контролируемой компетенций</b>	<b>Вопросы /задания</b>
ПК-1	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Роспотребнадзор о предоставлении гостиничных услуг.</li><li>2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ согласно законодательству.</li><li>3. 8 ключевых изменений в Правилах предоставления гостиничных услуг РФ.</li><li>4. Оказание гостиничных услуг: международно-правовое регулирование.</li><li>5. Анализ качества гостиничных услуг на примере гостиницы.</li><li>6. Мировой рынок гостиничных услуг.</li><li>7. Роль гостиничной отрасли в экономике страны</li><li>8. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства</li><li>9. Развитие гостиничного бизнеса в России.</li><li>10. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг.</li><li>11. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.</li><li>12. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг по регионам России.</li><li>13. Структура гостиничного хозяйства/гостиничного предприятия.</li><li>14. Особенности функционирования служб гостиничного предприятия.</li><li>15. Международные правила предоставления гостиничных услуг.</li><li>16. Виды и технология уборки гостиничных помещений.</li><li>17. Санитарно-гигиенические принадлежности в гостиничном деле.</li><li>18. Технология обслуживания различных категорий номеров.</li><li>19. Особенности обслуживания номерного фонда различных типов гостиничных предприятий.</li><li>20. Технические средства проведения уборочных работ.</li><li>21. Критерии поведения гостиничного персонала с гостями.</li><li>22. Критерии поведения гостиничного персонала с коллегами.</li><li>23. Корпоративный стиль обслуживания.</li><li>24. Корпоративная культура.</li><li>25. Невербальные коммуникации в гостиничном деле.</li><li>26. Вербальные коммуникации в гостинице.</li><li>27. Коммуникативные барьеры и их преодоление.</li><li>28. Методы работы с проблемными клиентами.</li></ol>

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. 9. 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.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>65. Персонал гостиничных предприятий.</li> <li>66. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.</li> <li>67. Квалификационная характеристика.</li> <li>68. Основные обязанности работников данной сферы.</li> <li>69. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.</li> <li>70. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.</li> <li>71. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.</li> <li>72. Особенности гостиничного продукта и его реализации.</li> <li>73. Специфика гостиничного труда.</li> <li>74. Лицензирование гостиничных услуг</li> <li>75. Стандартизация в гостиничном сервисе</li> <li>76. Сертификация гостиничных услуг</li> <li>77. Показатели качества гостиничных услуг.</li> <li>78. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса.</li> <li>79. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: администратор.</li> <li>80. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: сэйл менеджер</li> <li>81. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: багажист</li> <li>82. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: консьерж</li> <li>83. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: батлер</li> <li>84. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: хаускипер</li> <li>85. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: супервайзер</li> <li>86. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: повар</li> <li>87. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: старший этажа</li> <li>88. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: маркетолог гостиницы</li> <li>89. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: тренинг менеджер</li> </ul>
ПК-3	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Международные правовые акты, их назначение.</li> <li>2. Международные стандарты.</li> <li>3. Национальные стандарты</li> <li>4. Локальные гостиничные стандарты</li> <li>5. Содержание и назначение Гаагской декларации межпарламентской конференции по туризму (1989 г.).</li> <li>6. Назначение шенгенского соглашения (14 июня 1985 г.).</li> <li>7. Государственные стандарты РФ в сфере гостиничной индустрии.</li> <li>8. Исполнительные и законодательные органы государственной власти всех уровней, регулирующие гостиничный бизнес.</li> <li>9. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц</li> </ul>



10. Автоматизированные системы бронирования.
11. История компьютерных систем бронирования.
12. Появление CRS, GDS и IDS.
13. Эволюция систем бронирования от «Saber», «PARS», «Apollo», «SystemOne», «DATASII» до 4 мировых систем бронирования.
14. Системы бронирования «Trust», «SRS» (SteingerbergerReservationService), «Utell», «Start»: характеристики и предлагаемые возможности.
15. Глобальные системы бронирования: «Amadeus», «Sabre», «Galileo», «Worldspan»: характеристики и предлагаемые возможности.
16. 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, АLEAN.
17. Российские системы бронирования на железнодорожном транспорте (АСУ «Экспресс»): история создания, функции и возможности.
18. Принципы выбора автоматизированной системы для управления гостиничным предприятием.
19. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «AmadeusFrontOffice»: функциональные характеристики и основное назначение.
20. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «FidelioFrontOffice», «Fideliofood&Beverage», «Fidelioeng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
21. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
22. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.
23. Характеристики Российских программных продуктов фирмы «Рексофт» для управления гостиничным предприятием: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум».
24. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Синимекс».
25. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Отель» и «IC – Отель».
26. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Hotel-2000».
27. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Русский отель».
28. Автоматизированная информационная система для гостиничных предприятий «Отель-Симпл».
29. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления.
30. 21. Характеристики системы «Меридиан-1».
31. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «LodgingTouch».
32. Информационная система управления гостиничным предприятием «KEI-Hotel».

33. 28. Управление проектами с помощью MicrosoftProject.
34. 29. Современные средства оргтехники и средства оргтехники, применяемые в гостиничных предприятиях.
35. 30. Виды контрольно-кассовых машин и их характеристика.
36. 31. Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения.
37. 32. Оборудование для кодирования электронных ключей службой приема и размещения гостей.
38. 33. Оснащение современным оборудованием службы приема и размещения.
39. Выставки и классификация выставочных мероприятий.
40. Особенности и назначение рекламы.
41. Рациональная и эмоциональная реклама.
42. Особенности и назначение PR акций и компаний.
43. Особенности и назначение пропаганды.
44. Назначение и функции социально-этической концепции в маркетинге.
45. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании).
46. Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда).
47. Классификация средств размещения в США и Канаде.
48. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах.
49. Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии.
50. Структура информационной папки, принципы оформления.
51. Анализ международных и российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и гостем.
52. Анализ российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и туристскими и корпоративными компаниями.
53. Принципы работы с внутренней документацией гостиничного предприятия.
54. Методы проектирования организационных структур.
55. Разработка организационной структуры для малой гостиницы.
56. Разработка штатного расписания на примере бизнес-отеля.
57. Разработка организационной структуры для загородной гостиницы.
58. Анкетирование.
59. Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений.
60. Изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги.
61. Технология предотвращения конфликтных ситуаций.
62. *технологии организация работы кухни гостиничного предприятия*
63. *технологии организация работы кухни предприятия питания*
64. *технологии организации работы службы горничных*
65. *технологии организации работы официантов предприятия питания*
66. *технологии организации работы фронт-офисаи бэк-офиса*

67. технологии организации работы службы бронирования
68. технологии организации работы службы рум-сервиса
69. технологии организации работы сервисной службы
70. технологии организации работы службы безопасности гостиничного предприятия
71. технологии организации работы службы безопасности ресторана
72. Система автоматизации ресторана
73. Информационные технологии в гостиничном бизнесе.
74. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Hotel-2000».
75. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Русский отель».
76. Автоматизированная информационная система для гостиничных предприятий «Отель-Симпл».
77. Характеристики системы «Меридиан-1».
78. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «LodgingTouch».
79. Информационная система управления гостиничным предприятием «KEI-Hotel».
80. Характеристики комплексной автоматизации «Дип-Пансион».
81. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Nimeta».
82. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Невский портъе».
83. Построение конкурентной карты рынка гостиничного предприятия.
84. Модель пяти сил конкуренции М. Портера.
85. Факторы и условия, влияющие на силу конкурентной борьбы в гостиничном бизнесе.
86. Способы оценки конкурентоспособности гостиничных предприятий.
87. Конкурентное окружение гостиничных предприятий Москвы категории 4-5\*.

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

#### 5.1.1. Основная литература

Гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).

Николенко, П. Г. Администрирование отеля: учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530951> (дата обращения: 28.03.2023).

Макринова, Е. И. Технологии продаж в туризме и гостеприимстве : учебное пособие : [16+] / Е. И. Макринова, Т. Ю. Симонова, Е. О. Святая. — Москва : Директ-Медиа, 2022. — 180 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690378> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-4499-3162-7. — DOI 10.23681/690378. — Текст : электронный.

#### 5.1.2. Дополнительная литература

Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный.

Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный.

Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511184> (дата обращения: 08.03.2023).

### 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	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>

		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) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

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.

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;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов 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 каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету, диф. зачету и экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **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. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

<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	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>

		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) 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 (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения.

**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, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

**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) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) 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) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета института на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – <i>бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело</i> , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515	Протокол заседания Ученого совета института № 2 от «27» 04 2023 года	01.09.2023
2.	*	Протокол заседания Ученого совета института № _____ от «_____» _____ 20____ года	____.____.____ -
3.	*	Протокол заседания Ученого совета института № _____ от «_____» _____ 20____ года	____.____.____ -
4.	*	Протокол заседания Ученого совета института № _____ от «_____» _____ 20____ года	____.____.____ -





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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
27 апреля 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
ИННОВАЦИИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВО В ГОСТИНИЧНО-  
РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

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

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

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, очно-заочная, заочная**

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	<b>5</b>
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	5
<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) .....	8
<b>2.3. Содержание дисциплины (модуля)</b> .....	12
<b>РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> .....	<b>19</b>
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	19
<b>3.2. Задания для самостоятельной работы</b> .....	21
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	23
<b>РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> .....	<b>25</b>
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	25
4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	25
4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	25
4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	25
4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	26
4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	28
4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю).....	28
4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	35
<b>РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	<b>35</b>
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	35
<b>5.1.1. Основная литература</b> .....	35
<b>5.1.2. Дополнительная литература</b> .....	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
<b>5.4.1. Средства информационных технологий</b> .....	38

<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:</b> .....	<b>38</b>
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных</b> .....	<b>38</b>
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	39
5.6. Образовательные технологии .....	39
<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ</b> .....	<b>40</b>


Рабочая программа дисциплины (модуля) «Инновации и предпринимательство в гостинично-ресторанном 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» (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Инновации и предпринимательство в гостинично-ресторанном бизнесе» разработана рабочей группой в составе: кандидата экономических наук Зеленова В.В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса и гастрономии (выпускающая кафедра) Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива

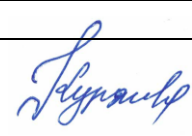
Протокол № 3 от «27» апреля 2023 года

Заведующий кафедрой  
доктор экономических  
наук, доцент

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

Л.Г. Руденко

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

Управляющий Отель Веллион Сухаревский, Москва		М.Ф.Курджиева
	(подпись)	

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

Кандидат исторических наук. Ведущий советник Отдела по взаимодействию с органами государственной власти АНО «Больше, чем путешествие», Москва		М.С. Федорова
	(подпись)	
Кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства (РГСУ)		Л.И. Донскова
	(подпись)	

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

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об оптимальных методах решения задач в рамках правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений, применять нормативно-правовую базу РФ и международные нормы в гостиничной деятельности с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Задачи дисциплины (модуля):

1. Овладеть знаниями о правовых формах осуществления деятельности в сфере гостиничной и туристской деятельности
2. Овладеть навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений гостиничного предприятия
3. Овладеть навыками правового регулирования гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания предприятий и организаций гостиничной индустрии

**1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-1, ПК-2 в соответствии с учебным планом.

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

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Право	ОПК-1  Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.  ОПК-1.2 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.  ОПК-1.3 Осуществляет поиск и применяет	<i>Знать:</i> перечень затрат предприятия питания; документообеспечение ресторанного бизнеса; постоянные и переменные затраты предприятия питания; особенности формирования и оформления меню ресторана; основы организации работы ресторана;  <i>Уметь:</i> рассчитывать постоянные и переменные затраты предприятия питания; владеть навыками –

		технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	оптимизации затрат; оптимизировать систему продаж услуг и рекламу ресторана;
	ПК-2 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПК-2.1 Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий  ПК-2.2 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-2.3 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	<i>Знать:</i>  перспективные направления развития ресторанных услуг; инновационные технологии в ресторанной деятельности; международный опыт развития гостиничного и ресторанного бизнеса;  <i>Уметь:</i>  определять необходимые инновационные технологии для развития конкурентны владеть навыками – поиска новых технологий; планирования, внедрения новых технологий; рассчитывать затраты на внедрение инноваций.

## 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 3 зачетные единицы.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		7	8		
Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками	54	54			

Лекционные занятия	18	18			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Практические занятия	36	36			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Лабораторные занятия	-	-			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-			
Консультации / Иная контактная работа					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	45	45			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>	<b>9</b>			
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой	Зачет с оценкой			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>108</b>	<b>108</b>			

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		8			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	36	36			
Лекционные занятия	12	12			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Практические занятия	24	24			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
Лабораторные занятия	-	-			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-			
Консультации / Иная контактная работа	0	0			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	63	63			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>	<b>9</b>			
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой	Зачет с оценкой			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>108</b>	<b>108</b>			

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 4			
		Сессия 3	Сессия 4		

<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	12	4	8		
Лекционные занятия	4	4	0		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Практические занятия	8	0	8		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
Лабораторные занятия	-	-	-		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	-	-	-		
Консультации / Иная контактная работа	0	0	0		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>	0	0	0		
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	92	32	60		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	4		4		
Форма промежуточной аттестации					
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>108</b>	<b>36</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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
<b>Модуль 1 (Семестр 7)</b>											
<b>Раздел 1. Основы ресторанной деятельности</b>	33	15	18	6	0	12	0	-	-	0	0
<b>Тема 1.1</b> Тема 1.1 История ресторанного бизнеса	16	8	8	2	0	6	0	-	-	0	0
<b>Тема 1.2</b> Пути вхождения в ресторанный	17	7	10	4	0	6	0	-	-	0	0



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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
бизнес											
<b>Раздел 2. Инновации в ресторанной деятельности</b>	33	15	18	6	0	12	0	-	-	0	0
Тема 2.1 Классификация предприятий питания	16	8	8	2	0	6	0	-	-	0	0
Тема 2.2 Формирование концепции ресторана	17	7	10	4	0	6	0	-	-	0	0
<b>Раздел 3. Менеджмент ресторанов и предприятий питания</b>	33	15	18	6	0	12	0	-	-	0	0
Тема 3.1 Управление персоналом предприятия питания.	16	8	8	2	0	6	0	-	-	0	0
Тема 3.2 Организация сервисной деятельности	17	7	10	4	0	6	0	-	-	0	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	зачет										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

*Очно-заочная форма*

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
<b>Модуль 1 (Семестр 7)</b>											
<b>Раздел 1. Основы ресторанной деятельности</b>	33	21	12	4	0	8	0	-	-	0	0
<b>Тема 1.1</b> Тема 1.1 История ресторанного бизнеса	16	10	6	2	0	4	0	-	-	0	0
<b>Тема 1.2</b> Пути вхождения в ресторанный бизнес	17	11	6	2	0	4	0	-	-	0	0
<b>Раздел 2. Инновации в ресторанной деятельности</b>	33	21	12	4	0	8	0	-	-	0	0
<b>Тема 2.1</b> Классификация предприятий питания	16	10	6	2	0	4	0	-	-	0	0
<b>Тема 2.2</b> Формирование концепции ресторана	17	11	6	2	0	4	0	-	-	0	0
<b>Раздел 3. Менеджмент ресторанов и предприятий питания</b>	33	21	12	4	0	8	0	-	-	0	0
<b>Тема 3.1</b> Управление персоналом предприятия питания.	16	10	6	2	0	4	0	-	-	0	0
<b>Тема 3.2</b> Организация сервисной деятельности	17	11	6	2	0	4	0	-	-	0	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	зачет										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>63</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>24</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 <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
<b>Модуль 1 (Курс 4 Сессии 3)</b>											
<b>Раздел 1. Основы ресторанной деятельности</b>	36	32	4	4	0	0	0	-	-	0	0
<b>Тема 1.1</b> Тема 1.1 История ресторанного бизнеса	18	16	2	2	0	0	0	-	-	0	0
<b>Тема 1.2</b> Пути вхождения в ресторанный бизнес	18	16	2	2	0	0	0	-	-	0	0

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
<b>Модуль 1 (Курс 4 Сессии 4)</b>											
<b>Раздел 2. Инновации в ресторанной деятельности</b>	34	30	4	0	0	4	0	-	-	0	0
Тема 2.1 Классификация предприятий питания	17	15	2	0	0	2	0	-	-	0	0
Тема 2.2 Формирование концепции ресторана	17	15	2	0	0	2	0	-	-	0	0
<b>Раздел 3. Менеджмент ресторанов и предприятий питания</b>	34	30	4	0	0	4	0	-	-	0	0
Тема 3.1 Управление персоналом предприятия питания.	17	15	2	0	0	2	0	-	-	0	0
Тема 3.2 Организация сервисной деятельности	17	15	2	0	0	2	0	-	-	0	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>92</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### РАЗДЕЛ 1. Основы ресторанной деятельности

##### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Античные пиры. Первые таверны, харчевни, погребя. Формирование гастрономической культуры в 18 в. Появление первых ресторанов во Франции. Первая кулинарная академия.

История развития ресторанного дела в России. Мировые рейтинги ресторанов. Рейтинги ресторанов Москвы и Санкт – Петербурге. Сегмент класса «премиум», рестораны среднего класса, фаст-фуд. Тенденции развития ресторанного бизнеса. Сетевые предприятия. Проблемы развития ресторанного бизнеса.

Предприятия общественного питания "с нуля" собственными силами. Купить (арендовать) готовый действующий ресторан. ПОП во франчайзинг. Направления организации маркетинговых исследований услуг ресторана.

Выбор оптимальных технологических процессов в ресторанной деятельности. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана. Особенности управления в ресторанном бизнесе

### **Тема 1.1. История ресторанного бизнеса.**

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

Античные пиры. Первые таверны, харчевни, погреба. Формирование гастрономической культуры в 18 в. Появление первых ресторанов во Франции. Первая кулинарная академия. История развития ресторанного дела в России. Мировые рейтинги ресторанов. Рейтинги ресторанов Москвы и Санкт – Петербурге. Сегмент класса «премиум», рестораны среднего класса, фаст-фуд. Тенденции развития ресторанного бизнеса. Сетевые предприятия. Проблемы развития ресторанного бизнеса.

### **Тема 1.2 Пути вхождения в ресторанный бизнес.**

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

Предприятия общественного питания "с нуля" собственными силами. Купить (арендовать) готовый действующий ресторан. ПОП во франчайзинг. Направления организации маркетинговых исследований услуг ресторана.

Выбор оптимальных технологических процессов в ресторанной деятельности. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана. Особенности управления в ресторанном бизнесе.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

**Тема практического занятия:** Организация деятельности в индустрии гостеприимства.

**Форма практического задания:** реферат

### **Темы рефератов**

1. Предприятия питания древней Греции.
2. Предприятия питания Востока.
3. Питейные заведения дореволюционной России.
4. Предприятия питания Китая.
5. Предприятия питания Японии.
6. Предприятия питания средневековой Европы.
7. Франчайзинг ресторанной деятельности
8. Предприятия питания во Франции 1813 года.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1.«Отцом современного ресторана» считается: (выбрать один ответ)

- а) Буланже
- б) Аннерт
- в) Дельмонико

г) Хилтон

2.Идея придорожных закусочных, где обслуживают, не выходя из машины принадлежит:  
(выбрать один ответ)

- а) Дельмонико
- б) Харвею
- в) Марриоту
- г) Макдональд

3. Кто в 1927 году открыл первую придорожную закусочную, в которой проезжающие обслуживались, не выходя из своей машины? (выбрать один ответ)

- а) Макдональдс
- б) Марриот В Ритц
- в)Тако Бел
- г) КФС

4. В каком городе Центральной Европы впервые была открыта кофейня?  
(выбрать один ответ)

- а) в Вене
- б) в Берлине
- в) в Братиславе
- г) в Лондоне

5. С 12 в.- эти предприятия России предлагали услуги по размещению, питанию, торговые ряды, склады. (выбрать один ответ)

- а) Корчма
- б) Гостиный двор
- в) Харчевня
- г) Трактир

6. Царев кабак – это: (выбрать один ответ)

- а) Питейное заведение XVIв
- б) ПОП, где предлагают еду и напитки для состоятельной публики.
- в) ПОП, где предлагают кофе , шоколад, десерты.
- г) Ресторан высокой кухни в XVIв

7. В 30-е годы XX в СССР появились: (выбрать один ответ)

- а) кафе
- б) фабрики-кухни
- в) рестораны
- г) Бистро

8. Родиной большинства ресторанных рейтингов является: (выбрать один ответ)

- а) США
- б) Италия
- в) Франция
- г) Бельгия

9. Самым распространенным предприятиям русского столового заведения являлись: (выбрать один ответ)

- а) рестораны
- б) постоялые дворы

- в) русские чайные
- г) трактиры

10. Кому принадлежит идея первого в истории «ланч делового человека»?  
(выбрать один ответ)

- а) Марко Поло
- б) Джеймс Кук
- в) Секвио Локату
- г) Ричард Савой

## **РАЗДЕЛ 2. Инновации в ресторанной деятельности**

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

Понятие концепции. Концепция ресторана и ее составляющие: тема, нейминг, формирование и оформление меню ресторана. Технологический процесс в ресторане, ценообразование, оборудование и дизайн, атмосфера.

Модные концепции. Рестораны высокой кухни. Пивные рестораны, пабы. Рестораны быстрого питания, кафе, пиццерии. Кофейни. Специализированные рестораны и рестораны национальной кухни. Кейтеринг. Бизнес – планирование.

Классификация предприятий питания по различным категориям и в соответствии с ГОСТ. Типология ресторанов. Современные форматы предприятий питания. Классификация услуг общественного питания.

### **Тема 2.1 Классификация предприятий питания.**

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

Классификация предприятий питания по различным категориям и в соответствии с ГОСТ. Типология ресторанов. Современные форматы предприятий питания. Классификация услуг общественного питания.

### **Тема 2.2 Формирование концепции ресторана**

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

Понятие концепции. Концепция ресторана и ее составляющие: тема, нейминг, формирование и оформление меню ресторана. Технологический процесс в ресторане, ценообразование, оборудование и дизайн, атмосфера.

Модные концепции. Рестораны высокой кухни. Пивные рестораны, пабы. Рестораны быстрого питания, кафе, пиццерии. Кофейни. Специализированные рестораны и рестораны национальной кухни. Кейтеринг. Бизнес – планирование.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

**Тема практического занятия:** Организация деятельности в индустрии гостеприимства.

**Форма практического задания:**; реферат

### **Темы рефератов**

1. Типы инноваций в предприятиях питания.
2. Инновационные достижения индустрии питания XXв.
3. Инновационные достижения индустрии питания XXIв.
4. Используемые концепции ресторанного дела.
5. Современные подходы к формированию концепции предприятия питания.
6. Сетевые предприятия питания.
7. Пабы, бары, пивные.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

## форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. В основе разработки ресторанного проекта лежит: «выбрать один ответ».

- а) концепция
- б) изучение конкурентов
- в) мнение управляющего
- г) выбор правильной кухни

2. Оптимизация затрат в условиях дефицита помещений достигается лучше всего в форме: «выбрать один ответ».

- а) клубов – гигантов
- б) тапас – баров
- в) мультибрендовых ресторанов
- г) фри – фло ресторанов

3. Концептуальный ресторан – это: «выбрать один ответ».

- а) - предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные, и безалкогольные напитки
- б) - общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания,
- в) - ресторан, построенный вокруг какой-то идеи, замысла, имеющий ярко выраженную индивидуальность, собственное лицо.
- г) - предприятие общественного питания с барной стойкой построенный вокруг какой-то идеи, замысла, имеющий ярко выраженную индивидуальность, собственное лицо.

4. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания предусматривает классификацию ПОП по следующим типам: (выбрать один ответ)

- а). ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная, предприятие быстрого обслуживания, буфет, кафетерий, кофейня, магазин кулинарии.
- б) ресторан, бар, кафе, столовая, бистро, буфет, паб, кофейня, магазин кулинарии.
- в) ресторан, бар, кафе, трактир, закусочная, чайная, буфет, кафетерий, кофейня, магазин кулинарии.
- г) ресторан, бар, трактир, столовая, буфет, кофейня.

5. Кейтеринг – это: «выбрать один ответ».

- а) - обычный, наиболее распространенный ресторан
- б) - выездное ресторанное обслуживание
- в) – верхняя скатерть
- г) - прием, на котором гости едят и пьют стоя

6. Пути вхождения в ресторанный бизнес: «возможно несколько ответов»

- а) - создать дело «с нуля»
- б) – купить готовый бизнес
- в) – революционный метод
- г) - взять во франчайзинг

7. При открытии нового предприятия общественного питания (ПОП) основными предметами исследования являются: «возможно несколько ответов»

- а). Место размещения ПОП
- б) Сотрудники ресторана
- в) Потребители
- г) Потенциальные конкуренты



8. Главный принцип выбора места для ресторана: «выбрать один ответ».

- а) Вдали от жилых комплексов
- б) Помещение должно находиться вблизи мест нахождения потенциального потребителя
- в) Равнинная местность
- г) За городом

9. Под концепцией ПОП подразумевается совокупность ряда элементов:

«возможно несколько ответов»

- а) название,
- б) тематика кухни,
- в) ассортимент мясных блюд
- г) стиль интерьера,

10. Меню- это: «выбрать один ответ».

- а) Результат деятельности предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей населения в питании и проведении досуга.
- б) Перечень закусок, блюд, напитков, мучных кондитерских изделий ( с указанием цен), расположенных в определенном порядке и предлагаемых посетителям в течение всего дня.
- в) Часть аудитории, объединенная общими демографическими характеристиками и вкусами, на которую рассчитывают создатели товаров и услуг.
- г) Книга с перечнем блюд и возможностями поваров заведения.

### **Раздел 3. Менеджмент ресторанов и предприятий питания**

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

Набор и отбор персонала. Трудовой коллектив ресторана и его структура.

Административный, производственный, и обслуживающий персонал. Мотивация персонала. Квалификационные требования к персоналу. Имидж сотрудника ресторана. Персонал кухни. Шеф- повар, его влияние и полномочия. Бар. Бармен, его рабочее место и обязанности. Обслуживание клиентов в баре. Особенности работы официантов. Обязанности метрдотеля. Работа сомелье, бариста.

Служба персонала ресторана. Методы привлечения сотрудников. Обучение и тренинги для сотрудников ресторана. Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника ресторана.

Методы обслуживания. Виды ресторанного сервиса: французский, английский, американский, немецкий, русский , геридон. Основные виды специального обслуживания. Банкеты с полным и частичным обслуживанием. Тематические мероприятия. Новые формы обслуживания. Кейтеринг. Мерчендайзинг Виды ресторанного обслуживания.

Стандарты ресторанного обслуживания.

Инновационные технологии в гостиничной деятельности

#### **Тема 3.1 Управление персоналом предприятия питания**

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

Набор и отбор персонала. Трудовой коллектив ресторана и его структура.

Административный, производственный, и обслуживающий персонал. Мотивация персонала. Квалификационные требования к персоналу. Имидж сотрудника ресторана. Персонал кухни. Шеф- повар, его влияние и полномочия. Бар. Бармен, его рабочее место и обязанности. Обслуживание клиентов в баре. Особенности работы официантов. Обязанности метрдотеля. Работа сомелье, бариста.

Служба персонала ресторана. Методы привлечения сотрудников. Обучение и тренинги для сотрудников ресторана. Корпоративная культура ресторана. Профессиональная этика работника ресторана.

## Тема 3.2 Организация сервисной деятельности

### Перечень изучаемых элементов содержания

Методы обслуживания. Виды ресторанного сервиса: французский, английский, американский, немецкий, русский, геридон. Основные виды специального обслуживания. Банкеты с полным и частичным обслуживанием. Тематические мероприятия. Новые формы обслуживания. Кейтеринг. Мерчендайзинг. Виды ресторанного обслуживания.

Стандарты ресторанного обслуживания.

Инновационные технологии в гостиничной деятельности

### ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3

**Тема практического занятия:** Организация деятельности в индустрии гостеприимства.

**Форма практического задания:** реферат

#### Темы рефератов

1. Рестораны в гостиничных комплексах.
2. Кейтеринг в гостиничных комплексах
3. Подбор персонала
4. Этикет сотрудников ресторана
5. Корпоративная культура
6. Квалификация шеф-повар
7. Квалификация бармен
8. Квалификация официант
9. Квалификация хостес

### РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Согласно ГОСТ Р 50762-2007 рестораны и бары могут иметь категорию: (выбрать один ответ)
  - а) «люкс», «высший», первый
  - б) высший, средний, низший
  - в) premium, демократичный, эконом
  - г) стандарт, стандарт+, эконом
2. Открытая кухня, отсутствие официантов – признаки концепции: (выбрать один ответ)
  - а) фри – фло
  - б) демократичного ресторана
  - в) авторского ресторана
  - г) ресторана быстрой кухни
3. Фуд – корты это: (выбрать один ответ)
  - а) рестораны в торговых центрах
  - б) рестораны в аэропортах
  - в) рестораны при АЗС
  - г) рестораны на ярмарках
4. Встреча гостей, рассаживание посетителей, резервирование столиков относится к обязанностям: (выбрать один ответ)
  - а) официанта
  - б) метрдотеля
  - в) хостес
  - г) управляющего рестораном
5. Самый престижный международный конкурс высокой кухни называется: (выбрать один ответ)
  - а) Золотой Бокюз
  - б) Золотая Кулина

- в) Золотой гурман  
 г) Золотая малина
6. Покупатель ресторанной франшизы называется: (выбрать один ответ)  
 а) франчайзер  
 б) франчайзи  
 в) мастер франшизы  
 г) франшизодержатель
7. Назвать метод обслуживания, когда гости обслуживаются в одно и то же время по одному и тому же меню: (выбрать один ответ)  
 а) - «А ля карт»  
 б) - «А парт»  
 в) - «Табльдот»  
 г) - Шведский стол
8. Указать вид сервиса, когда пища раскладывается на тарелки на кухне, официанты разносят и расставляют тарелки гостям: (выбрать один ответ)  
 а) - Английский сервис  
 б) - Французский сервис • Silver service  
 в) - Американский сервис - Plate service  
 г) - Русский сервис
9. Понятие «Обслуживание в номерах» (ROOM SERVICE) – это: (выбрать один ответ)  
 а) – текущая уборка номера  
 б) – подача еды и напитков в номера  
 в) – принятие заказа на стирку вещей гостя  
 г) – доставка почты а номер
10. Методы организации труда официантов: (возможно несколько ответов)  
 а) Индивидуальный  
 б) Линейный  
 в) Бригадный  
 г) Штабной

### **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	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 7)</b>		
<b>Раздел 1. Основы ресторанной деятельности</b>	8	Подготовка реферата
	7	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 2. Инновации в ресторанной деятельности</b>	8	Подготовка реферата
	7	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 3. Менеджмент ресторанов и предприятий питания</b>	8	Подготовка реферата
	7	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру,</b>	45	

<b>часов</b>		
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	45	

*Очно-заочной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. семестр 7</b>		
<b>Раздел 1. Основы ресторанной деятельности</b>	10	Подготовка реферата
	11	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 2. Инновации в ресторанной деятельности</b>	10	Подготовка реферата
	11	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 3. Менеджмент ресторанов и предприятий питания</b>	10	Подготовка реферата
	11	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	63	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	63	

*Заочной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. курс 4 сессии 3</b>		
<b>Раздел 1. Основы ресторанной деятельности</b>	16	Подготовка реферата
	16	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Модуль 1. курс 4 сессии 4</b>		
<b>Раздел 2. Инновации в ресторанной деятельности</b>	15	Подготовка реферата

	15	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 3. Менеджмент ресторанов и предприятий питания</b>	15	Подготовка реферата
	15	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	92	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	92	

### **3.2. Задания для самостоятельной работы**

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 1**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1**

1. Премиальные предприятия питания
2. Тенденция развития ресторанов фаст-фуд
3. Суши бары. Отличие в различных странах
4. Рестораны итальянской кухни
5. Рестораны Русской кухни
6. Рыбные рестораны
7. Вегетарианство в ресторанном деле

##### **Перечень тем рефератов к Разделу 1:**

1. Предприятия питания древней Греции.
2. Предприятия питания Востока.
3. Питейные заведения дореволюционной России.
4. Предприятия питания Китая.
5. Предприятия питания Японии.
6. Предприятия питания средневековой Европы.
7. Франчайзинг ресторанной деятельности
8. Предприятия питания во Франции 1813 года.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.**

##### **Основная литература**

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).

##### **Дополнительная литература.**

Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт,

2023. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512929> (дата обращения: 27.03.2023).

## **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

1. Рестораны быстрого питания
2. Отличие Бистро от Буфетов
3. Инновационные подходы к формированию концепции ресторана
4. Оборудование обеденного зала
5. Оборудование кухни
6. Оборудование барной зоны
7. Оборудование фуд-корта

### **Перечень тем рефератов к Разделу 2:**

#### **Темы рефератов**

1. Типы инноваций в предприятиях питания.
2. Инновационные достижения индустрии питания XXв.
3. Инновационные достижения индустрии питания XXIв.
4. Используемые концепции ресторанного дела.
5. Современные подходы к формированию концепции предприятия питания.
6. Сетевые предприятия питания.
7. Пабы, бары, пивные.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

#### **Основная литература**

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).

#### **Дополнительная литература.**

Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512929> (дата обращения: 27.03.2023).

## **Задания для самостоятельной работы к Разделу 3**

### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3**

1. Закупка продуктов на кухню
2. Создание меню на предприятии питания
3. Ресторанный сервис в гостиничных предприятиях
4. Обслуживание в номерах
5. Кейтеринг в гостиничных предприятиях
6. Обустройство кухни
7. Хранение сырья на кухнях предприятий питания
8. Работа бара.

### **Перечень тем рефератов к Разделу 2:**

## Темы рефератов

1. Рестораны в гостиничных комплексах.
2. Кейтеринг в гостиничных комплексах
3. Подбор персонала
4. Этикет сотрудников ресторана
5. Корпоративная культура
6. Квалификация шеф-повар
7. Квалификация бармен
8. Квалификация официант
9. Квалификация хостес

## Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.

### Основная литература

Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).

### Дополнительная литература.

Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512929> (дата обращения: 27.03.2023).

### 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

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.

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.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### **Написание реферата (доклада).**

#### *Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

#### Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада

(реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

#### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисовочными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.



## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

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

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является **зачет с оценкой**, который проводится в **устной** форме.

**4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

**4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
------------------------------	--

академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

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 дифференцированного 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.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
-------------------------	--

19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

**4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	Раздел 1. Основы ресторанной деятельности	ОПК-1	Компьютерное тестирование	<p>1.«Отцом современного ресторана» считается: (выбрать один ответ)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) Буланже</li><li>б) Аннерт</li><li>в) Дельмонико</li><li>г) Хилтон</li></ul> <p>2.Идея придорожных закусочных, где обслуживают, не выходя из машины принадлежит: (выбрать один ответ)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) Дельмонико</li><li>б) Харвею</li><li>в) Марриоту</li><li>г) Макдональд</li></ul> <p>3. Кто в 1927 году открыл первую придорожную закусочную, в которой проезжающие обслуживались, не выходя из своей машины? (выбрать один ответ)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) Макдональдс</li><li>б) Марриот В Ритц</li><li>в)Тако Бел</li><li>г) КФС</li></ul>

				<p>4. В каком городе Центральной Европы впервые была открыта кофейня? (выбрать один ответ)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) в Вене</li><li>б) в Берлине</li><li>в) в Братиславе</li><li>г) в Лондоне</li></ul> <p>5. С 12 в.- эти предприятия России предлагали услуги по размещению, питанию, торговые ряды, склады. (выбрать один ответ)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) Корчма</li><li>б) Гостиный двор</li><li>в) Харчевня</li><li>г) Трактир</li></ul> <p>6. Царев кабаk – это: (выбрать один ответ)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) Питейное заведение XVIв</li><li>б) ПОП, где предлагают еду и напитки для состоятельной публики.</li><li>в) ПОП, где предлагают кофе , шоколад, десерты.</li><li>г) Ресторан высокой кухни в XVIв</li></ul> <p>7. В 30-е годы XX в СССР появились: (выбрать один ответ)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) кафе</li><li>б) фабрики-кухни</li><li>в) рестораны</li><li>г) Бистро</li></ul> <p>8. Родиной большинства ресторанных рейтингов является: (выбрать один ответ)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) США</li><li>б) Италия</li><li>в) Франция</li><li>г) Бельгия</li></ul>
--	--	--	--	--

				<p>9. Самым распространенным предприятиям русского столового заведения являлись: (выбрать один ответ)</p> <p>а) рестораны  б) постоялые дворы  в) русские чайные  г) трактиры</p> <p>10. Кому принадлежит идея первого в истории «ланч делового человека»? (выбрать один ответ)</p> <p>а) Марко Поло  б) Джеймс Кук  в) Секвио Локату  г) Ричард Савой</p>
2.	Раздел 2. Инновации в ресторанной деятельности	ПК-2	Компью терное тестиро вание	<p>1. В основе разработки ресторанного проекта лежит: «выбрать один ответ».</p> <p>а) концепция  б) изучение конкурентов  в) мнение управляющего  г) выбор правильной кухни</p> <p>2. Оптимизация затрат в условиях дефицита помещений достигается лучше всего в форме: «выбрать один ответ».</p> <p>а) клубов – гигантов  б) тапас – баров  в) мультибрендовых ресторанов  г) фри – фло ресторанов</p> <p>3. Концептуальный ресторан – это: «выбрать один ответ».</p> <p>а) - предприятие общественного питания с барной стойкой, реализующее смешанные, крепкие алкогольные, слабоалкогольные, и безалкогольные напитки  б) - общедоступное или обслуживающее определенный контингент потребителей предприятие общественного питания,  в) - ресторан, построенный вокруг какой-то идеи, замысла, имеющий ярко выраженную индивидуальность, собственное лицо.  г) - предприятие общественного питания с барной стойкой построенный вокруг</p>

			<p>какой-то идеи, замысла, имеющий ярко выраженную индивидуальность, собственное лицо.</p> <p>4. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания предусматривает классификацию ПОП по следующим типам:(выбрать один ответ)</p> <p>а). ресторан, бар, кафе, столовая, закусочная, предприятие быстрого обслуживания, буфет, кафетерий, кофейня, магазин кулинарии.</p> <p>б) ресторан, бар, кафе, столовая, бистро, буфет, паб, кофейня, магазин кулинарии.</p> <p>в) ресторан, бар, кафе, трактир, закусочная, чайная, буфет, кафетерий, кофейня, магазин кулинарии.</p> <p>г) ресторан, бар, трактир, столовая, буфет, кофейня.</p> <p>5. Кейтеринг –это: «выбрать один ответ».</p> <p>а) - обычный, наиболее распространенный ресторан</p> <p>б) - выездное ресторанное обслуживание</p> <p>в) – верхняя скатерть</p> <p>г) - прием, на котором гости едят и пьют стоя</p> <p>6. Пути вхождения в ресторанный бизнес: «возможно несколько ответов»</p> <p>а) - создать дело «с нуля»</p> <p>б) – купить готовый бизнес</p> <p>в) – революционный метод</p> <p>г) - взять во франчайзинг</p> <p>7. При открытии нового предприятия общественного питания (ПОП) основными предметами исследования являются: «возможно несколько ответов»</p> <p>а). Место размещения ПОП</p> <p>б) Сотрудники ресторана</p> <p>в) Потребители</p> <p>г) Потенциальные конкуренты</p> <p>8. Главный принцип выбора места для ресторана: «выбрать один ответ».</p> <p>а). Вдали от жилых комплексов</p>
--	--	--	--

				<p>б) Помещение должно находиться вблизи мест нахождения потенциального потребителя</p> <p>в) Равнинная местность</p> <p>г) За городом</p> <p>9. Под концепцией ПОП подразумевается совокупность ряда элементов: «возможно несколько ответов»</p> <p>а) название,</p> <p>б) тематика кухни,</p> <p>в) ассортимент мясных блюд</p> <p>г) стиль интерьера,</p> <p>10. Меню- это: «выбрать один ответ».</p> <p>а) Результат деятельности предприятий и граждан-предпринимателей по удовлетворению потребностей населения в питании и проведении досуга.</p> <p>б) Перечень закусок, блюд, напитков, мучных кондитерских изделий ( с указанием цен), расположенных в определенном порядке и предлагаемых посетителям в течение всего дня.</p> <p>в) Часть аудитории, объединенная общими демографическими характеристиками и вкусами, на которую рассчитывают создатели товаров и услуг.</p> <p>г) Книга с перечнем блюд и возможностями поваров заведения.</p>
3.	Раздел 3. Менеджмент ресторанов и предприятий питания	ПК-2	Компьютерное тестирование	<p>1. Согласно ГОСТ Р 50762-2007 рестораны и бары могут иметь категорию: (выбрать один ответ)</p> <p>а) «люкс», «высший», первый</p> <p>б) высший, средний, низший</p> <p>в) premium, демократичный, эконом</p> <p>г) стандарт, стандарт+, эконом</p> <p>2. Открытая кухня, отсутствие официантов – признаки концепции: (выбрать один ответ)</p> <p>а) фри – фло</p> <p>б) демократичного ресторана</p> <p>в) авторского ресторана</p> <p>г) ресторана быстрой кухни</p> <p>3. Фуд – корты это: (выбрать один ответ)</p>



			<p>а) рестораны в торговых центрах  б) рестораны в аэропортах  в) рестораны при АЗС  г) рестораны на ярмарках</p> <p>4. Встреча гостей, рассаживание посетителей, резервирование столиков относится к обязанностям: (выбрать один ответ)  а) официанта  б) метрдотеля  в) хостесс  г) управляющего рестораном</p> <p>5. Самый престижный международный конкурс высокой кухни называется: (выбрать один ответ)  а) Золотой Бокюз  б) Золотая Кулина  в) Золотой гурман  г) Золотая малина</p> <p>6. Покупатель ресторанной франшизы называется: (выбрать один ответ)  а) франчайзер  б) франчайзи  в) мастер франшизы  г) франшизодержатель</p> <p>7. Назвать метод обслуживания, когда гости обслуживаются в одно и то же время по одному и тому же меню: (выбрать один ответ)  а) - «А ля карт»  б) - «А парт»  в) - «Табльдот»  г) - Шведский стол</p> <p>8. Указать вид сервиса, когда пища раскладывается на тарелки на кухне, официанты разносят и расставляют тарелки гостям: (выбрать один ответ)  а) - Английский сервис  б) - Французский сервис • Silver service  в) - Американский сервис - Plate service  г) - Русский сервис</p>
--	--	--	---

				<p>9. Понятие «Обслуживание в номерах» (ROOM SERVICE) – это: (выбрать один ответ)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) – текущая уборка номера</li><li>б)– подача еды и напитков в номера</li><li>в) – принятие заказа на стирку вещей гостя</li><li>г) – доставка почты а номер</li></ul> <p>10 Методы организации труда официантов: (возможно несколько ответов)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а) Индивидуальный</li><li>б) Линейный</li><li>в) Бригадный</li><li>г) Штабной</li></ul>
--	--	--	--	--

#### 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенций	Вопросы /задания
ОПК-1	<ol style="list-style-type: none"><li>1. История развития ресторанного дела в России.</li><li>2. Современные тенденции развития ресторанного бизнеса в России.</li><li>3. Пути вхождения в ресторанный бизнес.</li><li>4. Роль маркетинговых исследования в ресторанном бизнесе.</li><li>5. Франчайзинг в ресторанном бизнесе.</li><li>6. Классификация предприятий питания.</li><li>7. Классификация услуг предприятий питания.</li></ol>
ПК-2	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Особенности ресторанного менеджмента.</li><li>2. Мотивация и стимулирование работников ресторана.</li><li>3. Функции метрдотеля.</li><li>4. Квалификационные требования к персоналу ресторана.</li><li>5. Современные стандарты ресторанного обслуживания.</li><li>6. Методы продвижения услуг ресторана.</li><li>7. Концепция ресторана и ее составляющие.</li><li>8. Сегменты современного ресторанного рынка.</li><li>9. Организация кейтеринга.</li><li>10. Принципы составления меню. Виды меню.</li><li>11. Виды ресторанного обслуживания.</li><li>12. Методы обслуживания.</li><li>13. Виды ресторанного сервиса.</li><li>14. Основные способы продвижения ресторана.</li><li>15. Специализированные рестораны.</li><li>16. Материально – техническая база ресторана.</li><li>17. Ресторанные сети.</li><li>18. Информационные технологии в ресторане.</li><li>19. Организация культурных программ в ресторане.</li><li>20. Санитарно – гигиенические нормы в ресторане.</li><li>21. Особенности обслуживания отдельных групп гостей.</li><li>22. Стандарты обслуживания гостя.</li><li>23. Решение конфликтов с гостями ресторана.</li><li>24. Типы сервировки.</li><li>25. Роль официанта и его обязанности.</li><li>26. Виды банкетов.</li></ol>

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

#### 5.1.1. Основная литература

### Основная литература

1. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/519684> (дата обращения: 08.03.2023).
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, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 08.03.2023).
4. Феденева, И. Н. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебное пособие для вузов / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 205 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06479-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513639> (дата обращения: 08.03.2023).

### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512929> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Отнюкова, М. С. Инновации в туризме : учебное пособие для вузов / М. С. Отнюкова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 135 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15354-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510088> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15712-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514811> (дата обращения: 08.03.2023).
4. Современные проблемы сервиса и туризма : журнал // Научная электронная библиотека eLIBRARY. — URL: [https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp) (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке, для зарегистрир. пользователей.

### 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	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>

	библиотека онлайн»	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>

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

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

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 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;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов 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 каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к дифференцированному зачету. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **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. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

<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	<a href="http://biblioclub.ru/">http://biblioclub.ru/</a>

		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 (модуля) 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.

**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.

**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) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых 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) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) 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) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью/ специализацией* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ


№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменени я
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета института на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – <i>бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело</i> , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515	Протокол заседания Ученого совета института № 2 от «27» 04 2023 года	01.09.2023
2.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	—·—·—
3.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	—·—·—
4.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	—·—·—





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

Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)

  
Поздняков К.К.  
27 апреля 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ИСТОРИЯ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА В РОССИИ И  
ЗА РУБЕЖОМ**

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

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

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, очно-заочная, заочная**

Москва 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	5
<b>2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....</b>	<b>12</b>
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	19
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	19
<b>3.2. Задания для самостоятельной работы .....</b>	<b>21</b>
РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	25
4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	25
4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	25
4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	26
4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю).....	28
4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	36
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	38
<b>5.1.1. Основная литература.....</b>	<b>39</b>
<b>5.1.2. Дополнительная литература .....</b>	<b>39</b>
<b>5.4.1. Средства информационных технологий .....</b>	<b>41</b>
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: .....</b>	<b>42</b>
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных .....</b>	<b>42</b>
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	46

Рабочая программа дисциплины (модуля) «История индустрии туризма и гостеприимства в России и за рубежом» 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* (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «История индустрии туризма и гостеприимства в России и за рубежом» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса и гастрономии Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 3 от «27» апреля 2023 года

Заведующий кафедрой  
доктор экон. наук, доцент



Л.Г. Руденко

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион Сухаревский,  
Москва



М.Ф.Курджиева

(подпись)

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

Доктор экономических наук, профессор.  
АО «Институт региональных  
экономических исследований (ИРЭИ)»,  
Руководитель центра научных  
исследований и технического  
регулирования в сфере услуг, Москва



Т.И. Зворыкина

Кандидат экономических наук  
Доцент кафедры ресторано-  
гостиничного бизнеса и гастрономии  
(РГСУ)



В.В. Зеленов

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

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об истории возникновения и развития индустрии туризма и гостеприимства; понимания сервисной и туристической деятельности как специфического типа «услуги» в современном обществе потребления, парадоксальность которой состоит в реализации коммерческой коммуникации в сфере социально-культурных и общественных практик. Предметом изучения курса является познание опыта и традиций практики путешествий, туристического движения, коммерческой деятельности в области туризма и гостиничного сервиса в формате основных зарубежных и российских школ и подходов. Курс призван заложить фундамент профессиональной системы взглядов на современную туристическую и сервисную деятельность и перспективы ее развития.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Изучение традиций и реальных практик туризма и сервиса в их исторической ретроспективе
2. Изучение истории в сфере туризма и гостеприимства в контексте систематизации основных школ сервисного и туристического дела
3. Выявление закономерностей в развитии туризма и гостеприимства
4. Исследование формирования общекультурных, социально-личностных и профессиональных компетенций в области туристической и сервисной деятельности.

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-2, ОПК-6 в соответствии с учебным планом.

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

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Управление	ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.  ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации,	<i>Знать:</i> основные периоды становления туризма и гостеприимства, принципы периодизации, специфику распространения практики путешествий в разных странах и регионах; главные события в истории туризма и сервиса, которые означали развитие и совершенствование этой сферы деятельности.  <i>Уметь:</i> определять существенные характеристики сервиса гостеприимства в разные эпохи; сопоставлять содержание и мотивацию, исторически возникших видов туризма; выявлять и применять на практике исторически сложившиеся методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности в туристической индустрии.  <i>Владеть:</i> навыками анализа информационных источников состояния туристского дела в разные

		координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.	эпохи; навыками установления особенностей различных типов путеводителей и артефактов картографии; установления закономерностей в развитии туризма как сферы бизнеса.
Право	ОПК-6  Способен применять законодательств о 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	<i>Знать:</i> социокультурную специфику деятельности в сфере туризма и сервиса в различных странах в разные исторические эпохи; основные инновационные концепции сервиса и туризма, возникшие в Новое время и в современную эпоху.  <i>Уметь:</i> выявлять связь концептуальных подходов к туризму и конкретных форм их реализации на практике; применять теоретические концепции в сфере туризма и гостеприимства для решения конкретных задач на основе соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении слуг в индустрии туризма и гостеприимства.  <i>Владеть:</i> владеть навыками консультационной деятельности по экспертному анализу инноваций в сфере туризма и гостеприимства и социальному направлению бизнеса в целом; навыками применения принципов межкультурных коммуникаций и толерантного поведения при формировании туристических и сервисных продуктов в соответствии с нормативными требованиями.

## 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 3 зачетные единицы.

**Очная форма обучения**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	56	56			
Лекционные занятия	18	18			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	36	36			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	2	2			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	34				
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>18</b>				
Форма промежуточной аттестации	экзамен	экзамен			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>108</b>	<b>108</b>			

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	38	38			
Лекционные занятия	12	12			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	24	24			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	2	2			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	52	52			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>18</b>	<b>18</b>			
Форма промежуточной аттестации	экзамен	экзамен			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>108</b>	<b>108</b>			

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 1		Курс 2	
		Сессия 1-	Сессия 3-4	Сессия	Сессия 3-4

		2		1-2	
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	14		14		
Лекционные занятия	4		4		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	8		8		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	2		2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	85		85		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>		<b>9</b>		
Форма промежуточной аттестации	экзамен		экзамен		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>108</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					Консультации / Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
			Всего	Лекционные занятия	<i>из них, в форме практической подготовки</i>	Семинарские / практические занятия	<i>из них, в форме практической подготовки</i>		
<b>Модуль 1 (Семестр 1)</b>									
Раздел 1 Формирование сферы гостеприимства: мировой зарубежный опыт	28	10	18	6			12		
Раздел 1.1 Теоретические и исследовательские основания истории	14	6	8	2			6		

туризма и гостеприимства. Мотивация и сервис путешествий в античные времена, средневековье, эпоху Великих географических открытий									
Раздел 1.2 Формирование основных видов туризма и история гостеприимства в XVIII-начале XX в.	14	4	10	4		6			
Раздел 2 История гостеприимства в России: формирование индустрии туризма и его инфраструктуры	32	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>			
Раздел 2.1 Формирование сферы туризма и гостеприимства в дореволюционной России	16	6	10	4		6			
Раздел 2.2 Развитие туризма и гостеприимства в России в 20 веке: пролетарский туризм, ведомственный и самодеятельный туризм	16	8	8	2		6			
Раздел 3 Инновационные изменения в туризме в XX веке	28	10	18	6		12			
Раздел 3.1 Инновации гостиничного сервиса и инновации туристского продукта в XX веке	14	6	8	2		6			
Раздел 3.2 Организационные структуры и правовые основания международного туризма	14	4	10	4		6			
<b>Контроль промежуточной</b>	<b>18</b>								



аттестации (час)									
Форма промежуточной аттестации (указать)	<b>экзамен</b>								
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>34</b>	<b>56</b>	<b>18</b>		<b>36</b>		<b>2</b>	

**Очно-заочной формы обучения**

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов									
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками						Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
			Всего	Лекционные занятия	из них, в форме практической подготовки	Семинарские / практические занятия	из них, в форме практической подготовки			
<b>Модуль 1 (Семестр 1)</b>										
Раздел 1 Формирование сферы гостеприимства: мировой зарубежный опыт	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>4</b>			<b>8</b>			
Раздел 1.1 Теоретические и исследовательские основания истории туризма и гостеприимства. Мотивация и сервис путешествий в античные времена, средневековье, эпоху Великих географических открытий	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>			<b>4</b>			
Раздел 1.2 Формирование основных видов туризма и история гостеприимства в XVIII-	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>			<b>4</b>			

начале XX в.									
Раздел 2 История гостеприимства в России: формирование индустрии туризма и его инфраструктуры	<b>32</b>	<b>20</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>			
Раздел 2.1 Формирование сферы туризма и гостеприимства в дореволюционной России	<b>16</b>	10	6	2		4			
Раздел 2.2 Развитие туризма и гостеприимства в России в 20 веке: пролетарский туризм, ведомственный и самодеятельный туризм	<b>16</b>	10	6	2		4			
Раздел 3 Инновационные изменения в туризме в XX веке	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>			
Раздел 3.1 Инновации гостиничного сервиса и инновации туристского продукта в XX веке	<b>14</b>	8	6	2		4			
Раздел 3.2 Организационные структуры и правовые основания международного туризма	<b>14</b>	8	6	2		4			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>экзамен</b>								
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>52</b>	<b>38</b>	<b>12</b>		<b>24</b>		<b>2</b>	

*Заочной 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>	Консультации / Иная контактная работа	<i>из них, в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1 (Курс 1. Семестр 3-4)</b>									
Раздел 1 Формирование сферы гостеприимства: мировой зарубежный опыт	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>4</b>					
Раздел 1.1 Теоретические и исследовательские основания истории туризма и гостеприимства. Мотивация и сервис путешествий в античные времена, средневековье, эпоху Великих географических открытий	18	16	2	2					
Раздел 1.2 Формирование основных видов туризма и история гостеприимства в XVIII-начале XX в.	18	16	2	2					
Раздел 2 История гостеприимства в России: формирование индустрии туризма и его инфраструктуры	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>4</b>				<b>4</b>		
Раздел 2.1 Формирование сферы	18	16	2				2		

туризма и гостеприимства в дореволюционной России									
Раздел 2.2 Развитие туризма и гостеприимства в России в 20 веке: пролетарский туризм, ведомственный и самодеятельный туризм	18	16	2			2			
Раздел 3 Инновационные изменения в туризме в XX веке	25	21	4			4			
Раздел 3.1 Инновации гостиничного сервиса и инновации туристского продукта в XX веке	13	11	2			2			
Раздел 3.2 Организационные структуры и правовые основания международного туризма	12	10	2			2			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>экзамен</b>								
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>85</b>	<b>14</b>	<b>4</b>		<b>8</b>		<b>2</b>	

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### РАЗДЕЛ 1. Формирование сферы гостеприимства и туризма: мировой зарубежный опыт

##### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Теоретические и исследовательские основания истории туризма и гостеприимства. Периодизация путешествий, гостеприимство: смысл и история понятий и терминов. Мотивация и сервис путешествий в античные времена. Средневековье: люди и дороги, гостиницы и таверны. Эпоха «круглой земли»: золотой век путешествий. Формирование инфраструктуры путешествий. Формирование основных видов туризма в XVIII-начале XX в. Ресторан и гостиница: гости и хозяева. Эпоха железных дорог и массового туризма. Фирма Томаса Кука. Литература и по истории туризма и гостеприимства. История гостеприимства в XVIII-начале XX в. Инновации туристского продукта и организационные структуры и правовые основания международного туризма в XX веке. Мировой туризм: риски и перспективы. Концептуальные подходы к развитию туризма и гостеприимства в конце XX – начале XXI века.

### **Тема 1.1. Теоретические и исследовательские основания истории туризма и гостеприимства. Мотивация и сервис путешествий в античные времена, средневековье, эпоху Великих географических открытий**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания:*

Путешествия, туризм и сервис путешествий. Периодизация путешествий, гостеприимство: смысл и история понятий и терминов. Литература по истории туризма и гостеприимства. Мотивация и сервис путешествий в античные времена. Достопримечательности и развлечения как мотивация античных путешественников. Сервис путешествий в античные времена. Накопление сведений о разных территориях. Древние карты и описание земель. Новые мотивации путешествий в Средневековье. Великие путешественники Средневековья. Паломничество как вид средневекового путешествия. Событийный и образовательный туризм Средневековья. Гостиницы и таверны как туристский сервис средневековой Европы. Маршруты, карты и путеводители Средневековья. Эпоха «круглой земли»: золотой век путешествий. Географические открытия. Эпоха «круглой земли»: землепроходцы и открыватели новых земель. Типы путеводителей в новое время. Формирование инфраструктуры путешествий: дилижанс и гостиница. Факторы изменения статуса путешествий в эпоху дилижанса. Становление придорожного сервиса. Паспорт путешественника как условие безопасности туризма.

### **Тема 1.2. Формирование основных видов туризма и история гостеприимства в XVIII-начале XX в**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания:*

Формирование основных видов туризма в XVIII-начале XX в. Grand Tour образованного англичанина как тип культурно-образовательного туризма. Альпинизм и спортивный туризм как спорт и отдых. Отдых у моря: динамика концепции пляжного отдыха. Репрезентация побережья как пространства отдыха: курортный дизайн и сервис. Формирование спа-курортов и оздоровительного туризма. Экологическое движение и туризм. Ресторан и гостиница: гости и хозяева. Продвижение новых видов продуктов и сервиса в Европе Нового времени. Появление ресторана как вида сервиса питания в Европе. Гостиничное дело в США: рождение сервисных стандартов. Эпоха железных дорог и массового туризма. Фирма Томаса Кука. История гостеприимства в XVIII-начале XX в. Инновации туристского продукта и организационные структуры и правовые основания международного туризма в XX веке. Сервис индустрии развлечений. Мировой туризм: риски и перспективы.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

**Тема практического занятия 1.1: Теоретические и исследовательские основания истории туризма и гостеприимства. Мотивация и сервис путешествий в античные времена, средневековье, эпоху Великих географических открытий**

**Форма практического задания:** дискуссия

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Сервис путешествий в эпоху Античности. Древние карты и описания земель
2. Достопримечательности и развлечения как мотивация античных путешественников
3. Новые мотивации путешествий в Средневековье.
4. Великие путешественники Средневековья.
5. Паломничество как вид средневекового путешествия.
6. Событийный и образовательный туризм Средневековья.
7. Гостиницы и таверны как туристский сервис средневековой Европы.
8. Маршруты, карты и путеводители Средневековья.
9. Эпоха «круглой земли»: золотой век путешествий. Географические открытия.
10. Эпоха «круглой земли»: землепроходцы и открыватели новых земель. Типы путеводителей в новое время. Формирование инфраструктуры путешествий

**Тема практического занятия 1.2: Формирование основных видов туризма и история гостеприимства в XVIII-начале XX в**

**Форма практического задания:** дискуссия

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Альпинизм и спортивный туризм как спорт и отдых
2. Отдых у моря: динамика концепции пляжного отдыха
3. Репрезентация побережья как пространства отдыха: курортный дизайн и сервис
4. Формирование спа-курортов и оздоровительного туризма
5. Ресторан и гостиница: история появления
6. Эпоха железных дорог и массового туризма.
7. Инновации гостиничного сервиса в XX веке.
8. Новые виды заведений питания в XX веке
9. Мировой туризм: риски и перспективы.
10. Концептуальные подходы к развитию туризма и гостеприимства в XX в.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование**

**РАЗДЕЛ 2. История гостеприимства в России: формирование индустрии туризма и его инфраструктуры**

*Перечень изучаемых элементов содержания:*

Путешественники и литература путешествий в России. Древнерусские военные и торговые пути. Система сообщения и способы передвижения в московском государстве. Путешествия русских людей в Средние века. Образовательные и культурные поездки русских за границу в новое время. Русское географическое общество. Паломническое движение в России. Оздоровительный туризм в России Нового времени. Издание путеводителей и карт нового типа в России. Ресторанный сервис в России: истоки, типология, специфика. Клубный туризм в имперской России. Туризм как бизнес в имперской России. Пролетарский туризм. Ведомственный (профсоюзный) туризм, самостоятельный туризм второй половины XX века. Советское экскурсионное движение в рамках Российского общества туристов. Формирование и эволюция

концепции пролетарского туризма. Новые виды и мотивация советского туризма в деятельности Общества пролетарского туризма и экскурсий. Инновационные характеристики советского пролетарского туризма. Пролетарский туризм: организация движения и длительность. Пролетарский туризм: сервис путешественника. Ведомственный (профсоюзный) и самодеятельный туризм второй половины XX века.

### **Тема 2.1. Формирование сферы туризма и гостеприимства в дореволюционной России**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания:*

Древнерусские военные и торговые пути. Система сообщения и способы передвижения в московском государстве. Путешествия русских людей в Средние века. Образовательные и культурные поездки русских за границу в новое время. Русское географическое общество. Паломническое движение в России. Оздоровительный туризм в России Нового времени. Издание путеводителей и карт нового типа в России. Ресторанный сервис в России: истоки, типология, специфика. Клубный туризм в имперской России. Туризм как бизнес в имперской России.

### **Тема 2.2. Развитие туризма и гостеприимства в России в 20 веке: пролетарский туризм, ведомственный и самодеятельный туризм**

#### *Перечень изучаемых элементов содержания:*

Пролетарский туризм. Ведомственный (профсоюзный) туризм, самодеятельный туризм второй половины XX века. Советское экскурсионное движение в рамках Российского общества туристов. Формирование и эволюция концепции пролетарского туризма. Деятельность общества пролетарского туризма и экскурсий по реализации концепции пролетарского туризма. Новые виды и мотивация советского туризма в деятельности Общества пролетарского туризма и экскурсий. Инновационные характеристики советского пролетарского туризма. Пролетарский туризм: организация движения и длительность. Пролетарский туризм: сервис путешественника. Ведомственный (профсоюзный) и самодеятельный туризм второй половины XX века.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

### **Тема практического занятия 2.1: Формирование сферы туризма и гостеприимства в дореволюционной России**

#### **Форма практического задания:** кейс-задание

#### **Темы задания:**

1. Отметьте на географической карте маршруты путешествий русских землепроходцев и первооткрывателей XVI-XIX веков.
2. Отметьте на карте центры паломничества, которые посещались русскими людьми.
3. Прочтите «Хождение за три моря» Афанасия Никитина и выделите те характеристики, которые могут быть отнесены к туристическому потенциалу.
4. Отметьте на карте места оздоровительного туризма, освоенные в России до XX века.
5. Изучите значение терминов (землепроходцы, фронтир, пустынь, ям, ямщик), используя справочный материал
6. В чем состояла особенность маршрутов русских путешественников в эпоху Великих географических открытий?
7. В чем состояло сходство и различия ямской службы в России и почтовой службы в Европе?

**Тема практического занятия 2.2: Развитие туризма и гостеприимства в России в 20 веке: пролетарский туризм, ведомственный и самодеятельный туризм.**

**Форма практического задания: кейс-задание**

**Варианты заданий:**

**Вариант 1.**

1. Выделите те характеристики деятельности Интуриста, которые соответствовали международным правилам, и те, которые соответствовали концепции пролетарского туризма, опираясь на предложенные параметры.

Параметры деятельности	Международные правила	Принципы пролетарского туризма
Контингент потребителей		
Коммерческая рентабельность		
Содержание туров и экскурсий		
Маршруты экскурсий		
Цели и задачи организации		

2. На основании текста лекции и дополнительной литературы перечислите средства информации о туризме и путешествиях в первой половине XX века. Какие из них сохранили традиции дореволюционных туристских изданий?
3. Почему для Интуриста готовили не только гидов-переводчиков, но и гидов-лекторов?
4. Перечислите факторы, которые препятствовали формированию международных стандартов сервиса в советской системе гостеприимства. Выделите те, которые не действовали в системе Интуриста.
5. На основе каких принципов осуществлялся социальный туризм?
6. В чем состояло политическое значение Интуриста?

**Вариант 2.**

1. Каким образом и в чем проявлялись идеологические задачи в молодежном и спортивном туризме в СССР?
2. Проанализируйте основные отличия ведомственного и самодеятельного туризма по предложенным параметрам.

Параметры сравнения	Ведомственный туризм	Самодеятельный туризм
Цели и задачи		
Состав участников		



Маршруты		
Способы передвижения		
Сервис проживания и питания		
Мотивация		

3. На основании текста лекции и дополнительной литературы составьте перечень принципов и стандартов советского сервиса гостеприимства. На каких политических позициях они основаны?

4. Выпишите основные информационные средства в области туризма во второй половине XX века в СССР. Расположите их по степени воздействия на потребителя.

5. Составьте собственный список современных профессиональных журналов в области туризма и гостеприимства. Выделите издания профессионального формата и познавательно-рекламного характера.

6. В чем состоит отличие молодежного туризма от самодеятельного?

7. Каковы основания сервисного стандарта в исторических гостиницах и арт-отелях?

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

**форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование**

## **РАЗДЕЛ 3. Инновационные изменения в туризме в XX веке**

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Основные инновации XX века в организации туристских перевозок. Факторы массового туризма в XX веке. Новые типы заведений питания и проживания в XX веке. Международные организации по мировому туризму. Содержание международной программы «качественного туризма». Инновационные маркетинговые и рекламные технологии в туристской деятельности XX века. Анализ рисков и проблем в мировом туризме на основе социокультурного и экологических подходов. Информационные инновации в XX веке в туризме. Современные концептуальные подходы к проблемам туризма и гостеприимства.

**Тема 3.1. Инновации гостиничного сервиса и инновации туристского продукта в XX веке.**

### *Перечень изучаемых элементов содержания:*

Инновации туристских перевозок. Инновации гостиничного сервиса в XX веке. Новые виды заведений питания в конце XIX – XX вв. Инновации туристского продукта. Информационные и рекламные инновации XX в. в туризме.

**Тема 3.2. Организационные структуры и правовые основания международного туризма**

### *Перечень изучаемых элементов содержания:*

Организационные структуры международного туризма. Международная лига туристских организаций. Международный центр туризма. Международный гостиничный союз. Международный союз официальных туристских организаций (МСОТО). Всемирная конференция по туризму (1963 г.). ЮнВТО. Манильская декларация по международному туризму. Хартия туризма и Кодекс туризма. Глобальный этический кодекс туризма. Мировой туризм: риски и перспективы конца XX века. Концептуальные подходы к развитию туризма и гостеприимства в конце XX - начале XXI в.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3**

**Тема практического занятия 3.1: Инновации гостиничного сервиса и инновации туристского продукта в XX веке**

**Форма практического задания: дискуссия**

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Гостиничный сервис под воздействием глобализации
2. Анализ деятельности сетевых гостиниц
3. Становление международных стандартов сервиса
4. Транснациональные гостиничные сети
5. Новые виды заведений питания
6. Инновации туристского продукта
7. Пакетный тур
8. Чартерные рейсы
9. Унификация и стандартизация
10. Информационные и рекламные инновации в туризме в XX веке

**Тема практического занятия 3.2: Организационные структуры и правовые основания международного туризма**

**Форма практического задания: кейс-задание**

**Содержание кейс-задания:**

1. На основании текста лекции и дополнительной литературы систематизируйте главные инновационные изменения в туристской деятельности в XX веке. Используйте табличный метод.

Инновации перевозок	Инновации размещения	Инновации питания	Инновации туристского продукта

2. Используя дополнительную литературу и электронные ресурсы, изучите Манильскую декларацию ЮнВТО 1980 г. Отметьте принципиально новое понимание целей современного туризма.
3. Используя электронные информационные ресурсы, познакомьтесь с Глобальным этическим кодексом туризма 1999 г. Аргументируйте выделение этической стороны туризма в современном бизнесе.
4. Изучите новые термины (клиентоориентированность, качественный туризм, мотивирующие технологии, общество потребления, туристские сети, устойчивое развитие) используя текст лекции, дополнительную литературу – работы Дж. Урри, Г. Беквита, К. Бланшар, Ж. Бодрийера).

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3

форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование

### 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	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 1)</b>		
Раздел 1 Формирование сферы гостеприимства: мировой зарубежный опыт	10	Подготовка реферата
Раздел 2 История гостеприимства в России: формирование индустрии туризма и его инфраструктуры	14	Подготовка реферата
Раздел 3 Инновационные изменения в туризме в XX веке	10	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>34</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>34</b>	

#### *Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. семестр 1</b>		
Раздел 1 Формирование сферы гостеприимства: мировой зарубежный опыт	16	Подготовка реферата

Раздел 2 История гостеприимства в России: формирование индустрии туризма и его инфраструктуры	20	Подготовка реферата
Раздел 3 Инновационные изменения в туризме в XX веке	16	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>52</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>52</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1.</b>		
<b>курс _1_ сессии _3-4_</b>		
Раздел 1 Формирование сферы гостеприимства: мировой зарубежный опыт	32	Подготовка реферата
Раздел 2 История гостеприимства в России: формирование индустрии туризма и его инфраструктуры	32	Подготовка реферата
Раздел 3 Инновационные изменения в туризме в XX веке	21	Кейс-задание
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>85</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>85</b>	

### **3.2. Задания для самостоятельной работы**

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 1.**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1:**

1. Путешествия в античные времена
2. Путешествия в Средневековье
3. Паломничество в Европе

##### **Перечень тем реферата к Разделу 1:**

1. Путешествия античности как способ освоения ойкумены
2. Достопримечательности и развлечения как мотивация античных путешественников
3. Древние карты и описания земель
4. Великие путешественники Средневековья
5. Паломничество как вид средневекового путешествия
6. Образовательный и «событийный» туризм Средневековья
7. Географические открытия эпохи «круглой» земли.
8. Первопроходцы и открыватели новых земель
9. Формирование «мифа места» как основы туристского потенциала региона
10. Литература путешествий и реклама как образы дестинаций в Новое время
11. Альпинизм и спортивный туризм как спорт и отдых
12. Отдых у моря: динамика концепции пляжного отдыха
13. Репрезентация побережья как пространства отдыха: курортный дизайн и сервис
14. Продвижение новых видов продуктов и сервиса в Европе Нового времени
15. Железные дороги как средство передвижения в эпоху массового туризма
16. Томас Кук – «отец» туристского бизнеса
17. Феномен Восточного экспресса: сервис железнодорожных путешествий
18. Создание и условия деятельности туристских форм в Европе
19. Инновации туристских перевозок в XX веке
20. Инновации туристского продукта

##### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.**

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 477 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/530663> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Долженко, Г. П. История туризма : учебник для вузов / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 227 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09717-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/516324> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Севастьянов, Д. В. Страноведение и международный туризм : учебник для вузов / Д. В. Севастьянов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08873-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516511> (дата обращения: 09.03.2023).

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

## **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2:**

1. Зарождение туризма в России
2. Путешествия в дореволюционной России
4. Советский период в развитии туризма
5. Молодежный туризм в СССР

## **Перечень тем рефератов к Разделу 2:**

1. Путешественники и литература путешествий в России
2. Достопримечательности России в путеводителях второй половины 19 века
3. История спа-курортов России
4. Ресторанный сервис в советской России: специфика и особенности
5. Имиджевая реклама городов и туристских центров России в 19-начале 20 века
6. Пляжный туризм в России: история становления
7. Горный туризм в России: исторические места
8. Профсоюзный туризм советской России: особенности и предпосылки современного социального туризма
9. Пролетарский туризм: сервис путешественника
10. Советское экскурсионное движение в рамках Российского общества туристов
11. Формирование и эволюция концепции пролетарского туризма
12. Пролетарский турист: сервис путешественника
13. Организация лечебно-оздоровительного отдыха в рамках пролетарского туризма
14. Сервис гостеприимства в СССР первой половины 20 века
15. Организационная модификация и деятельность Интуриста в 1960-1980 годах
16. Молодежный спортивный туризм в СССР
17. Специфика организации и культура самодеятельного туризма
18. Стандарты и принципы советского сервиса гостеприимства
19. Информационного и профессиональное обеспечение туризма в СССР 1960-1980 годы
20. Инновации гостиничного сервиса в России в 20 веке

## **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

1. Польшинский, А. С. История туризма и гостеприимства : учебное пособие : [16+] / А. С. Польшинский ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 131 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683017> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-2806-1. – Текст : электронный.
2. Польшинский, А. С. Культурный туризм в современном мире : учебное пособие : [16+] / А. С. Польшинский ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 155 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683018> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-3068-2. – Текст : электронный.
3. 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, 2023. — 183 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09008-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515120> (дата обращения: 09.03.2023).
4. Христов, Т. Т. География туризма : учебник для вузов / Т. Т. Христов. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13905-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519623> (дата обращения: 09.03.2023).
5. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13427-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519396> (дата обращения: 09.03.2023).

### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3:**

1. Современное состояние индустрии туризма и гостеприимства в мире
2. Современное состояние индустрии туризма и гостеприимства в РФ
3. Перспективы развития внутреннего и въездного туризма в России

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 3**

#### **Кейс-задания к Разделу 3:**

1. Для того, чтобы усвоить содержание новых концептуальных подходов в области туризма и гостеприимства, возьмите предлагаемые тексты Д. Огилви, Ж. Бодрийяра, Г. Беквита, Дж. Урри и выпишите встречающиеся новые термины, которые относятся к области туризма и гостеприимства. Дайте определение этим терминам. Что нового они внесли в понимание туризма и гостеприимства в конце XX века?
2. Возьмите в качестве образца программу любого тура, который предлагает современные российские компании, и выделите факты применения благоприятствующих и мотивирующих технологий в составлении этого тура. В чем состоит их разница?

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.**

1. Польшинский, А. С. История туризма и гостеприимства : учебное пособие : [16+] / А. С. Польшинский ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. – 131 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683017> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-2806-1. – Текст : электронный.
2. Польшинский, А. С. Культурный туризм в современном мире : учебное пособие : [16+] / А. С. Польшинский ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 155 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683018> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-3068-2. – Текст : электронный.

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

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

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.

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.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### ***Написание реферата (доклада).***

#### ***Требования к структуре реферата (доклада):***

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

#### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать



подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

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

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

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

#### **4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

#### **4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b><i>ИТОГО:</i></b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

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 дифференцированного 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.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

**4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	<b>Раздел 1.</b> Формирование сферы гостеприимства : мировой зарубежный опыт	ОПК-2	Компьютерное тестирование	<p>1. Как называется комплекс различных видов деятельности, который осуществляют лица, выезжающие за пределы места их постоянного проживания с целью отдыха, проведения деловых встреч и т.д. при условии, что они пребывают там не более одного года подряд? Дайте 1 правильный ответ:</p> <p>A. Отдых и удовольствие</p> <p>B. Туризм</p> <p>C. Передвижение</p> <p>D. Поход</p> <p>2. Какой фактор определяет мотивацию путешествий, вводит в моду посещение определенных мест и событий, отдает предпочтение определенной кухне и стандартам обслуживания, задает спрос на гостиничный сервис? Дайте 1 правильный ответ:</p> <p>A. Природный</p> <p>B. Демографический</p>

				<p>C. Материально-технический</p> <p>D. Социокультурный</p> <p>3. Как называется древнейший город мира, бывшая столица Иудейского царства, входившего в состав Римской империи, центр паломничества? Дайте 1 правильный ответ:</p> <p>A. Иерусалим</p> <p>B. Триполи</p> <p>C. Рабат</p> <p>D. Каир</p> <p>4. Выберите правильное название первого в мире коммерческого туристского предприятия полного сервисного цикла, основанного Т. Куком. Выберите 1 правильный ответ:</p> <p>A. «Томас Кук и жена»</p> <p>B. «Томас Кук и сын»</p> <p>C. «Томас Кук и отец»</p> <p>D. «Томас Кук и брат»</p> <p>5. Какому инженеру принадлежит создание комфортабельных пассажирских вагонов, особенностью которых стали спальные места, диваны в которых легко трансформировались в кровати? Выберите 1 правильный ответ:</p> <p>A. Ф. Харвею</p> <p>B. Дж. Пульману</p> <p>C. Т. Куку</p> <p>D. Ж. Нагельмаркеу</p>
--	--	--	--	--

		ОПК-6	Компьютерное тестирование	<p>1. Какое государство в 1930-е гг. стало лидером туристского рынка Европы? Выберите 1 правильный ответ:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. Швейцария</li><li>B. Австрия</li><li>C. Франция</li><li>D. Италия</li></ul> <p>2. Какие финансовые институты были созданы по итогам Бреттон-Вудской конференции в 1944 году? Выберите 1 правильный ответ:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. Международный валютный фонд</li><li>B. Международный инвестиционный банк</li><li>C. Международный банк реконструкции</li><li>D. Международный банк развития и торговли</li><li>E. Международный банк экономического сотрудничества</li></ul> <p>3. В каком издании отражается информация о маршруте и месте пребывания? Дайте 1 правильный ответ:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. В памятке</li><li>B. В буклете</li><li>C. В атласе</li><li>D. В путеводителе</li></ul> <p>4. Как называется карманный путеводитель по городам Рейна? Дайте 1 правильный ответ:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. Путеводитель Мишлен</li></ul>
--	--	-------	---------------------------	--

				<p>В. Путеводитель Томаса Кука</p> <p>С. Путеводитель Карда Бедекера</p> <p>Д. Путеводитель Джона Мюррея</p> <p>5.Какой термин появился в самом конце XIII в. для обозначения более безопасного и комфортного места ночлега? Дайте 1 правильный ответ:</p> <p>А. «отель»</p> <p>В. «хоспис»</p> <p>С. «гостеприимство»</p> <p>Д. «гостиница»</p>
2.	<p><b>Раздел 2.</b> История гостеприимства в России: формирование индустрии туризма и его инфраструктуры</p>	ОПК-2	Компьютерное тестирование	<p>1.Как называется местечко с одним или несколькими дворами, которые были поставлены по большим дорогам от важнейших пограничных пунктов? Дайте 1 правильный ответ:</p> <p>А. Станица</p> <p>В. Ям</p> <p>С. Гон</p> <p>Д. Почта</p> <p>2.Кто из перечисленных ниже отечественных исследователей осваивал Приамурье? Дайте 1 правильный ответ:</p> <p>А. Е. Хабаров</p> <p>В. В.Я. Чичагов</p> <p>С. В. Поярков</p>

D. С.П. Крашенинников

E. С.И. Челюскин

3. Назовите единственного императора Российской империи, посетившего Японию? Дайте 1 правильный ответ:

A. Петр I

B. Александр II

C. Николай II

D. Павел I

4. Древнейшим объектом поклонения остается по сей день. Дайте 1 правильный ответ:

A. Оптиная пустынь

B. Киево-Печерская лавра

C. Троице-Сергиева лавра

D. Монастырский комплекс на острове Валаам

5. Кто из ученых во второй половине XVIII в. занимался изданием описаний путешествий и российских городов? Дайте 1 правильный ответ:

A. В.Г. Рубан

B. Л.М. Максимович

C. А.И. Богданов

D. Ф.-Х. Вебер



		ОПК-6	Компьютерное тестирование	<p>1. Какого типа тура в зависимости от его содержания не было в советское время? Дайте 1 правильный ответ:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. Военно-спортивного</li><li>B. Производственно-хозяйственного</li><li>C. Краеведческого</li><li>D. Духовно-нравственного</li></ul> <p>2. В каком городе в 1935 г. открылся Институт иностранного туризма? Дайте 1 правильный ответ:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. В Минске</li><li>B. В Москве</li><li>C. В Ленинграде</li><li>D. В Киеве</li></ul> <p>3. Какая ключевая цель объединяла все типы путешествий в советское время? Дайте 1 правильный ответ:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. Духовно-нравственная</li><li>B. Натуралистическая</li><li>C. Личностно-ориентированная</li><li>D. Пропагандистско-политическая</li></ul> <p>4. Какой лагерь в советское время стал восприниматься как образцовая модель интернационального отдыха детей? Дайте 1 правильный ответ:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. Орленок</li><li>B. Вымпел</li><li>C. Артек</li><li>D. Зарница</li></ul> <p>5. Туристский центр «Горные вершины», подчиняющийся организации «Спутник», расположен:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>A. В Грузии</li><li>B. В Москве</li><li>C. В Домбае</li><li>D. В Ярославской области</li></ul>
--	--	-------	---------------------------	---

3.	<b>Раздел 3.</b> Инновационные изменения в туризме в XX веке	ОПК-6	Компьютерное тестирование	<p>1. Как назывался единый орган, в который были объединены все структуры, ведущие туристскую деятельность в СССР? Дайте 1 правильный ответ:</p> <p>А. Корпорация туризма          В. Федерация туризма          С. Ассоциация туризма          D. Институт туризма</p> <p>2. К каким направлениям относится движение «Искусство принадлежит народу»? Дайте 1 правильный ответ:</p> <p>А. К образовательному          В. К биологическому          С. К историческому          D. К просветительскому          E. К краеведческому</p> <p>3. Какое книжное приложение выпускал журнал «Вокруг света». Дайте 1 правильный ответ:</p> <p>А. «Мир путешествий»          В. «Искатель»          С. «Турист»          D. «Кругозор»</p> <p>4. Распределите к какой группе изданий по туризму относятся:</p> <p>1) информационным бюллетеням официальных организаций по туризму          2) профессиональным деловым журналам          3) массовым изданиям</p> <p>А. «Ресторатор»          В. «Пять звезд»          С. «Гео»          D. «Вояж»          E. «Вестник РАТА»</p>
----	---	-------	---------------------------	---

		ОПК-2	Компьютерное тестирование	<p>1. Кого из нижеперечисленных считают «отцом» гостиничных стандартов? Дайте 1 правильный ответ:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>А. К. Хилтона</li><li>В. К. Уилсона</li><li>С. А. Хейли</li><li>Д. Э. Статлера</li></ul> <p>2. Как называется сервис, предполагающий полное или частичное самообслуживание, отсутствие официантов? Дайте 1 правильный ответ:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>А. Буфет</li><li>В. Кофейня</li><li>С. Ресторан</li><li>Д. Кафетерий</li></ul> <p>3. Расположите перечисленные ниже организации, связанные с деятельностью международного туризма, в порядке их возникновения – от самой ранней до самой поздней.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>А. Международный союз официальных организаций по пропаганде туризма</li><li>В. Международный гостиничный союз</li><li>С. Международная лига туристских ассоциаций</li><li>Д. Международный центр туризма</li></ul> <p>4. Какие технологии формируют новые интересы и потребности людей, которые могут быть удовлетворены современным бизнесом туризма и гостеприимства? Дайте 1 правильный ответ:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>А. Благоприятствующие</li></ul>
--	--	-------	---------------------------	--

				<p>В. Инновационные</p> <p>С. Дополнительные</p> <p>Д. Мотивирующие</p> <p>5.Какой регион мира является старейшим по развитию туризма? Дайте 1 правильный ответ:</p> <p>А. Южная Африка</p> <p>В. Европа</p> <p>С. Юго-Восточная Азия</p> <p>Д. Австралия</p>
--	--	--	--	---

#### 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенций	Вопросы /задания
ОПК-2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Теоретические и исследовательские основания истории туризма и гостеприимства</li> <li>2. Путешествия, туризм и сервис путешествий.</li> <li>3. Периодизация путешествий, гостеприимство: смысл и история понятий и терминов.</li> <li>4. Мотивация и сервис путешествий в античные времена.</li> <li>5. Достопримечательности и развлечения как мотивация античных путешественников. Сервис путешествий в античные времена.</li> <li>6. Накопление сведений о разных территориях. Древние карты и описание земель.</li> </ol>

7. Новые мотивации путешествий в Средневековье. Великие путешественники Средневековья.
8. Паломничество как вид средневекового путешествия.
9. Событийный и образовательный туризм Средневековья.
10. Гостиницы и таверны как туристский сервис средневековой Европы.
11. Маршруты, карты и путеводители Средневековья.
12. Эпоха «круглой земли»: золотой век путешествий.
13. Географические открытия. Эпоха «круглой земли»: землепроходцы и открыватели новых земель.
14. Типы путеводителей в новое время.
15. Ресторан и гостиница: гости и хозяева.
16. Продвижение новых видов продуктов и сервиса в Европе Нового времени.
17. Формирование инфраструктуры путешествий: дилижанс и гостиница.
18. Факторы изменения статуса путешествий в эпоху дилижанса.
19. Становление придорожного сервиса.
20. Формирование основных видов туризма в XVIII-начале XX в.
21. Grand Tour образованного англичанина как тип культурно-образовательного туризма.
22. Альпинизм и спортивный туризм как спорт и отдых.
23. Отдых у моря: динамика концепции пляжного отдыха.
24. Репрезентация побережья как пространства отдыха: курортный дизайн и сервис.
25. Формирование спа-курортов и оздоровительного туризма.
26. Появление ресторана как вида сервиса питания в Европе.
27. Гостиничное дело в США: рождение сервисных стандартов.
28. Эпоха железных дорог и массового туризма.
29. Фирма Томаса Кука. История гостеприимства в XVIII-начале XX в.
30. Инновации туристского продукта и организационные структуры и правовые основания международного туризма в XX веке.
31. Сервис индустрии развлечений.
32. Мировой туризм: риски и перспективы.
33. Концептуальные подходы к развитию туризма и гостеприимства в конце XX – начале XXI века.
34. Путешественники и литература путешествий в России.
35. Древнерусские военные и торговые пути.
36. Система сообщения и способы передвижения в московском государстве.
37. Путешествия русских людей в Средние века.
38. Образовательные и культурные поездки русских за границу в новое время.

	<p>39. Русское географическое общество.  40. Паломническое движение в России.  41. Оздоровительный туризм в России Нового времени.  42. Издание путеводителей и карт нового типа в России.  43. Ресторанный сервис в России: истоки, типология, специфика.  44. Клубный туризм в имперской России.  45. Туризм как бизнес в имперской России.</p>
ОПК-6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основные инновации XX века в организации туристских перевозок.</li> <li>2. Факторы массового туризма в XX веке.</li> <li>3. Новые типы заведений питания и проживания в XX веке.</li> <li>4. Международные организации по мировому туризму.</li> <li>5. Содержание международной программы «качественного туризма».</li> <li>6. Инновационные маркетинговые и рекламные технологии в туристской деятельности XX века.</li> <li>7. Анализ рисков и проблем в мировом туризме на основе социокультурного и экологических подходов.</li> <li>8. Информационные инновации в XX веке в туризме.</li> <li>9. Современные концептуальные подходы к проблемам туризма и гостеприимства.</li> <li>10. Паспорт путешественника как условие безопасности туризма.</li> <li>11. Экологическое движение и туризм.</li> <li>12. Пролетарский туризм.</li> <li>13. Ведомственный (профсоюзный) туризм, самостоятельный туризм второй половины XX века.</li> <li>14. Советское экскурсионное движение в рамках Российского общества туристов.</li> <li>15. Формирование и эволюция концепции пролетарского туризма.</li> <li>16. Новые виды и мотивация советского туризма в деятельности</li> <li>17. Общества пролетарского туризма и экскурсий.</li> <li>18. Инновационные характеристики советского пролетарского туризма.</li> <li>19. Пролетарский туризм: организация движения и длительность.</li> <li>20. Пролетарский туризм: сервис путешественника.</li> </ol>

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

### 5.1.1. Основная литература

1. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства : учебник для академического бакалавриата / Л. Г. Березовая. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 477 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-3980-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/530663> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Долженко, Г. П. История туризма : учебник для вузов / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 227 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09717-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/516324> (дата обращения: 08.03.2023).
3. 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, 2023. — 183 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09008-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515120> (дата обращения: 09.03.2023).
4. Севастьянов, Д. В. Страноведение и международный туризм : учебник для вузов / Д. В. Севастьянов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08873-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516511> (дата обращения: 09.03.2023).

### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Польшинский, А. С. История туризма и гостеприимства : учебное пособие : [16+] / А. С. Польшинский ; Омский государственный технический университет. — Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2019. — 131 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683017> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8149-2806-1. — Текст : электронный.
2. Польшинский, А. С. Культурный туризм в современном мире : учебное пособие : [16+] / А. С. Польшинский ; Омский государственный технический университет. — Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. — 155 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683018> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8149-3068-2. — Текст : электронный.
3. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела : учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13427-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519396> (дата обращения: 09.03.2023).

## 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) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

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 практического занятия.

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;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Обработка, обобщение полученных результатов 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 каждому 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.

#### 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. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
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	<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) 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 (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения.

**Учебная аудитория для занятий семинарского 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 (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

**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) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) 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) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ


№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – <i>бакалавриата</i> по направлению подготовки 43.03.03 <i>Гостиничное дело</i> , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515	Протокол заседания Ученого сове _2_ от «_27_» _апреля_ 2023 года	01.09.2023
2.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № ____ от « ____ » _____ 20 ____ года	____.____.____
3.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № ____ от « ____ » _____ 20 ____ года	____.____.____
4.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № ____ от « ____ » _____ 20 ____ года	____.____.____



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

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального

креатива (институт)  
  
К.К. Поздняков

27 апреля 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ТЕХНОЛОГИЯ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА И ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СЛУЖБ  
ПИТАНИЯ НА ПРЕДПРИЯТИХ ГОСТЕПРИИМСТВА**

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

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

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ - ПРОГРАММА  
БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, очно-заочная, заочная**

Москва 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	<b>5</b>
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	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>2.3. Содержание дисциплины (модуля)</b> .....	14
<b>РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> .....	<b>18</b>
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	18
<b>3.2. Задания для самостоятельной работы</b> .....	21
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	24
<b>РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> .....	<b>25</b>
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	25
4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	25
4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	25
4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	26
4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	27
4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	29
4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю).....	29
4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	33
<b>РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	<b>35</b>
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	35
<b>5.1.1. Основная литература</b> .....	35
<b>5.1.2. Дополнительная литература</b> .....	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
<b>5.4.1. Средства информационных технологий</b> .....	38



<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:</b> .....	<b>38</b>
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных</b> .....	<b>38</b>
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	39
5.6. Образовательные технологии .....	39
<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ</b> .....	<b>40</b>

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология ресторанного сервиса и организация работы служб питания на предприятиях 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» (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технология ресторанного сервиса и организация работы служб питания на предприятиях гостеприимства» разработана кандидатом экономических наук Зеленовым В.В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса и гастрономии (выпускающая кафедра)

(наименование кафедры)

Протокол № 3 от «27» апреля 2023 года

Заведующий кафедрой  
доктор экономических  
наук, доцент

Л.Г. Руденко

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион Сухаревский, Москва	 (подпись)	М.Ф.Курджиева

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

Кандидат исторических наук, Ведущий советник Отдела по взаимодействию с органами государственной власти АНО «Больше, чем путешествие», Москва, Москва	 (подпись)	М.С. Федорова
Кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства (РГСУ)	 (подпись)	Л.И. Донскова

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

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об оптимальных методах решения задач в рамках правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений, применять нормативно-правовую базу РФ и международные нормы в гостиничной деятельности с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Задачи дисциплины (модуля):

1. Овладеть знаниями о правовых формах осуществления деятельности в сфере гостиничной и туристской деятельности
2. Овладеть навыками осуществления контроля деятельности структурных подразделений гостиничного предприятия
3. Овладеть навыками правового регулирования гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания предприятий и организаций гостиничной индустрии

**1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК - 6, ПК -2 в соответствии с учебным планом.

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

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Право	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.	<i>Знать:</i> законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.  <i>Уметь:</i> осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую
		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.	документацию для деятельности в избранной профессиональной области; обеспечить документооборот в соответствии с нормативными требованиями
	ПК-2 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	<p>ПК-2.1 Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий</p> <p>ПК-2.2 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-2.3 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>	<p><i>Знать:</i> способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты;</p> <p><i>Уметь:</i> определять круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними; планировать реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм; выполнять задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректировать способы решения задач; представлять результаты проекта, предлагать возможности их использования и/или совершенствования</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) составляет 2 зачетные единицы.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1	2		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	36	36			
Лекционные занятия	12	12			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	24	24			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	27	27			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	9	9			
Форма промежуточной аттестации	Зач. с оценкой	Зач. с оценкой			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		7	8		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	24	24			
Лекционные занятия	8	8			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	16	16			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	39	39			

<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>	<b>9</b>			
Форма промежуточной аттестации	Зач. с оценкой	Зач. с оценкой			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>72</b>	<b>72</b>			

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 2		Курс 2	
		Сессия 1	Сессия 2	Сессия 1-2	Сессия 3-4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>4</b>		
Лекционные занятия	4	4	0		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	4	0	4		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>60</b>	<b>32</b>	<b>28</b>		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>4</b>		<b>4</b>		
Форма промежуточной аттестации	Зач. с оценкой		Зач. с оценкой		
<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	онлайн
		Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками

			<b>Всего</b>	<b>Лекционные занятия</b> <i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Практические занятия</b> <i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Лабораторные занятия</b> <i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Консультации / Иная контактная работа</b> <i>из них: в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1 (Семестр 1)</b>							
<b>Раздел 1.</b> Правовые формы осуществления деятельности в сфере туризма, гостиничной деятельности и общественного питания	32	14	18	6	12		
<b>Тема 1.1</b> Организация деятельности в индустрии гостеприимства.	15	7	8	2	6		
<b>Тема 1.2</b> Правовые основы деятельности предприятий в индустрии гостеприимства.	17	7	10	4	6		
<b>Раздел 2.</b> Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания	31	13	18	6	12	0	
<b>Тема 2.1</b> Правовое регулирование гостиничной деятельности: общая характеристика.	15	7	8	2	6		
<b>Тема 2.2</b> Правовое регулирование оказания услуг общественного питания: общая характеристика.	16	6	10	4	6		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>						

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
Форма промежуточной аттестации (указать)	Зачет с оценкой										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>27</b>	<b>36</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>24</b>	<b>0</b>				

**Очно-заочная форма**

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
<b>Модуль 1 (Семестр 7)</b>											
<b>Раздел 1.</b> Правовые формы осуществления деятельности в сфере	32	20	12	4	0	8	0	-	-	0	0



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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
туризма, гостиничной деятельности и общественного питания											
<b>Тема 1.1</b> Организация деятельности в индустрии гостеприимства.	16	10	8	2	0	4	0	-	-	0	0
<b>Тема 1.2</b> Правовые основы деятельности предприятий в индустрии гостеприимства.	16	10	10	2	0	4	0	-	-	0	0
<b>Раздел 2.</b> Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания	31	19	12	4	0	8	0	-	-	0	0
<b>Тема 2.1</b> Правовое регулирование гостиничной деятельности: общая характеристика.	15	9	6	2	0	4	0	-	-	0	0
<b>Тема 2.2</b> Правовое регулирование оказания услуг общественного питания: общая характеристика.	16	10	6	2	0	4	0	-	-	0	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	Зачет с оценк ой									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>39</b>	<b>24</b>	<b>8</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 <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
<b>Модуль 1 (Курс 2 Сессии 1-2)</b>											
<b>Раздел 1.</b> Правовые формы осуществления деятельности в сфере туризма, гостиничной деятельности и общественного питания	36	32	4	4	0	0	0	-	-	0	0
<b>Тема 1.1</b> Организация деятельности в индустрии гостеприимства.	18	16	2	2	0	0	0	-	-	0	0
<b>Тема 1.2</b> Правовые основы деятельности предприятий в индустрии гостеприимства.	18	16	2	2	0	0	0	-	-	0	0
<b>Раздел 2.</b> Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания	32	28	4	0	0	4	0	-	-	4	0
<b>Тема 2.1</b> Правовое регулирование гостиничной деятельности: общая характеристика.	16	14	4	0	0	2	0	-	-	0	0
<b>Тема 2.2</b> Правовое регулирование оказания услуг общественного	16	14	4	0	0	2	0				

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
питания: общая характеристика.										
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>72</b>	<b>60</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>			

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### **РАЗДЕЛ 1. Правовые формы осуществления деятельности в сфере туризма, гостиничной деятельности и общественного питания**

##### *Перечень изучаемых элементов содержания*

организационно-правовые формы организации деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания; ответственность; Договоры в сфере гостиничной деятельности и общественного питания; договоры, заключаемые туроператорами в целях обеспечения возможности предоставления услуг и услуг по размещению и питанию туристам в составе туристского продукта; Договор аренды; Договор об оказании гостиничных услуг

##### **Тема 1.1. Организация деятельности в индустрии гостеприимства.**

##### *Перечень изучаемых элементов содержания*

организационно-правовые формы организации деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания; ответственность;

##### **Тема 1.2 Правовые основы деятельности предприятий в индустрии гостеприимства.**

##### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Договоры в сфере гостиничной деятельности и общественного питания; договоры, заключаемые туроператорами в целях обеспечения возможности предоставления услуг и услуг

по размещению и питанию туристам в составе туристского продукта; Договор аренды; Договор об оказании гостиничных услуг.

## ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1

**Тема практического занятия:** Правовые формы осуществления деятельности в сфере туризма, гостиничной деятельности и общественного питания

**Форма практического задания:** реферат

### Темы рефератов

1. Предмет, метод и принципы предпринимательского права.
2. Понятие и признаки предпринимательской деятельности в современных условиях.
3. Классификация субъектов предпринимательского права.
4. Организационно-правовые формы осуществления предпринимательской деятельности.
5. Порядок создания коммерческих организаций.
6. Основания, порядок реорганизации коммерческих организаций.
7. Порядок ликвидации коммерческих организаций.
8. Актуальные проблемы правового положения отдельных субъектов предпринимательского права (по выбору магистранта).
9. Проблемы правового регулирования деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства.
10. Особенности нормативного правового регулирования деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства, их поддержка.
11. Понятие, формы, виды и средства государственного регулирования предпринимательской деятельности.
12. Система требований, предъявляемых к предпринимательской деятельности.
13. Государственный контроль за осуществлением предпринимательской деятельности.
14. Саморегулирование в сфере предпринимательства.
15. Правовой режим имущества, используемого в предпринимательской деятельности.
16. Правовой режим основных и оборотных средств, нематериальных активов.
17. Правовой режим капиталов, фондов и резервов, образуемых в процессе предпринимательской деятельности.
18. Правовой режим денежных средств, иностранной валюты и ценных бумаг.
19. Понятие и правовое регулирование оценочной деятельности.
20. Понятие, признаки и правовое регулирование несостоятельности (банкротства).
21. Субъекты банкротства, их права и обязанности.

### РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Холдинговая компания – это предприятие:
  - а) владеющее контрольными пакетами акций других предприятий
  - б) занимающееся сбытом продукции
  - в) контролирующее производство одного вида товара
  - г) осуществляющее страховую деятельность
2. Уставный фонд не формируется при создании:
  - а) акционерного общества
  - б) общества с ограниченной ответственностью
  - в) артели
  - г) казенного предприятия
3. Хозяйственным товариществом является:
  - а) общество с ограниченной ответственностью

- б) общество с дополнительной ответственностью  
**в) коммандитное товарищество**  
г) закрытое акционерное общество
4. Одно лицо может быть полным товарищем:  
а) в двух товариществах  
**б) одном товариществе**  
в) одном полном товариществе и одном коммандитном товариществе  
г) неограниченном числе товариществ
5. Хозяйственным обществом является:  
а) полное товарищество  
**б) закрытое акционерное общество**  
в) коммандитное товарищество  
г) товарищество на вере
6. Акционерным обществом является хозяйственное общество:  
а) с разделенным на доли уставным капиталом  
б) разделенным на определенное число акций паевым фондом  
в) разделенным на доли складочным капиталом  
**г) разделенным на определенное число акций уставным капиталом**
7. Число акционеров закрытого акционерного общества не может превышать:  
а) 1  
б) 5  
**в) 50**  
г) 1000
8. Открытую подписку на выпускаемые акции проводит:  
а) общество с ограниченной ответственностью  
**б) открытое акционерное общество**  
в) производственный кооператив  
г) коммандитное товарищество
9. Высшим органом управления акционерным обществом является:  
а) наблюдательный совет  
б) ревизионная комиссия  
**в) общее собрание акционеров**  
г) совет директоров
10. Минимальное число членов кооператива равно:  
а) 100  
**б) 5**  
в) 1  
г) 50
11. Унитарное предприятие – это коммерческая организация:  
а) наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ним собственником  
**б) не наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ним собственником**  
в) частично наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ним собственником  
г) наделяемая правом собственности на имущество по усмотрению собственника
12. Федеральное казенное предприятие учреждается решением:  
а) органа местного самоуправления  
**б) Правительством РФ**  
в) органа местного самоуправления и Правительством РФ  
г) органом государственной власти субъекта Федерации

## **РАЗДЕЛ 2. Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания**

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

понятия «трудовые ресурсы», в науке и практике экономики, управления; «трудовой потенциал» общества, организации, отдельного работника; мотивация и стимулирование

**Тема 2.1** Правовое регулирование гостиничной деятельности: общая характеристика.

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

понятия «трудовые ресурсы», в науке и практике экономики, управления.

**Тема 2.2** Правовое регулирование оказания услуг общественного питания: общая характеристика.

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

«трудовой потенциал» общества, организации, отдельного работника; мотивация и стимулирование

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

**Тема практического занятия:** Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания

**Форма практического задания:**; реферат

### **Темы рефератов**

1. Процедуры банкротства.
2. Банкротство отдельных категорий должников – юридических лиц.
3. Понятие, правовое регулирование приватизации государственного и муниципального имущества. Субъекты и объекты приватизации.
4. Способы приватизации. Общая характеристика.
5. Предпринимательские договоры: понятие, признаки, заключение, изменение, расторжение, особенности исполнения.
6. Правовые основы информационного обеспечения предпринимательской деятельности.
7. Понятие и виды информации. Коммерческая тайна.
8. Правовые основы государственного финансирования и кредитования предпринимательской деятельности.
9. Банковское кредитование предпринимательской деятельности.
10. Ответственность в предпринимательских отношениях.
11. Защита прав и законных интересов предпринимателей.
12. Государственная регистрация хозяйствующих субъектов.
13. Лицензирование и уведомительный порядок осуществления предпринимательской деятельности.
14. Правовое регулирование государственных и муниципальных закупок товаров (работ, услуг).
15. Понятие и признаки доминирующего положения хозяйствующего субъекта на товарном рынке.
16. Понятие, формы монополистической деятельности на товарном рынке.
17. Недобросовестная конкуренция на товарном рынке.
18. Правовые средства антимонопольного регулирования предпринимательской деятельности. Ответственность за нарушение антимонопольного законодательства.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

### **форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. В начале 90-х годов туризм занимал это место в мировой торговле товарами и услугами:
  - а) 3 +
  - б) 4
  - в) 2
2. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:
  - а) структура туристского рынка
  - б) рынок гостиничных услуг +
  - в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства
3. Из перечисленных разрядов, турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды:
  - а) 2
  - б) 4
  - в) В +
4. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:
  - а) портье, швейцары +
  - б) горничные
  - в) бюро обслуживания
5. Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов занимают:
  - а) Египет
  - б) Греция и Кипр
  - в) острова Юго-Восточной Азии +
6. Самый высокий отель мира находится в:
  - а) Гонконге
  - б) Сингапуре +
  - в) Нью-Йорке
7. Возглавляет работу гостиничного комплекса:
  - а) исполнительный директор
  - б) коммерческая служба
  - в) генеральный директор (генеральный менеджер) +
8. Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:
  - а) Великобритания, Швейцария +
  - б) Испания
  - в) Италия, Португалия
9. “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:
  - а) Англии
  - б) Германии
  - в) Франции +
10. ГОСТ Р50762-95 “Общественное питание. Классификация предприятий” установил столько категорий (-и) для ресторанов и баров:
  - а) 5
  - б) 3 +
  - в) 6

## **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	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 1)</b>		
Раздел 1. Правовые формы осуществления деятельности в сфере туризма, гостиничной деятельности и общественного питания	7	Подготовка реферата
	7	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 2. Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания	7	Подготовка реферата
	6	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	27	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	27	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. семестр 7</b>		
Раздел 1. Правовые формы осуществления деятельности в сфере туризма, гостиничной деятельности и	10	Подготовка реферата
	10	Самостоятельное изучение материала раздела/темы

Раздел 2. Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания	10	Подготовка реферата
	9	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	39	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	39	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. курс 2 сессии 1</b>		
Раздел 1. Правовые формы осуществления деятельности в сфере туризма, гостиничной деятельности и	16	Подготовка реферата
	16	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Модуль 1. курс 2 сессии 2</b>		
Раздел 2. Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания	14	Подготовка реферата
	14	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	60	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	60	

### **3.2. Задания для самостоятельной работы**

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 1**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1**

1. Понятие и сущность туристского права.
2. Предмет правового регулирования туристского права.
3. Исторические этапы развития туристского права.
4. Понятие и виды туристских правоотношений.
5. Субъекты, объекты и содержание туристских правоотношений.
6. Источники туристского права, их виды, система.
  7. Закон о туристской деятельности — как основа туристского права
8. Понятие и виды туристской деятельности.
9. Правовая основа туристской деятельности: общая характеристика.
10. Договор на оказание услуг по туристическому обслуживанию: понятие, стороны, существенные условия, права и обязанности сторон.
11. Договор о реализации туристского продукта: понятие, стороны, существенные условия, права и обязанности сторон.
12. Договоры между субъектами туристской деятельности: понятие, виды, общая характеристика.
13. Полномочия национальной туристской администрации.
14. Учет субъектов туристской индустрии. Федеральный реестр туроператоров.

##### **Перечень тем рефератов к Разделу 1:**

1. Правовое положение субъектов естественных монополий. Государственное регулирование их деятельности.
2. Понятие, виды цен, правовое регулирование цен (тарифов).
3. Государственная ценовая политика. Способы регулирования цен.
4. Понятие, правовое регулирование и основные правила ведения бухгалтерского учета. Учетная политика организации.
5. Бухгалтерская (финансовая) отчетность: понятие, содержание, порядок представления.
6. Понятие и правовое регулирование аудиторской деятельности. Требования, предъявляемые к аудиторам (аудиторским организациям).
7. Виды аудиторских проверок. Аудиторское заключение.
8. Налоговое регулирование предпринимательской деятельности.
9. Понятие, виды рекламы, правовое регулирование рекламы.
10. Общие и специальные требования, предъявляемые к рекламе.
11. Актуальные проблемы правового регулирования реализации товаров, работ, услуг.
12. Актуальные проблемы правового регулирования внешнеэкономической деятельности.
13. Актуальные проблемы правового регулирования рынка ценных бумаг.
14. Актуальные проблемы правового регулирования инвестиционной деятельности.
15. Актуальные проблемы правового регулирования иностранных инвестиций.
16. Актуальные проблемы правового регулирования инновационной деятельности.
17. Расчеты в предпринимательской деятельности.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.**

##### **Основная литература**

1. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие : [16+] / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова ; науч. ред. Н. С. Родионова ; Воронежский государственный университет инженерных технологий. – 2-е изд., перераб. и доп. –

Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. – 121 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688147> (дата обращения: 09.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-00032-532-2. – Текст : электронный.

2. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 9-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 248 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684288> (дата обращения: 09.03.2023). – Библиогр.: с. 214-216 – ISBN 978-5-394-04308-6. – Текст : электронный.

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, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512685> (дата обращения: 27.03.2023).

### **Дополнительная литература**

1. 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, 2023. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514810> (дата обращения: 06.03.2023).

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 27.03.2023).

3. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511181> (дата обращения: 27.03.2023).

## **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

1. Правовое регулирование гостиничной деятельности: общая характеристика.
2. Правовое регулирование оказания услуг общественного питания: общая характеристика.
3. Договоры в гостиничной деятельности: понятие, виды, общая характеристика.
4. Договор об оказании гостиничных услуг: понятие, стороны, существенные условия, права и обязанности сторон.
5. Договоры на оказание услуг общественного питания: понятие, виды, общая характеристика.
6. Публичное регулирование деятельности по организации общественного питания.
7. Публичное регулирование деятельности по организации гостиничной деятельности.

### **Перечень тем рефератов/ эссе к Разделу 2:**

1. Правовой режим капиталов, фондов и резервов, образуемых в процессе предпринимательской деятельности.
2. Правовой режим денежных средств, иностранной валюты и ценных бумаг.
3. Понятие и правовое регулирование оценочной деятельности.
4. Понятие, признаки и правовое регулирование несостоятельности (банкротства).
5. Субъекты банкротства, их права и обязанности.
6. Процедуры банкротства.
7. Банкротство отдельных категорий должников – юридических лиц.

8. Понятие, правовое регулирование приватизации государственного и муниципального имущества. Субъекты и объекты приватизации.
9. Способы приватизации. Общая характеристика.
10. Предпринимательские договоры: понятие, признаки, заключение, изменение, расторжение, особенности исполнения.
11. Правовые основы информационного обеспечения предпринимательской деятельности.
12. Понятие и виды информации. Коммерческая тайна.
13. Правовые основы государственного финансирования и кредитования предпринимательской деятельности.
14. Банковское кредитование предпринимательской деятельности.
15. Ответственность в предпринимательских отношениях.
16. Защита прав и законных интересов предпринимателей.
17. Государственная регистрация хозяйствующих субъектов.
18. Лицензирование и уведомительный порядок осуществления предпринимательской деятельности.
19. Правовое регулирование государственных и муниципальных закупок товаров (работ, услуг).

## **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

### **Основная литература**

1. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие : [16+] / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова ; науч. ред. Н. С. Родионова ; Воронежский государственный университет инженерных технологий. – 2-е изд., перераб. и доп. – Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. – 121 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688147> (дата обращения: 09.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-00032-532-2. – Текст : электронный.
2. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 9-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 248 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684288> (дата обращения: 09.03.2023). – Библиогр.: с. 214-216 – ISBN 978-5-394-04308-6. – Текст : электронный.
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, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512685> (дата обращения: 27.03.2023).

### **Дополнительная литература**

1. 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, 2023. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514810> (дата обращения: 06.03.2023).
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 27.03.2023).
3. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный //

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

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

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.

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.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### ***Написание реферата (доклада).***

##### ***Требования к структуре реферата (доклада):***

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

##### ***Основные требования к оформлению:***

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

#### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

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

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является **зачет с оценкой**, который проводится в **устной** форме.

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

#### **4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

#### **4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b><i>ИТОГО:</i></b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с



накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

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 дифференцированного 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.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий

1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

**4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	Раздел -1 «Правовые формы осуществления деятельности в сфере туризма, гостиничной деятельности и общественного питания»	ОПК-6	Компьютерное тестирование	<p>1. Холдинговая компания – это предприятие:</p> <p><b>а) владеющее контрольными пакетами акций других предприятий</b></p> <p>б) занимающееся сбытом продукции</p> <p>в) контролирующее производство одного вида товара</p> <p>г) осуществляющее страховую деятельность</p> <p>2. Уставный фонд не формируется при создании:</p> <p><b>а) акционерного общества</b></p> <p><b>б) общества с ограниченной ответственностью</b></p> <p>в) артели</p> <p>г) казенного предприятия</p> <p>3. Хозяйственным товариществом является:</p> <p>а) общество с ограниченной ответственностью</p> <p>б) общество с дополнительной ответственностью</p> <p><b>в) коммандитное товарищество</b></p> <p>г) закрытое акционерное общество</p> <p>4. Одно лицо может быть полным товарищем:</p> <p>а) в двух товариществах</p> <p><b>б) одном товариществе</b></p> <p>в) одном полном товариществе и одном коммандитном товариществе</p>

			<p>г) неограниченном числе товариществ</p> <p>5. Хозяйственным обществом является:</p> <p>а) полное товарищество</p> <p><b>б) закрытое акционерное общество</b></p> <p>в) коммандитное товарищество</p> <p>г) товарищество на вере</p> <p>6. Акционерным обществом является хозяйственное общество:</p> <p>а) с разделенным на доли уставным капиталом</p> <p>б) разделенным на определенное число акций паевым фондом</p> <p>в) разделенным на доли складочным капиталом</p> <p><b>г) разделенным на определенное число акций уставным капиталом</b></p> <p>7. Число акционеров закрытого акционерного общества не может превышать:</p> <p>а) 1</p> <p>б) 5</p> <p><b>в) 50</b></p> <p>г) 1000</p> <p>8. Открытую подписку на выпускаемые акции проводит:</p> <p>а) общество с ограниченной ответственностью</p> <p><b>б) открытое акционерное общество</b></p> <p>в) производственный кооператив</p> <p>г) коммандитное товарищество</p> <p>9. Высшим органом управления акционерным обществом является:</p> <p>а) наблюдательный совет</p> <p>б) ревизионная комиссия</p> <p><b>в) общее собрание акционеров</b></p> <p>г) совет директоров</p> <p>10. Минимальное число членов кооператива равно:</p> <p>а) 100</p> <p><b>б) 5</b></p> <p>в) 1</p> <p>г) 50</p> <p>11. Унитарное предприятие – это коммерческая организация:</p> <p>а) наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ним</p>
--	--	--	--

				<p>собственником</p> <p><b>б) не наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ним собственником</b></p> <p>в) частично наделенная правом собственности на имущество, закрепленное за ним собственником</p> <p>г) наделяемая правом собственности на имущество по усмотрению собственника</p> <p>12. Федеральное казенное предприятие учреждается решением:</p> <p>а) органа местного самоуправления</p> <p><b>б) Правительством РФ</b></p> <p>в) органа местного самоуправления и Правительством РФ</p> <p>г) органом государственной власти субъекта Федерации</p>
2.	<p><b>Раздел -2</b></p> <p>«Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания»</p>	ПК-2	Компьютерное тестирование	<p>1. В начале 90-х годов туризм занимал это место в мировой торговле товарами и услугами:</p> <p>а) 3 +</p> <p>б) 4</p> <p>в) 2</p> <p>2. Совокупность настоящих и потенциальных потребителей индустрии гостеприимства – это:</p> <p>а) структура туристского рынка</p> <p>б) рынок гостиничных услуг +</p> <p>в) ассоциация потребителей индустрии гостеприимства</p> <p>3. Из перечисленных разрядов, турбазы, кемпинги и туристские приюты имеют разряды:</p> <p>а) 2</p> <p>б) 4</p> <p>в) В +</p> <p>4. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:</p> <p>а) портье, швейцары +</p> <p>б) горничные</p>

			<p>в) бюро обслуживания</p> <p>5. Первое место в рейтинге популярности среди зимних направлений у европейских туристов занимают:</p> <p>а) Египет</p> <p>б) Греция и Кипр</p> <p>в) острова Юго-Восточной Азии +</p> <p>6. Самый высокий отель мира находится в:</p> <p>а) Гонконге</p> <p>б) Сингапуре +</p> <p>в) Нью-Йорке</p> <p>7. Возглавляет работу гостиничного комплекса:</p> <p>а) исполнительный директор</p> <p>б) коммерческая служба</p> <p>в) генеральный директор (генеральный менеджер) +</p> <p>8. Из перечисленных стран, самыми дорогими европейскими странами считаются:</p> <p>а) Великобритания, Швейцария +</p> <p>б) Испания</p> <p>в) Италия, Португалия</p> <p>9. “Звездная” система классификации гостиниц, распространенная в большинстве стран, основана на национальной классификации:</p> <p>а) Англии</p> <p>б) Германии</p> <p>в) Франции +</p> <p>10. ГОСТ Р50762-95 “Общественное питание. Классификация предприятий” установил столько категорий (-и) для ресторанов и баров:</p> <p>а) 5</p> <p>б) 3 +</p> <p>в) 6</p>
--	--	--	--

#### 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенций	Вопросы /задания
ОПК-6	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Договорные отношения между туроператором и поставщиками туристских услуг.</li><li>2. Понятие договора и его формы.</li><li>3. Существенные условия договора между туроператором и поставщиком туристских услуг: характеристика.</li><li>4. Особенности оформления договоров с гостиницами, авиакомпаниями, экскурсионным бюро.</li><li>5. Понятие документооборота. Основные принципы его организации на туристских предприятиях. Документопотоки входящих и исходящих документов, внутренние документы: особенности работы с ними.</li><li>6. Правила работы с конфиденциальными документами.</li><li>7. Предприятия питания в индустрии туризма.</li><li>8. Организационные формы предприятий питания. Типы предприятий питания. Классификация предприятий питания. Функции предприятий питания.</li><li>9. Предприятия организации туризма.</li><li>10. Туроператорская и турагентская деятельность.</li><li>11. Организационно-правовые формы предприятий туристского бизнеса: индивидуальное, партнерство, корпорация.</li><li>12. Основные права и обязанности во взаимоотношениях туроператора и турагента.</li><li>13. Договор агентирования: формы сотрудничества предприятий, организующих путешествие.</li><li>14. Правовое обеспечение перевозок в международном и внутреннем сообщении.</li><li>15. Роль международных организаций в регулировании и совершенствовании воздушных перевозок.</li><li>16. Предмет, метод и принципы предпринимательского права.</li><li>17. Понятие и признаки предпринимательской деятельности в современных условиях.</li><li>18. Классификация субъектов предпринимательского права.</li><li>19. Организационно-правовые формы осуществления предпринимательской деятельности.</li><li>20. Порядок создания коммерческих организаций.</li><li>21. Основания, порядок реорганизации коммерческих организаций.</li><li>22. Порядок ликвидации коммерческих организаций.</li><li>23. Актуальные проблемы правового положения отдельных субъектов предпринимательского права (по выбору магистранта).</li></ol>

	<p>24. Проблемы правового регулирования деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства.</p> <p>25. Особенности нормативного правового регулирования деятельности субъектов малого и среднего предпринимательства, их поддержка.</p> <p>26. Понятие, формы, виды и средства государственного регулирования предпринимательской деятельности.</p> <p>27. Система требований, предъявляемых к предпринимательской деятельности.</p> <p>28. Государственный контроль за осуществлением предпринимательской деятельности.</p> <p>29. Саморегулирование в сфере предпринимательства.</p> <p>30. Правовой режим имущества, используемого в предпринимательской деятельности.</p> <p>31. Правовой режим основных и оборотных средств, нематериальных активов.</p> <p>32. Правовой режим капиталов, фондов и резервов, образуемых в процессе предпринимательской деятельности.</p>
ПК-2	<p>1. Правовые основы государственного финансирования и кредитования предпринимательской деятельности.</p> <p>2. Банковское кредитование предпринимательской деятельности.</p> <p>3. Ответственность в предпринимательских отношениях.</p> <p>4. Защита прав и законных интересов предпринимателей.</p> <p>5. Государственная регистрация хозяйствующих субъектов.</p> <p>6. Лицензирование и уведомительный порядок осуществления предпринимательской деятельности.</p> <p>7. Правовое регулирование государственных и муниципальных закупок товаров (работ, услуг).</p> <p>8. Понятие и признаки доминирующего положения хозяйствующего субъекта на товарном рынке.</p> <p>9. Понятие, формы монополистической деятельности на товарном рынке.</p> <p>10. Недобросовестная конкуренция на товарном рынке.</p> <p>11. Правовые средства антимонопольного регулирования предпринимательской деятельности. Ответственность за нарушение антимонопольного законодательства.</p> <p>12. Правовое положение субъектов естественных монополий. Государственное регулирование их деятельности.</p> <p>13. Правовой режим денежных средств, иностранной валюты и ценных бумаг.</p> <p>14. Понятие и правовое регулирование оценочной деятельности.</p> <p>15. Понятие, признаки и правовое регулирование несостоятельности (банкротства).</p> <p>16. Субъекты банкротства, их права и обязанности.</p> <p>17. Процедуры банкротства.</p> <p>18. Банкротство отдельных категорий должников – юридических лиц.</p> <p>19. Понятие, правовое регулирование приватизации</p>



	<p>государственного и муниципального имущества. Субъекты и объекты приватизации.</p> <p>20. Способы приватизации. Общая характеристика.</p> <p>21. Предпринимательские договоры: понятие, признаки, заключение, изменение, расторжение, особенности исполнения.</p> <p>22. Правовые основы информационного обеспечения предпринимательской деятельности.</p> <p>23. Понятие и виды информации. Коммерческая тайна.</p> <p>24. Понятие, виды цен, правовое регулирование цен (тарифов).</p> <p>25. Государственная ценовая политика. Способы регулирования цен.</p> <p>26. Понятие, правовое регулирование и основные правила ведения бухгалтерского учета. Учетная политика организации.</p> <p>27. Бухгалтерская (финансовая) отчетность: понятие, содержание, порядок представления.</p> <p>28. Понятие и правовое регулирование аудиторской деятельности. Требования, предъявляемые к аудиторам (аудиторским организациям).</p> <p>29. Виды аудиторских проверок. Аудиторское заключение.</p> <p>30. Налоговое регулирование предпринимательской деятельности.</p> <p>31. Понятие, виды рекламы, правовое регулирование рекламы.</p> <p>32. Общие и специальные требования, предъявляемые к рекламе.</p> <p>33. Актуальные проблемы правового регулирования реализации товаров, работ, услуг.</p> <p>34. Актуальные проблемы правового регулирования внешнеэкономической деятельности.</p> <p>35. Актуальные проблемы правового регулирования рынка ценных бумаг.</p> <p>36. Актуальные проблемы правового регулирования инвестиционной деятельности.</p> <p>37. Актуальные проблемы правового регулирования иностранных инвестиций.</p> <p>38. Актуальные проблемы правового регулирования инновационной деятельности.</p> <p>39. Расчеты в предпринимательской деятельности.</p>
--	---

## **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 производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие : [16+] / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова ; науч. ред. Н. С. Родионова ; Воронежский государственный университет инженерных технологий. – 2-е изд., перераб. и доп. – Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. –

121 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688147> (дата обращения: 09.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-00032-532-2. – Текст : электронный.

2. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса : учебное пособие / В. Г. Федцов. – 9-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2021. – 248 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=684288> (дата обращения: 09.03.2023). – Библиогр.: с. 214-216 – ISBN 978-5-394-04308-6. – Текст : электронный.

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, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512685> (дата обращения: 27.03.2023).

### 5.1.2. Дополнительная литература

1. 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, 2023. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514810> (дата обращения: 06.03.2023).

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 27.03.2023).

3. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511181> (дата обращения: 27.03.2023).

### 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	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>

		учебникам, учебной и методической литературе по 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) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

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;

– 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 *дифференциальному зачету*. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **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. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

<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	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>

		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) 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.

**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.

**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) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых 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) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) 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) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета института на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – <i>бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело</i> , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515	Протокол заседания Ученого совета института № 2 от «27» 04 2023 года	01.09.2023
2.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «___» _____ 20___ года	__-__-____
3.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «___» _____ 20___ года	__-__-____
4.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «___» _____ 20___ года	__-__-____



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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
27 апреля 2023 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, очно-заочная, заочная*

Москва 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	5
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций	5
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) .....	9
<b>2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....</b>	<b>17</b>
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	28
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	28
<b>3.2. Задания для самостоятельной работы .....</b>	<b>31</b>
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	37
РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	39
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю) .....	39
4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	39
4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	39
4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	40
4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	41
4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	42
4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю).....	42
4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	50
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	54



5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)	54
<b>5.1.1. Основная литература</b> .....	54
<b>5.1.2. Дополнительная литература</b> .....	55
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	56
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	56
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	58
<b>5.4.1. Средства информационных технологий</b> .....	58
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:</b> .....	58
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных</b> .....	58
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)....	59
5.6. Образовательные технологии.....	59
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	61

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* (далее – «ОПОП»).

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

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 3 от «27» апреля 2023 года

Заведующий кафедрой  
доктор экономических  
наук, доцент



Л.Г. Руденко

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион Сухаревский,  
Москва



М.Ф.Курджиева

(подпись)

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

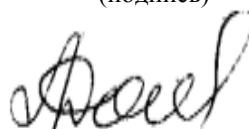
Кандидат исторических наук.  
Ведущий советник Отдела по  
взаимодействию с органами  
государственной власти АНО «Больше,  
чем путешествие», Москва



М.С. Федорова

(подпись)

Кандидат экономических наук, доцент,  
доцент кафедры сервис-дизайна в  
индустрии туризма и гостеприимства  
(РГСУ)



Л.И. Донскова

(подпись)

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

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

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о 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:

- становлением и развитием гостиничного и ресторанного дела; современным состоянием и перспективами развития рынка гостиничных и ресторанных услуг;

- понятием гостиничной услуги, ее специфики и составным элементам, 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 (модуля):

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 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-1, ПК-2 в соответствии с учебным планом.

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

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
	<p><b>ПК-1</b> Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<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>	<p><b>Знать:</b> системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Уметь:</b> организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале</p> <p><b>Владеть:</b> навыками формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства</p>
	<p><b>ПК-2</b> Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере</p>	<p>ПК-2.1 Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий</p> <p>ПК-2.2 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-2.3 Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и</p>	<p><b>Знать:</b> основы производственно-технологической деятельности 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> <p><b>Уметь:</b> применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности,</p>

		специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	использовать основные стратегические, экономические, политические механизмы, инструменты среды, благоприятной для внедрения концепция КСО корпоративного гражданства на практике  <b>Владеть:</b> 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.
--	--	--	--

## 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 6 зачетные единицы.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1	2		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>112</b>	<b>56</b>	<b>56</b>		
Лекционные занятия	36	18	18		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	72	36	36		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	4	2	2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>68</b>	<b>34</b>	<b>34</b>		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		

Форма промежуточной аттестации		ЭКЗ	ЭКЗ		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>108</b>	<b>108</b>		

### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		1	2		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	76	38	38		
Лекционные занятия	24	12	12		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	48	24	24		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	4	2	2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	104	52	52		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		
Форма промежуточной аттестации					
<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 1		Курс 2	
		Сессия 1-2	Сессия 3-4	Сессия 1-2	Сессия 3-4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	28			14	14
Лекционные занятия	8			4	4
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	16			8	8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	4			2	2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	170			85	85
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>18</b>			<b>9</b>	<b>9</b>
Форма промежуточной аттестации				ЭКЗ	ЭКЗ
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>			<b>108</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>	Консультации / Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1 (Семестр 1)</b>									
<b>РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В ИНДУСТРИЮ ГОСТЕПРИИМСТВА КАК СФЕРУ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>	30	12	18	6		12			
Тема 1.1 Гостеприимство как социально-культурный феномен	14	6	8	2		6			
Тема 1.2 Зарождение и этапы развития гостеприимства	16	6	10	4		6			
<b>РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМЫ КЛАССИФИКАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ</b>	30	12	18	6		12			
Тема 2.1 Международные и отечественные классификации гостиниц и номеров	14	6	8	2		6			
Тема 2.2 Специализированные и альтернативные средства размещения	16	6	10	4		6			

<b>РАЗДЕЛ 3. ГОСТИНИЦА КАК ОБЪЕКТ КОММЕРЧЕСКОЙ НЕДВИЖИМОСТИ</b>	<b>28</b>	10	18	6		12			
Тема 3.1 <b>Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей. Дизайн гостиничного интерьера</b>	<b>14</b>	6	8	2		6			
Тема 3.2 <b>Современное состояние гостиничного дизайна. Фирменный стиль гостиницы и требования к нему</b>	<b>14</b>	4	10	4		6			
<b>Консультации</b>	<b>2</b>		2					2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>экз</b>								
<b>Общий объем Модуля 1, часов</b>	<b>108</b>	34	56	18		36		2	
<b>Модуль 2 (Семестр 2)</b>									
<b>РАЗДЕЛ 4. ГОСТИНИЦА КАК ТЕХНОЛОГИЧЕСКА Я СИСТЕМА</b>	<b>30</b>	12	18	6		12			
Тема 4.1. <b>Структура управления гостиницей: элементы и уровни</b>	<b>14</b>	6	8	2		6			
Тема 4.2. <b>Управление качеством</b> на	<b>16</b>	6	10	4		6			



предприятиях индустрии гостеприимства									
<b>РАЗДЕЛ 5. ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА : СТРУКТУРА, СЕРВИС</b>	<b>30</b>	12	18	6		12			
<b>Тема 5.1 Службы предоставления основных услуг</b>	<b>14</b>	6	8	2		6			
<b>Тема 5.2 Службы предоставления дополнительных услуг</b>	<b>16</b>	6	10	4		6			
<b>РАЗДЕЛ 6. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ</b> В	<b>28</b>	10	18	6		12			
<b>Тема 6.1. Гостиничный сервис в условиях глобализации</b>	<b>14</b>	6	8	2		6			
<b>Тема 6.2. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг</b>	<b>14</b>	4	10	4		6			
<b>Консультации</b>	<b>2</b>		2					2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>экз</b>								
<b>Общий объем Модуля 2, часов</b>	<b>108</b>	34	56	18		36		2	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>216</b>	<b>68</b>	<b>112</b>	<b>36</b>		<b>72</b>		<b>4</b>	

*Очно-заочной 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>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>		
<b>Модуль 1 (Семестр 1)</b>								
<b>РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В ИНДУСТРИЮ ГОСТЕПРИИМСТВ А КАК СФЕРУ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>	<b>30</b>	18	12	4		8		
Тема 1.1 Гостеприимство как социально- культурный феномен	16	10	6	2		4		
Тема 1.2 Зарождение и этапы развития гостеприимства	14	8	6	2		4		
<b>РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМЫ КЛАССИФИКАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ</b>	<b>30</b>	18	12	4		8		
Тема 2.1 Международные и отечественные классификации гостиниц и номеров	16	10	6	2		4		
Тема 2.2 Специализированн ые и альтернативные средства размещения	14	8	6	2		4		
<b>РАЗДЕЛ 3. ГОСТИНИЦА КАК ОБЪЕКТ</b>	<b>28</b>	16	12	4		8		

<b>КОММЕРЧЕСКОЙ НЕДВИЖИМОСТИ</b>									
<b>Тема 3.1 Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей. Дизайн гостиничного интерьера</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>		<b>4</b>			
<b>Тема 3.2 Современное состояние гостиничного дизайна. Фирменный стиль гостиницы и требования к нему</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>		<b>4</b>			
<b>Консультации</b>	<b>2</b>		<b>2</b>					<b>2</b>	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>экз</b>								
<b>Общий объем Модуля 1, часов</b>	<b>108</b>	<b>52</b>	<b>38</b>	<b>12</b>		<b>24</b>		<b>2</b>	
<b>Модуль 2 (Семестр 2)</b>									
<b>РАЗДЕЛ 4. ГОСТИНИЦА КАК ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ СИСТЕМА</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>			
<b>Тема 4.1. Структура управления гостиницей: элементы и уровни</b>	<b>16</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>2</b>		<b>4</b>			
<b>Тема 4.2. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства</b>	<b>14</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>2</b>		<b>4</b>			

<b>РАЗДЕЛ 5. ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВ А: СТРУКТУРА, СЕРВИС</b>	<b>30</b>	18	12	4		8			
<b>Тема 5.1 Службы предоставления основных услуг</b>	<b>16</b>	10	6	2		4			
<b>Тема 5.2 Службы предоставления дополнительных услуг</b>	<b>14</b>	8	6	2		4			
<b>РАЗДЕЛ 6. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ</b> В	<b>28</b>	16	12	4		8			
<b>Тема 6.1. Гостиничный сервис в условиях глобализации</b>	<b>14</b>	8	6	2		4			
<b>Тема 6.2. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг</b>	<b>14</b>	8	6	2		4			
<b>Консультации</b>	<b>2</b>		2					2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>ЭКЗ</b>								
<b>Общий объем Модуля 2, часов</b>	<b>108</b>	<b>52</b>	<b>38</b>	<b>12</b>		<b>24</b>		<b>2</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>216</b>	<b>104</b>	<b>76</b>	<b>24</b>		<b>48</b>		<b>4</b>	

*Заочной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Виды учебной работы, академических часов</b>
---------------------	---

	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>	Консультации / Иная контактная работа
<b>Модуль 1 (Курс 2, Сессия 1-2)</b>								
<b>РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В ИНДУСТРИЮ ГОСТЕПРИИМСТВ А КАК СФЕРУ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>	34	30	4	2		2		
Тема 1.1 Гостеприимство как социально- культурный феномен	16	14	2	2				
Тема 1.2 Зарождение и этапы развития гостеприимства	18	16	2			2		
<b>РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМЫ КЛАССИФИКАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ</b>	34	30	4	2		2		
Тема 2.1 Международные и отечественные классификации гостиниц и номеров	16	14	2	2				
Тема 2.2 Специализированн ые и альтернативные средства размещения	18	16	2			2		
<b>РАЗДЕЛ 3. ГОСТИНИЦА КАК ОБЪЕКТ КОММЕРЧЕСКОЙ НЕДВИЖИМОСТИ</b>	29	25	4			4		

Тема 3.1 Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей. Дизайн гостиничного интерьера	14	12	2			2			
Тема 3.2 Современное состояние гостиничного дизайна. Фирменный стиль гостиницы и требования к нему	15	13	2			2			
Консультации	2		2					2	
Контроль промежуточной аттестации (час)	9								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экз								
Общий объем Модуля 1, часов	108	85	14	4		8		2	
<b>Модуль 2 (Курс 2, Сессия 3-4)</b>									
<b>РАЗДЕЛ 4. ГОСТИНИЦА КАК ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ СИСТЕМА</b>	34	30	4	2		2			
Тема 4.1. Структура управления гостиницей: элементы и уровни	16	14	2	2					
Тема 4.2. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства	18	16	2			2			
<b>РАЗДЕЛ 5. ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВ</b>	34	30	4	2		2			

<b>А: СТРУКТУРА, СЕРВИС</b>									
<b>Тема 5.1 Службы предоставления основных услуг</b>	<b>16</b>	14	2	2					
<b>Тема 5.2 Службы предоставления дополнительных услуг</b>	<b>18</b>	16	2			2			
<b>РАЗДЕЛ 6. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ</b>	<b>29</b>	25	4			4			
<b>Тема 6.1. Гостиничный сервис в условиях глобализации</b>	<b>14</b>	12	2			2			
<b>Тема 6.2. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг</b>	<b>15</b>	13	2			2			
<b>Консультации</b>	<b>2</b>		2					2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>ЭКЗ</b>								
<b>Общий объем Модуля 2, часов</b>	<b>108</b>	<b>85</b>	<b>14</b>	<b>4</b>		<b>8</b>		<b>2</b>	
<b>Общий объем по дисциплине, часов</b>	<b>216</b>	<b>170</b>	<b>28</b>	<b>8</b>		<b>16</b>		<b>4</b>	

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В ИНДУСТРИЮ ГОСТЕПРИИМСТВА КАК СФЕРУ 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 1.1 Гостеприимство как социально-культурный феномен**

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.

### **Тема 1.2 Зарождение и этапы развития 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.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

### **Тема практического занятия 1.1: Гостеприимство как социально-культурный феномен**

**Форма практического задания:** дискуссия

#### **Темы вопросов для обсуждения:**

Соотношение понятий «Туризм» и «Гостеприимство»  
Значение человеческого фактора в индустрии гостеприимства  
Особые знания и навыки, необходимые для работы в сфере гостеприимства

### **Тема практического занятия 1.2: Зарождение и этапы развития гостеприимства**

**Форма практического задания:** дискуссия

#### **Темы вопросов для обсуждения:**

Гостиничное дело в Античный период  
Гостиничное дело в Средние века  
Гостиничное дело на Востоке и в Азии  
Гостиничное дело в Европе  
Гостиничное дело в Америке  
Гостиничное дело в России

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**



**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

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

*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 2.1 Международные и отечественные классификации гостиниц и номеров**

*Перечень изучаемых элементов содержания:*

Международная классификация средств размещения. Основные требования к средствам размещения. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Гостеприимство как одно из фундаментальных понятий человеческой цивилизации. Первые типы средств размещения и особенности управления ими. Пионеры гостиничной индустрии: Статлер, Ритц, Мариотт, Хилтон. Классификация гостиниц в Великобритании. Особенности классификация гостиниц системы AA. Категоризация отелей в США. Категоризация отелей во Франции. Понятие гостиничной концепции. Характеристика основных гостиничных концепций. Классификация гостиниц по уровню обслуживания в России (основные положения). Классификация отелей в Германии. Особенности классификации гостиниц в Швейцарии. Особенности классификация гостиниц в Греции. Особенности европейской (французской) классификации.

### **Тема 2.2 Специализированные и альтернативные средства размещения**

*Перечень изучаемых элементов содержания:*

Среда гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на работу отеля. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на процесс оказания гостиничных услуг. Основные цели классификации. Специализированные оздоровительные заведения. Конгресс-отели. Общественные средства транспорта, оборудованные для проживания. Индивидуальные средства размещения туристов. Кондоминиум отели. Особенности малых гостиниц. Особенности бизнес-отелей. Отличительные особенности курортных гостиниц и SPA – отелей. Особенности транзитных гостиниц. Роль личности в развитии гостиниц – Харвей.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

**Тема практического занятия 2.1: Международные и отечественные классификации гостиниц и номеров**

**Форма практического задания: дискуссия**

**Вопросы для обсуждения:**

1. Классификация средств размещения ВТО и РФ.
2. Таймшер.
3. Отличительные особенности курортных гостиниц и SPA – отелей.
4. Особенности транзитных гостиниц. Роль личности в развитии гостиниц – Харвей.

## **Тема практического занятия 2.2: Специализированные и альтернативные средства размещения**

**Форма практического задания: дискуссия**

**Вопросы для обсуждения:**

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.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

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

*Перечень изучаемых 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 3.1 Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей. Дизайн гостиничного интерьера**

Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей. Основные факторы, предопределяющие выбор площадей для размещения гостиничного комплекса. Дизайн гостиничного интерьера. Влияние интерьера на уровень корпоративной культуры, создание комфорта и обеспечивает оптимальные условия для обслуживания. Характеристика стилей дизайна и примеры стилей, используемые в отелях. Характеристика примеров лучших отелей Европы, Америки. Характеристика современного состояния гостиничного дизайна в России.

**Тема 3.2 Современное состояние гостиничного дизайна. Фирменный стиль гостиницы и требования к нему**

**Вопросы для самоподготовки**

Современное состояние гостиничного дизайна в России. Создание фирменного стиля гостиницы и основные требования к нему. Этапы разработки фирменного стиля. Новые направления дизайна гостиничных интерьеров. Особенности гостиничного интерьера в зарубежных странах. Примеры лучших отелей России, входящих в число лучших отелей мира. Проблемы гостиничного интерьера в России и за рубежом.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3**

**Тема практического занятия 3.1: Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей. Дизайн гостиничного интерьера**

**Форма практического задания: дискуссия**

### **Вопросы для обсуждения:**

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. Особенности гостиничного интерьера в зарубежных странах.
4. Примеры лучших отелей России, входящих в число лучших отелей мира.
5. Проблемы гостиничного интерьера в России и за рубежом.

### **Тема практического занятия 3.2: Современное состояние гостиничного дизайна. Фирменный стиль гостиницы и требования к нему**

#### **Форма практического задания: кейс-задание**

#### **Содержание кейс-задания:**

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

1. разработка логотипа и эмблемы гостиницы;
2. размещение фирменной символики на текстиле, индивидуальной продукции, коврах, посуде и т.д.;
3. подбор фирменных цветов;
4. разработка полиграфической продукции;
5. 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 фонтитипа (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.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

## РАЗДЕЛ 4. ГОСТИНИЦА КАК ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ СИСТЕМА

### *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 4.1. Структура управления гостиницей: элементы и уровни**

Типы организационных структур в индустрии гостеприимства; их преимущества и недостатки. Организационная структура управления гостиницей. Характеристика основных элементов организационной структуры управления гостиницей. Горизонтальные и вертикальные связи в организационной структуре управления гостиницей. Преимущества и недостатки линейной структуры управления гостиницей. Недостатки функциональной структуры управления гостиницей. Модели организации гостиничного бизнеса. Основные модели организации гостиничного дела.

#### **Тема 4.2. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства**

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.

## ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4

### **Тема практического занятия 4.1: Структура управления гостиницей: элементы и уровни**

**Форма практического задания:** дискуссия

#### **Вопросы для обсуждения:**

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.

### **Тема практического занятия 4.2: Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства**

**Форма практического задания:** дискуссия

### **Вопросы для обсуждения:**

1. Недостатки функциональной структуры управления гостиницей.
2. Модели организации гостиничного бизнеса.
3. Основные модели организации гостиничного дела.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

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

### *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 5.1 Службы предоставления основных услуг**

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.

### **Тема 2. Службы предоставления дополнительных услуг**

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.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5**

### **Тема практического занятия 5.1: Службы предоставления основных услуг**

**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  
NB  
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  
Buckel folio  
Room service  
Pool bar

## **Тема практического занятия 5.2: Службы предоставления дополнительных услуг**

**Форма практического задания:** кейс-задание

### **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**

У нас этого нет

Это невозможно

Это запрещено

Вам нельзя

Вам следует

Вы обязаны

##### **Говорите**

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**

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5**

**форма рубежного контроля – кейс-задание**

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

### ***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 6.1. Гостиничный сервис в условиях глобализации**

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

Гостиничный сервис в условиях глобализации. Международные гостиничные цепи и группы. Гостиничные консорциумы. Неординарные отели как аттрактор современного туризма.

### **Тема 6.2. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг**

***Перечень изучаемых элементов содержания:***

Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг. Методы статистики, социологии и маркетинга в региональном мониторинге, новые технологии исследования. Прогнозирование как цель регионального мониторинга гостиничных услуг.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6**

### **Тема практического занятия 6.1: Гостиничный сервис в условиях глобализации**

**Форма практического задания:** кейс-задание

**Содержание кейс-задания:**

#### **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:

### **Тема практического занятия 6.2: Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг**

**Форма практического задания:** кейс-задание

**Содержание кейс-задания:**

#### **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

### 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	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 1)</b>		
РАЗДЕЛ 1. <b>ВВЕДЕНИЕ В ИНДУСТРИЮ ГОСТЕПРИИМСТВА КАК СФЕРУ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ</b>	12	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 2. <b>СИСТЕМЫ КЛАССИФИКАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ</b>	12	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 3. <b>ГОСТИНИЦА КАК ОБЪЕКТ КОММЕРЧЕСКОЙ НЕДВИЖИМОСТИ</b>	10	Подготовка реферата

Общий объем Модуля 1, часов	34	
<b>Модуль 2 (Семестр 2)</b>		
РАЗДЕЛ 4. ГОСТИНИЦА КАК ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ СИСТЕМА	12	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 5. ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА: СТРУКТУРА, СЕРВИС	12	Подготовка кейс-задание
РАЗДЕЛ 6. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ В	10	Подготовка эссе
Общий объем по модулю/семестру, часов	34	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	68	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 1)</b>		
РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В ИНДУСТРИЮ ГОСТЕПРИИМСТВА КАК СФЕРУ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	18	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМЫ КЛАССИФИКАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ	18	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 3. ГОСТИНИЦА КАК ОБЪЕКТ КОММЕРЧЕСКОЙ НЕДВИЖИМОСТИ	16	Подготовка реферата

Общий объем Модуля 1, часов	52	
<b>Модуль 2 (Семестр 2)</b>		
РАЗДЕЛ 4. ГОСТИНИЦА КАК ТЕХНОЛОГИЧЕСКА Я СИСТЕМА	18	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 5. ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА: СТРУКТУРА, СЕРВИС	18	Подготовка кейс-задание
РАЗДЕЛ 6. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ	16	Подготовка эссе
Общий объем по модулю/семестру, часов	52	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	104	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (Курс 2, сессия 1-2)</b>		
РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В ИНДУСТРИЮ ГОСТЕПРИИМСТВА КАК СФЕРУ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	30	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМЫ КЛАССИФИКАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ	30	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 3. ГОСТИНИЦА КАК ОБЪЕКТ КОММЕРЧЕСКОЙ НЕДВИЖИМОСТИ	25	Подготовка реферата

Общий объем Модуля 1, часов	85	
<b>Модуль 2 (Курс 2, Сессия 3-4)</b>		
РАЗДЕЛ 4. ГОСТИНИЦА КАК ТЕХНОЛОГИЧЕСКА Я СИСТЕМА	30	Подготовка реферата
РАЗДЕЛ 5. ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА: СТРУКТУРА, СЕРВИС	30	Подготовка кейс-задание
РАЗДЕЛ 6. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ	25	Подготовка эссе
Общий объем по модулю/семестру, часов	85	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	170	

### 3.2. Задания для самостоятельной работы

#### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

##### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

4. Предприятия индустрии спорта и развлечений
5. Типы гостиничных предприятий в России
6. Транспортные предприятия

##### Перечень тем рефератов к Разделу 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
17. капиталистических отношений.
18. «Золотой век» европейской гостиничной индустрии
19. Лидеры гостиничного рынка современной Европы
20. Американская гостиничная индустрия как лидер мирового гостиничного бизнеса.
21. Отличия американской модели развития гостиничного рынка от европейских аналогов.
22. Концепция американского гостиничного продукта
23. Состояние гостиничного бизнеса в средневековой Руси.
24. Основные виды средств размещения в Древней Руси.
25. Подготовка кадров для русских гостиниц в XIX веке.
26. Основные процессы, характерны

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.**

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело» : учебное пособие : [16+] / Е. В. Кулагина, С. А. Кациель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова ; Омский государственный технический университет. — Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. — 111 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683234> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8149-3110-8. — Текст : электронный.

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

2. Кондоминиум отеля.
3. Особенности малых гостиниц.
4. Особенности бизнес-отелей.
5. Конгресс-отели.
6. Общественные средства транспорта, оборудованные для проживания.

### **Перечень тем рефератов к Разделу 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 классификация гостиниц в Греции.
31. Особенности европейской (французской) классификации.
32. Классификация гостиниц в Великобритании. Особенности классификация гостиниц системы AA
33. Категоризация отелей в США.
34. Категоризация отелей во Франции.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

1. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/519684> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 3**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3:**

1. Характеристика примеров лучших отелей Европы.
2. Характеристика примеров лучших отелей Северной и Южной Америки.
3. Характеристика современного состояния гостиничного дизайна в России.
4. Характеристика примеров лучших отелей Юго-Восточной Азии.
4. Характеристика примеров лучших отелей Турции и Египта.

##### **Перечень тем рефератов к разделу 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.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.**

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
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, 2023. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/516801> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Современные проблемы сервиса и туризма : журнал // Научная электронная библиотека eLIBRARY. - URL: [https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp) (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке, для зарегистрир. пользователей.

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 4**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4:**

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.

#### **Перечень тем рефератов к Разделу 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.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.**

6. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).

7. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело» : учебное пособие : [16+] / Е. В. Кулагина, С. А. Кациель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова ; Омский государственный технический университет. — Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. — 111 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683234> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8149-3110-8. — Текст : электронный.

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 5**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 5:**

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.

### Содержание кейс-задания к Разделу 5:

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?

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.**

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
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, 2023. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/516801> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Современные проблемы сервиса и туризма : журнал // Научная электронная библиотека eLIBRARY. - URL: [https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp) (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке, для зарегистрир. пользователей.

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 6**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 6:**

1. Функционирование и разновидности неординарных отелей
2. Мультибрендовая стратегия
3. Статистические показатели и технологии мониторинга гостиничного сервиса
4. Карта регионального мониторинга

#### **Перечень тем эссе к Разделу 6:**

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

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 6.**

1. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. – Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. – 300 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8064-2876-0. – Текст : электронный.
2. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело» : учебное пособие : [16+] / Е. В. Кулагина, С. А. Кацнель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 111 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683234> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8149-3110-8. – Текст : электронный
3. Современные проблемы сервиса и туризма : журнал // Научная электронная библиотека eLIBRARY. - URL: [https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp) (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке, для зарегистрир. пользователей.

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

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

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.

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.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

### ***Написание реферата (доклада).***

#### ***Требования к структуре реферата (доклада):***

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

#### ***Основные требования к оформлению:***

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

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

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

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

#### **4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

1. текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

2. промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

#### **4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

3. академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

4. выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

5. прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b><i>ИТОГО:</i></b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

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 дифференцированного 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.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

**4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В ИНДУСТРИЮ ГОСТЕПРИИМСТВА КАК СФЕРУ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	ПК-1	Компьютерное тестирование	<p>1) Сколько гостиниц насчитывалось в Милане в четырнадцатом веке?            а)140            б)150            в)180            г)130</p> <p>2) Сколько стадий выделяют в истории развития гостеприимства?            а)3            б)2            в)7            г)4</p> <p>3) Выберите годы массового развития гостиничной индустрии в западных странах?            а)1950-60гг            б)1920-30гг            в)1970-80гг            г)1990-е гг.</p>



				<p>4) Как назывались первые гостиницы на Руси?</p> <p>а) хостелы  б) гостиницы  в) постоялые дворы  г) комнаты для ночлега</p> <p>5) в каком году постановлением СНК СССР была предусмотрена показатели для гостиниц повышенного типа обслуживания?</p> <p>а)1936г  б)1934г  в)1947г  г)1945г</p>
		ПК-2	Компьютерное тестирование	<p>6) В каком году были разработаны первые типовые проекты гостиниц на 50, 75, 100 и 150 мест?</p> <p>а)1931г  б)1935г  в)1933г  г)1938г</p> <p>7) Сколько было построено в РСФСР за годы десятой пятилетки гостиничных предприятий?</p> <p>а)170  б)155  в)158  г)167</p> <p>8) Что является четвертым этапом в развитии гостиничного бизнеса?</p> <p>а) предыстория  б) его массовое развитие  в) начало массового появления предприятий  г) зарождение специализированных предприятий по производству гостиничных</p>

			услуг <p>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</p> <p>10) Сколько гостиниц насчитывалось в России в 1910 году?  а)4500  б)5000  в)4685  г)7000</p>
2.	<b>РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМЫ КЛАССИФИКАЦИИ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ</b>	ПК-1	Компьютерное тестирование <p>1. Международные гостиничные правила были приняты Международной гостиничной ассоциацией в:  а. 1975 г.; г. 1977 г.  б. 1981 г.; д. 1991г.  в. 1980 г.;</p> <p>2. Индивидуальные средства размещения:  а. мотели  б. пансионаты  в. конгресс-центры  г. круизные суда  д. квартира.</p> <p>3. Самой распространенной классификацией является:  а. звездная.  б. АА.  в. система разрядов.  г. система букв.  д. Алмазов.</p>

			<p>4. Классификация услуг гостиниц системы букв распространена в:</p> <p>а. Греции.  б. Великобритании.  в. США.  г. Италии и Израиле.  д. Франции, России.</p> <p>5. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:</p> <p>а. Греции.  б. Великобритании.  в. США.  г. Италии и Израиле.  д. Франции, России</p>
		ПК-2	<p>Компьютерное тестирование</p> <p>6. Отметьте страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются негосударственными органами:</p> <p>а. Россия;  б. США.  в. Франция  г. Швейцария.  д. Великобритания.</p> <p>7. Отметьте страны, в которых категоризация проводится обязательно:</p> <p>а. Греция.  б. Россия  в. Франция.  г. Швейцария.  д. Италия.</p> <p>8. Согласно российской классификации гостиниц, номер «апартамент» это:</p> <p>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</p>

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 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.

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.
3.	РАЗДЕЛ 3. ГОСТИНИЦ А КАК ОБЪЕКТ КОММЕРЧЕ СКОЙ НЕДВИЖИ МОСТИ	ПК-1	Кейс- задание	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.
		ПК-2		
4.	РАЗДЕЛ 4. ГОСТИНИ ЦА КАК ТЕХНОЛО ГИЧЕСКАЯ СИСТЕМА	ПК-1	Компью терное тестиро вание	<p>1. Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:</p> <p>5. а) портье, швейцары б) горничные в) бюро обслуживания г) Эксплуатационная служба</p> <p>2. Возглавляет работу гостиничного комплекса:</p> <p>а) исполнительный директор б) коммерческая служба в) генеральный директор (генеральный менеджер) г) администратор</p> <p>3. К контактными службам гостиницы относятся:</p> <p>а) служба бронирования; б) инженерно-техническая служба; в) служба безопасности; г) служба эксплуатации номерного фонда.</p> <p>4. Какая служба создается для защиты гостей, их имущества и имущества отеля от возможного вреда со стороны разного рода криминальных элементов.</p> <p>а) административная; б) служба питания в) служба безопасности г) служба приёма и размещения</p>

			<p>5. Самое крупное по численности персонала подразделение отеля</p> <p>а) отдел гостиничного хозяйства</p> <p>б) служба безопасности</p> <p>в) служба бронирования</p> <p>г) отдел по подбору кадров</p>
	ПК-2	Компьютерное тестирование	<p>6. Преимущества линейной организационной системы управления</p> <p>а) четко выраженная ответственность;</p> <p>б) появление тенденций чрезмерной централизации;</p> <p>в) относительно застывшая организационная форма, с трудом реагирующая на изменения.</p> <p>г) чрезмерная заинтересованность в реализации целей и задач "своих" подразделений;</p> <p>7. Недостатки функциональной структуры управления:</p> <p>а) относительно застывшая организационная форма, с трудом реагирующая на изменения.</p> <p>б) уменьшение потребности в специалистах широкого профиля.</p> <p>в) высокая компетентность специалистов, отвечающих за осуществление конкретных функций;</p> <p>г) исключение дублирования и параллелизма в выполнении управленческих функций;</p> <p>Преимущества линейно-функциональной структуры управления</p> <p>а) возможность привлечения консультантов и экспертов.</p> <p>б) чрезмерно развитая система связей по вертикали, то есть тенденция к чрезмерной централизации.</p> <p>в) недостаточно четкая ответственность, так как готовящий решение, как правило, в его реализации не участвует;</p> <p>г) отсутствие тесных взаимосвязей и взаимодействия на горизонтальном уровне между производственными отделениями;</p> <p>Недостатки линейно-функциональной структуры:</p> <p>а) чрезмерно развитая система связей по вертикали, то есть тенденция к чрезмерной централизации.</p>

				<p>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;</p> <p>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.</p>
5.	РАЗДЕЛ 5. <b>ИНДУСТРИЯ ГОСТЕПРИИМСТВА: СТРУКТУРА, СЕРВИС</b>	ПК-1	Кейс-задание	<p><b>Задание 1:</b>  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.</p>
		ПК-2		<p><b>Задание 2:</b>  Проведите сравнительное исследование ассортимента спортивно-оздоровительных услуг в гостиницах конкретного региона/города (по выбору студента).</p>
6.	РАЗДЕЛ 6. <b>СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ В ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ</b>	ПК-1	Контрольная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Раскройте сущность мониторинга и его связь с управлением.</li> <li>2. В чем особенности и предмет региональных гостиничных услуг?</li> <li>3. Какова конечная цель и практические задачи мониторинга в сфере гостиничного сервиса?</li> <li>4. Какие статистические показатели и технологии используются в мониторинге гостиничного сервиса?</li> <li>5. Какая из двух предложенных региональных карт требует больших трудовых затрат и большего объема информации для ее заполнения?</li> <li>6. Какие три задачи необходимо решить при прогнозировании развития комплекса гостиничных услуг?</li> <li>7. В чем отличие программ развития туризма и гостиничного сервиса в Москве и Санкт-Петербурге?</li> <li>8. Насколько научно обоснованы, по Вашему мнению, существующие стратегические планы строительства и развития гостиниц в городах и регионах России?</li> <li>9. Каковы основные тенденции развития мирового туристского рынка в начале XXI в.?</li> <li>10. В чем причина появления и развития мультибрендового формата в</li> </ol>

			гостиничном бизнесе?
		ПК-2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Охарактеризуйте основные меры, предпринимаемые в гостинице для защиты физической безопасности клиентов и персонала.</li> <li>2. Какими мерами достигается соблюдение и защита коммерческой тайны в гостинице?</li> <li>3. Назовите основные подходы для предотвращения гостиничных краж.</li> <li>4. Какими нормативно-правовыми документами деятельность службы безопасности в гостинице?</li> <li>5. Перечислите, что относится к административным и техническим мерам обеспечения безопасности.</li> <li>6. Охарактеризуйте деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя.</li> <li>7. В чем заключается специфика работы службы организации питания (Food and Beverage Department)?</li> <li>8. В чем заключается специфика работы службы управления номерным фондом (Room division)? Какие подразделения в нее входят?</li> <li>9. Охарактеризуйте состав и особенности функционирования основных служб гостиницы.</li> <li>10. Как соотносятся между собой понятия «физкультурно-спортивный сервис» и «спортивно-оздоровительный сервис»?</li> </ol>

#### 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенций	Вопросы /задания
<b>МОДУЛЬ 1</b>	



ПК-1

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.

	<p>32. Кондоминиум отеля.</p> <p>33. Особенности малых гостиниц.</p> <p>34. Особенности бизнес-отелей.</p> <p>35. Отличительные особенности курортных гостиниц и SPA – отелей.</p> <p>36. Особенности транзитных гостиниц. Роль личности в развитии гостиниц – Харвей</p>
ПК-2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Какова общая схема обрядов гостеприимства? Охарактеризуйте стадии обряда перехода. Приведите примеры.</li> <li>2. Какие причины влияют на формирование гостеприимства у различных народов мира?</li> <li>3. В каких элементах культуры могут проследиваться национальные особенности гостеприимства?</li> <li>4. Как вы понимаете фразу, что приход гостя перестраивал обычный распорядок жизни семьи?</li> <li>5. Почему совместная трапеза являлась центральным звеном ритуала традиционного гостеприимства?</li> <li>6. Что было характерно для первых предприятий гостеприимства в английских колониях в Северной Америке в XVII-XVIII вв.? В чем их особенности?</li> <li>7. Какие новые типы предприятий появились в США XX вв.?</li> <li>8. Каковы основные тенденции развития гостиничного бизнеса после II Мировой войны?</li> <li>9. Что вы можете выделить общего и особенного в биографиях выдающихся организаторов гостиничного и ресторанного дела?</li> <li>10. В чем заключается вклад Элсворта Статлера в развитие индустрии гостеприимства?</li> <li>11. В чем заключался вклад Конрада Хилтона в развитие гостиничного дела?</li> <li>12. Как бы вы охарактеризовали вклад Цезаря Ритца в развитие индустрии гостеприимства?</li> <li>13. В чем заключалось новаторство Ч.К.Уилсона как отельера?</li> <li>14. Какое значение имеет классификация гостиниц для деятельности гостиниц?</li> <li>15. Расскажите о современных подходах к сертификации гостиниц.</li> <li>16. Какие виды гостиниц и гостиничных номеров вы знаете?</li> <li>17. В чем отличие российской системы классификации гостиниц от зарубежных классификаций?</li> <li>18. Какие средства размещения относятся к специализированным? Приведите примеры.</li> </ol>
<b>МОДУЛЬ 2</b>	
ПК-1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Среда гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на работу отеля.</li> <li>2. Факторы внешнего окружения, влияющие на работу гостиницы.</li> <li>3. Внутренняя среда гостиничного предприятия. Факторы, влияющие на процесс оказания гостиничных услуг.</li> <li>4. Базовые конфигурации гостиничных зданий и распределение площадей.</li> <li>5. Основные факторы, предопределяющие выбор площадей для размещения гостиничного комплекса.</li> </ol>

6. Дизайн гостиничного интерьера.
7. Современное состояние гостиничного дизайна в России.
8. Создание фирменного стиля гостиницы и основные требования к нему. Этапы разработки фирменного стиля.
9. Новые направления дизайна гостиничных интерьеров.
10. Типы организационных структур в индустрии гостеприимства; их преимущества и недостатки.
11. Специфика управленческой структуры гостиничного комплекса. Формы управления.
12. Основные службы гостиницы.
13. Служба бронирования и совершенствование технологии ее работы.
14. Организационные принципы службы управления номерным фондом.
15. Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием.
16. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства.
17. Коммерческая служба в системе эксплуатации гостиничных объектов.
18. Вспомогательная оперативная служба гостиничного комплекса.
19. Служба питания. Характер ресторанного сервиса.
20. Организационно-правовые действия, определяющие надежность инженерно-технической службы.
21. Экологическая направленность инженерно-технической службы.
22. Состав и особенности функционирования службы управления номерным фондом.
23. Функции подразделений службы управления номерным фондом: служба бронирования; служба приема и размещения; хозяйственная служба.
24. Служба организации питания.
25. Деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостей.
26. Система безопасности гостиницы.
27. Дополнительные услуги в структуре гостиницы.
28. Организация обслуживания бытового обслуживания и обслуживания транспортными услугами в гостинице.
29. Анимационные технологии в гостиничном сервисе.
30. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах.
31. Велнес-технологии как новое предложение в системе гостеприимства.
32. Формы экскурсионного сервиса в структуре дополнительных услуг гостиниц.
33. Гостиничный сервис в условиях глобализации.
34. Международные гостиничные цепи и группы. Гостиничные консорциумы.
35. Неординарные отели как аттрактор современного туризма.

	36. Региональный мониторинг рынка гостиничных услуг. Прогнозирование как цель регионального мониторинга гостиничных услуг.
ПК-2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем заключается специфика обслуживания туристов в ротеле?</li> <li>2. В чем особенность организации обслуживания туристов в санаторно-курортных комплексах?</li> <li>3. Какие средства размещения можно отнести к альтернативным средствам размещения? В чем их специфика?</li> <li>4. Каким образом интерьер оказывает влияние на уровень корпоративной культуры, создание комфорта и обеспечивает оптимальные условия для обслуживания?</li> <li>5. Дайте характеристику стилям дизайна и приведите примеры стилей, используемые в отелях.</li> <li>6. Охарактеризуйте современное состояние гостиничного дизайна в России. Назовите примеры лучших отелей России. Какие из них входят в число лучших отелей мира?</li> <li>7. Каковы особенности гостиничного интерьера в зарубежных странах? Назовите примеры лучших отелей Европы, Америки. Какие из них входят в число лучших отелей мира?</li> <li>8. В чем проблемы гостиничного интерьера в России и за рубежом?</li> <li>9. Охарактеризуйте связи в линейной организационной структуре.</li> <li>10. Охарактеризуйте связи в функциональной организационной структуре.</li> <li>11. Охарактеризуйте связи в организационной структуре мини-отеля.</li> <li>12. Какие факторы определяют уровень осознания и сущности категории «качество»? Приведите примеры.</li> <li>13. Приведите определение категории «качество», содержащееся в ГОСТ Р ИСО 9000: 2001. В чем заключается его отличие от других определений данного понятия?</li> <li>14. Какие существуют формы управления предприятиями гостеприимства? Приведите примеры и охарактеризуйте их.</li> <li>15. Какие новые формы предоставления экскурсионных услуг в отелях вы можете назвать?</li> <li>16. В чем заключается главный закон развития сервисной деятельности ресторанного бизнеса?</li> <li>17. Какую информацию должна содержать заявка на бронирование гостиничного номера?</li> <li>18. Выделите и охарактеризуйте основные виды бронирования гостиничных номеров.</li> </ol>

## **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, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/519684> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/516801> (дата обращения: 08.03.2023).

### **5.1.2. Дополнительная литература**

1. Введение в направление профессиональной подготовки «Гостиничное дело» : учебное пособие : [16+] / Е. В. Кулагина, С. А. Кацнель, О. В. Лукина, О. В. Автюхова ; Омский государственный технический университет. — Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. — 111 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683234> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8149-3110-8. — Текст : электронный.
2. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный.
3. Современные проблемы сервиса и туризма : журнал // Научная электронная библиотека eLIBRARY. - URL: [https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp) (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке, для зарегистрир. пользователей.

### 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) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

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 практического занятия.

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;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к экзаменам. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Обработка, обобщение полученных результатов 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 практической 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.

#### **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. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

<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>

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

Для изучения дисциплины (модуля) 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 (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения.

**Учебная аудитория для занятий семинарского 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 (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

**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) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) 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) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – <i>бакалавриата</i> по направлению подготовки <i>43.03.03 Гостиничное дело</i> , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515	Протокол заседания Ученого совета факультета № <u>2</u> от « <u>27</u> » <u>  </u> апреля <u>  </u> 2023 года	01.09.2023
2.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № <u>      </u> от « <u>   </u> » <u>      </u> 20 <u>   </u> года	—.—.—
3.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № <u>      </u> от « <u>   </u> » <u>      </u> 20 <u>   </u> года	—.—.—
4.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № <u>      </u> от « <u>   </u> » <u>      </u> 20 <u>   </u> года	—.—.—



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

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)

  
К.К. Поздняков

27 апреля 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
ЭКОНОМИКА ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА**

**43.03.03 Гостиничное дело**

**Направление подготовки  
«Гостиничная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения  
Очная, очно-заочная, заочная**

Москва 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	<b>5</b>
<b>1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)</b> .....	<b>5</b>
<b>1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций</b> .....	<b>5</b>
<b>РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	<b>6</b>
<b>2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося</b> .....	<b>6</b>
<b>2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)</b> .....	<b>8</b>
<b>2.3. Содержание дисциплины (модуля)</b> .....	<b>22</b>
<b>РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> .....	<b>42</b>
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) .....	42
<b>3.2. Задания для самостоятельной работы</b> .....	<b>46</b>
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	59
<b>РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> .....	<b>61</b>
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю) .....	61
4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	61
4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	61
4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	61
4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	62
4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	64
4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю).....	64
4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	76

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	78
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ...	78
<b>5.1.1. Основная литература</b> .....	78
<b>5.1.2. Дополнительная литература</b> .....	79
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	79
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	80
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) .....	80
<b>5.4.1. Средства информационных технологий</b> .....	80
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:</b> .....	81
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных</b> .....	81
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	81
5.6. Образовательные технологии.....	82
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	83

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Экономика гостинично-ресторанного бизнеса» 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 июня 2017г. № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины «Экономика гостинично-ресторанного бизнеса» разработана доктором экономических наук, доцентом Руденко Л.Г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса и гастрономии (выпускающая кафедра) Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива

Протокол № 3 от «27» апреля 2023 года


Заведующий кафедрой  
доктор экономических  
наук, доцент




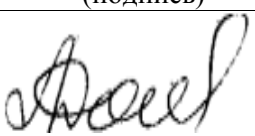
Л.Г. Руденко

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион Сухаревский, Москва		М.Ф.Курджиева
--	--	---------------

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

Кандидат исторических наук, Главный советник Отдела по взаимодействию с органами государственной власти АНО «Больше, чем путешествие»		М.С. Федорова
	(подпись)	
Кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства (РГСУ)		Л.И. Донскова
	(подпись)	

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

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в приобретение студентами знаний, умений, навыков, ценностных установок и компетенций в области экономической деятельности предприятий гостинично-ресторанного бизнеса, организации предпринимательской деятельности на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса, принятии экономических решений, позволяющих обучающимся вести профессиональную деятельность и правильно понимать, и использовать экономические законы.

Задачи дисциплины (модуля):

Овладение студентами системой ценностных установок и знаний, включающих в себя факты, мнения, понятия, представления, теории, принципы, концепции, значимые связи и идеи:

- 1) о методах экономического управления гостинично-ресторанным бизнесом на макро-, мезо- и микроуровне,
- 2) об экономической значимости гостинично-ресторанного бизнеса и оценке социально-экономического воздействия индустрии гостеприимства,
- 3) об экономических основах деятельности предприятий гостинично-ресторанного бизнеса, условиях и особенностях осуществления предпринимательской деятельности в гостинично-ресторанном бизнесе,
- 4) о методах принятия эффективных управленческих решений в сфере экономики гостинично-ресторанного бизнеса,
- 5) об оценке финансовых результатов и эффективности деятельности предприятий гостинично-ресторанного бизнеса.

**1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-4, ОПК-5 в соответствии с учебным планом.

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

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Маркетинг	ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1 Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов. ОПК-4.2 Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий. ОПК-4.3 Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и	Знать: - теоретические основы методов исследования рынка, организации продажи и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; Уметь: - определять перспективные направления исследований рынка индустрии туризма и гостеприимства Уметь:



		общественного питания, в том числе в сети Интернет	- осуществлять продвижение и продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет
Экономика	ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1 Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания. ОПК-5.2 Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение. ОПК-5.3 Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения	Знать: различные подходы к определению финансового потенциала гостинично-ресторанного бизнеса различных форм собственности; методы анализа, систематизации, интерпретации и оценки финансового потенциала организаций Уметь: проводить анализ и давать оценку финансового потенциала гостинично-ресторанного бизнеса различных форм собственности, использовать полученные результаты при принятии управленческих решений

## 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 8 зачетных единиц.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3	4		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	146	72	74		
Лекционные занятия	48	24	24		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	96	48	48		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации	2		2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	115	63	52		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>18</b>		
Форма промежуточной аттестации		Зачет с оц.	Экзамен		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>144</b>	<b>144</b>		

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего	Семестры
--------------------	-------	----------

	<b>часов</b>	3	4		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	98	48	50		
Лекционные занятия	32	16	16		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	64	32	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации	2		2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	163	87	76		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>18</b>		
Форма промежуточной аттестации		зачет с оц.	экзамен		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>144</b>	<b>144</b>		

**Заочная форма обучения**

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3		Курс 4	
		Сессия 1-2	Сессия 3-4	Сессия 1-2	Сессия 3-4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	34	16	18		
Лекционные занятия	16	8	8		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	16	8	8		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации	2		2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	241	124	117		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>9</b>		
Форма промежуточной аттестации		зачет с оц.	экзамен		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>144</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 из них: в форме практической подготовки	Практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки	Консультации из них: в форме практической подготовки			
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>										
<b>Раздел 1.</b> Предпринимательская и производственная функции на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса	24	12	12	4		8				
Тема 1.1. Предпринимательство как экономическая категория	12	6	6	2		4				
Тема 1.2. Предприятие и предпринимательская деятельность	12	6	6	2		4				
<b>Раздел 2.</b> Основные средства предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	36	12	24	8		16				
Тема 2.1. Основные средства предприятия: понятие и классификация	18	6	12	4		8				
Тема 2.2. Планирование, учет, оценка и анализ эффективности использования основных средств	18	6	12	4		8				
<b>Раздел 3.</b> Оборотные средства предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	27	15	12	4		8				
Тема 3.1. Оборотные средства предприятия, их характеристика	14	8	6	2		4				
Тема 3.2. Показатели эффективности	13	7	6	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 подготовки	Практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки	Консультации из них: в форме практической подготовки				
использования оборотных средств											
<b>Раздел 4.</b> Издержки производства предприятия и их учет	24	12	12	4		8					
Тема 4.1. Издержки и их классификация	12	6	6	2		4					
Тема 4.2. Калькуляция себестоимости продукции и услуг	12	6	6	2		4					
<b>Раздел 5.</b> Ценообразование на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса	24	12	12	4		8					
Тема 5.1. Роль цены в экономике предприятия	12	6	6	2		4					
Тема 5.2. Ценообразование на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса	12	6	6	2		4					
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9										
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	зачет с оц.										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>63</b>	<b>72</b>	<b>24</b>		<b>48</b>					
<b>Модуль 1 (Семестр 4)</b>											
<b>Раздел 6.</b> Прибыль и безубыточность предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	22	10	12	4		8					

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Тема 6.1. Прибыль предприятия и методы ее расчета	11	5	6	2		4				
Тема 6.2. Безубыточность работы предприятия гостинично-ресторанного бизнеса. Точка безубыточности: понятие, методика расчета, применение	11	5	6	2		4				
<b>Раздел 7.</b> Анализ хозяйственной деятельности предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	22	10	12	4		8				
Тема 7.1. Анализ оборотных активов предприятия	11	5	6	2		4				
Тема 7.2. Основные показатели анализа хозяйственной деятельности предприятия; рентабельность капитала, производства услуг	11	5	6	2		4				
<b>Раздел 8.</b> Финансовая устойчивость, платежеспособность и рентабельность предприятия Гостинично-ресторанного бизнеса	30	10	20	4		16				
Тема 8.1. Финансовая устойчивость предприятия	15	5	10	2		8				
Тема 8.2. Оценка	15	5	10	2		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	Практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки	Консультации из них: в форме практической подготовки			
платежеспособности и ликвидности предприятия, ликвидный денежный поток										
<b>Раздел 9.</b> Планирование хозяйственной деятельности предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	26	10	16	8		8				
Тема 9.1. Содержание и методы планирования	13	5	8	4		4				
Тема 9.2. Финансовое планирование на предприятии	13	5	8	4		4				
<b>Раздел 10.</b> Планирование трудовых ресурсов и оплата труда работников на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса	24	12	12	4		8			2	
Тема 10.1. Планирование производительности труда. Методика расчета. Предельная производительность труда	12	6	6	2		4				
Тема 10.2. Планирование фонда оплаты труда	12	6	8	2		4			2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экзамен									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>52</b>	<b>74</b>	<b>24</b>		<b>48</b>			<b>2</b>	

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>		
Общий объем часов по дисциплине	288	115	146	48	96	2			

**Очно-заочной 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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации	<i>из них: в форме практической подготовки</i>		
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>										
<b>Раздел 1.</b> Предпринимательская и производственная функции на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса	24	16	8	2		6				
Тема 1.1. Предпринимательство как экономическая категория	12	8	4	1		3				
Тема 1.2. Предприятие и предпринимательская деятельность	12	8	4	1		3				
<b>Раздел 2.</b> Основные средства предприятия Гостинично-ресторанного бизнеса	30	18	12	4		8				
Тема 2.1. Основные средства предприятия: понятие и классификация	14	8	6	2		4				
Тема 2.2. Планирование, учет, оценка и анализ эффективности использования основных средств	16	10	6	2		4				
<b>Раздел 3.</b> Оборотные средства предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	28	18	10	4		6				
Тема 3.1. Оборотные средства предприятия, их характеристика	13	8	5	2		3				
Тема 3.2. Показатели эффективности использования	15	10	5	2		3				



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	Практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки	Консультации из них: в форме практической подготовки			
оборотных средств										
<b>Раздел 4.</b> Издержки производства предприятия и их учет	28	18	10	4		6				
Тема 4.1. Издержки и их классификация	13	8	5	2		3				
Тема 4.2. Калькуляция себестоимости продукции и услуг	15	10	5	2		3				
<b>Раздел 5.</b> Ценообразование на предприятии гостинично- ресторанного бизнеса	25	17	8	2		6				
Тема 5.1. Роль цены в экономике предприятия	13	8	5	1		3				
Тема 5.2. Ценообразование на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса	14	9	5	1		3				
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>87</b>	<b>48</b>	<b>16</b>		<b>32</b>				
<b>Модуль 2 (Семестр 4)</b>										
<b>Раздел 6.</b> Прибыль и безубыточность предприятия Гостинично- ресторанного бизнеса	24	16	8	2		6				
Тема 6.1. Прибыль предприятия и методы ее расчета	12	8	4	1		3				

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Тема 6.2. Безубыточность работы предприятия Гостинично-ресторанного бизнеса. Точка безубыточности: понятие, методика расчета, применение	12	8	4	1	3					
<b>Раздел 7.</b> Анализ хозяйственной деятельности предприятия Гостинично-ресторанного бизнеса	30	18	12	4	8					
Тема 7.1. Анализ оборотных активов предприятия	14	8	6	2	4					
Тема 7.2. Основные показатели анализа хозяйственной деятельности предприятия; рентабельность капитала, производства услуг	16	10	6	2	4					
<b>Раздел 8.</b> Финансовая устойчивость, платежеспособность и рентабельность предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	28	18	10	4	6					
Тема 8.1. Финансовая устойчивость предприятия	13	8	5	2	3					

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Тема 8.2. Оценка платежеспособности и ликвидности предприятия, ликвидный денежный поток	15	10	5	2	3					
<b>Раздел 9.</b> Планирование хозяйственной деятельности предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	28	18	10	4	6					
Тема 9.1. Содержание и методы планирования	13	8	5	2	3					
Тема 9.2. Финансовое планирование на предприятии	15	10	5	2	3					
<b>Раздел 10.</b> Планирование трудовых ресурсов и оплата труда работников на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса	25	17	8	2	6				2	
Тема 10.1. Планирование производительности труда. Методика расчета. Предельная производительность труда	13	8	5	1	3					
Тема 10.2. Планирование фонда оплаты труда	14	9	5	1	3				2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экзамен									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>76</b>	<b>50</b>	<b>16</b>	<b>32</b>				<b>2</b>	

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Общий объем часов по дисциплине</b>	<b>288</b>	<b>163</b>	<b>98</b>	<b>32</b>	<b>64</b>				<b>2</b>	

*Заочной 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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Курс 3, Сессии 1-2 )</b>										
<b>Раздел 1. Предпринимательская и производственная функции на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса</b>	26	24	2	2						
Тема 1.1. Предпринимательство как экономическая категория	13	12	1	1						
Тема 1.2. Предприятие и предпринимательская деятельность	13	12	1	1						

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Раздел 2.</b> Основные средства предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	30	26	4	2	2					
Тема 2.1. Основные средства предприятия: понятие и классификация	14	12	2	1	1					
Тема 2.2. Планирование, учет, оценка и анализ эффективности использования основных средств	16	14	2	1	1					
<b>Раздел 3.</b> Оборотные средства предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	28	24	4	2	2					
Тема 3.1. Оборотные средства предприятия, их характеристика	14	12	2	1	1					
Тема 3.2. Показатели эффективности использования оборотных средств	14	12	2	1	1					
<b>Раздел 4.</b> Издержки производства предприятия и их учет	30	26	4	2	2					
Тема 4.1. Издержки и их классификация	14	12	2	1	1					
Тема 4.2. Калькуляция себестоимости продукции и услуг	16	14	2	1	1					
<b>Раздел 5.</b> Ценообразование на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса	26	24	2		2					
Тема 5.1. Роль цены в экономике предприятия	13	12	1		1					

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	Практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки	Консультации из них: в форме практической подготовки			
Тема 5.2. Ценообразование на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса	13	12	1		1					
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	Зачет с оц.									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>124</b>	<b>24</b>	<b>8</b>	<b>8</b>					
<b>Модуль 2 (Курс 3, Сессии 3-4 )</b>										
<b>Раздел 6.</b> Прибыль и безубыточность предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	26	24	2	2						
Тема 6.1. Прибыль предприятия и методы ее расчета	13	12	1	1						
Тема 6.2. Безубыточность работы предприятия гостинично-ресторанного бизнеса. Точка безубыточности: понятие, методика расчета, применение	13	12	1	1						
<b>Раздел 7.</b> Анализ хозяйственной деятельности предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	28	24	4	2		2				
Тема 7.1. Анализ оборотных активов предприятия	14	12	2	1		1				
Тема 7.2. Основные показатели анализа	14	12	2	1		1				

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
хозяйственной деятельности предприятия; рентабельность капитала, производства услуг										
<b>Раздел 8.</b> Финансовая устойчивость, платежеспособность и рентабельность предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	28	24	4	2		2				
Тема 8.1. Финансовая устойчивость предприятия	14	12	2	1		1				
Тема 8.2. Оценка платежеспособности и ликвидности предприятия, ликвидный денежный поток	14	12	2	1		1				
<b>Раздел 9.</b> Планирование хозяйственной деятельности предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	26	22	4	2		2				
Тема 9.1. Содержание и методы планирования	12	10	2	1		1				
Тема 9.2. Финансовое планирование на предприятии	14	12	2	1		1				
<b>Раздел 10.</b> Планирование трудовых ресурсов и оплата труда работников на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса	25	23	2			2			2	

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	Практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки	Консультации из них: в форме практической подготовки			
Тема 10.1. Планирование производительности труда. Методика расчета. Предельная производительность труда	11	10	1		1					
Тема 10.2. Планирование фонда оплаты труда	14	13	1		1				2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экзамен									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>117</b>	<b>18</b>	<b>8</b>	<b>8</b>				<b>2</b>	
<b>Общий объем часов по дисциплине</b>	<b>288</b>	<b>241</b>	<b>34</b>	<b>16</b>	<b>16</b>				<b>2</b>	



## **2.3. Содержание дисциплины (модуля)**

### **РАЗДЕЛ 1. Предпринимательская и производственная функции на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса**

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

Предпринимательство, Классическое предпринимательство, Инновационное предпринимательство, стадии предпринимательской деятельности, предпринимательская среда, Экономические условия, социальные условия, правовые условия. Хозяйственные товарищества, полное товарищество, товарищество на вере, производственный кооператив, акционерное общество, публичное акционерное общество, непубличное акционерное общество, унитарное предприятие, хозяйственный прирост, банкротство.

#### **Тема 1.1. Предпринимательство как экономическая категория**

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

*Предпринимательство, Классическое предпринимательство, Инновационное предпринимательство, стадии предпринимательской деятельности, предпринимательская среда, Экономические условия, социальные условия, правовые условия.*

#### **Тема 1.2. Предприятие и предпринимательская деятельность**

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

*Хозяйственные товарищества, полное товарищество, товарищество на вере, производственный кооператив, акционерное общество, публичное акционерное общество, непубличное акционерное общество, унитарное предприятие, хозяйственный прирост, банкротство.*

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

Тема практического занятия. **Предпринимательство как экономическая категория**

**Форма практического задания:** доклады

**Темы докладов:**

1. Понятие предприятия и его цели.
2. Основные направления деятельности предприятия.
3. Правовые основы функционирования предприятия.
4. Структура предприятия.
5. Классификация предприятий.

Тема практического занятия. **Предприятие и предпринимательская деятельность**

**Форма практического задания:** доклады

**Темы докладов:**

1. Сущность понятия "хозяйственно-правовая форма предприятия".
2. Государственное предприятие как хозяйственно-правовая форма, его отличие от предприятий других форм собственности.
3. Особенности формирования имущества, управления и распределения дохода на предприятиях с коллективной формой собственности.
4. Хозяйственно-правовые отличия арендных предприятий.
5. Порядок создания, управления и распределения прибыли в акционерных обществах.
6. Общества с ограниченной ответственностью и общества с дополнительной ответственностью. Особенности их формирования и управления.

7. Важнейшие условия и предпосылки создания предприятий негосударственной формы собственности.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование

Пример тестов.

1. Классическое предпринимательство - это:

- а) консервативное предпринимательство;
- б) предпринимательство, использующее традиционные приемы хозяйствования;
- в) предпринимательство, направленное на максимальную отдачу ресурсов
- г) предпринимательство, нацеленное на достижение рентабельности и обновления номенклатуры услуг.

2. Инновационное предпринимательство – это:

- а) предпринимательская деятельность на основе новаторства;
- б) предпринимательская деятельность на основе создания новшеств посредством использования неизвестных факторов экономики, или путем их нового сочетания с традиционными;
- в) предпринимательская деятельность, предъявляющая особые требования к предпринимателю.

3. Должен ли предприниматель:

- а) обладать самостоятельностью и независимостью в принятии решений по любому вопросу деловой деятельности в рамках действующего законодательства;
- б) иметь экономическую и иную заинтересованность в результатах своей деятельности, т. е. рассчитывать получить максимально возможную прибыль;
- в) идти на риск и брать на себя ответственность;
- г) всегда иметь инновационный подход к деятельности (т. е. новаторство в использовании имеющихся факторов производства товаров/услуг, в поисках и привлечении новых потребителей услуг, факторов производства, новых рынков сбыта и нетрадиционных организационных форм деятельности).

4. Включает ли предпринимательская деятельность следующие стадии:

- а) накопление и отбор предпринимательской идеи, в которой могут быть совмещены возможности предпринимателя с потребностями рынка;
- б) планирование производственной и финансово-хозяйственной деятельности, маркетинга;
- в) определение потребностей в ресурсах (в том числе в денежных средствах) и в поставщиках;
- г) управление проектом;
- д) управление предприятием

5. Осуществляется ли предпринимательская деятельность в следующих условиях:

- а) предпринимательская среда;
- б) экономические условия;
- в) социальные условия;
- г) правовые условия.

## **РАЗДЕЛ 2. Основные средства предприятия гостинично-ресторанного бизнеса**

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Основные средства, основные непроизводственные средства, переоценка основных фондов. Коэффициент загрузки оборудования, Коэффициент сменности оборудования, Коэффициент интенсивного использования оборудования, Коэффициент интегрального использования оборудования, фондоотдача, фондоемкость, фондовооруженность труда, рентабельность основных производственных фондов.

### **Тема 2.1. Основные средства предприятия: понятие и классификация**

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

*Основные средства, основные непроизводственные средства, переоценка основных фондов.*

**Тема 2.2. Планирование, учет, оценка и анализ эффективности использования основных средств**

**Перечень изучаемых элементов содержания**

*Коэффициент загрузки оборудования, Коэффициент сменности оборудования, Коэффициент интенсивного использования оборудования, Коэффициент интегрального использования оборудования, фондоотдача, фондоемкость, фондовооруженность труда, рентабельность основных производственных фондов.*

**ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

**Тема практического занятия:** Основные средства предприятия: понятие и классификация

**Форма практического задания:** защита доклада.

**Темы докладов:**

1. Содержание категории «основные фонды». Состав и виды основных фондов.
2. Планирование основных фондов и формулы расчета потребности туристского предприятия в оборудовании.
3. Физический и моральный износ основных фондов и формулы их расчета.
4. Показатели экстенсивного и интенсивного использования основных фондов.
5. Показатели фондоотдачи и фондоемкости.
6. Показатели фондовооруженности и производительности труда.
7. Понятие амортизации основных фондов и расчет нормы амортизационных отчислений.
8. Содержание категории аренда, виды аренды.
9. Лизинг — понятие, содержание и схема организации.
10. Расчет лизинговых платежей

**Тема практического занятия:** Планирование, учет, оценка и анализ эффективности использования основных средств

**Форма практического задания:** решение практических задач.

**Задачи для решения:**

Задача 1. Исходные данные:

Деятельность предприятия гостинично-ресторанного бизнеса характеризуется следующими данными:

Показатель	Предшествующий год, руб.	Отчетный год, руб.
Первоначальная стоимость основных средств	200 000	210 000
Стоимость поступивших основных средств	27 000	29 000
Стоимость выбывших основных средств	21 000	22 000
Стоимость основных средств на начало периода	180 000	186 000

Рассчитайте стоимость основных средств предприятия на конец прошлого года и отчетного года.

Задача 2. Исходные данные:

Стоимость поставки оборудования для гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Показатель	Сумма, тыс. руб.
------------	------------------

Стоимость оборудования у производителя, тыс. руб.	350
Стоимость транспортировки оборудования, тыс. руб.	15
Стоимость монтажа оборудования, тыс. руб.	8

Рассчитайте первоначальную стоимость оборудования для постановки на балансовый учет предприятия.

Задача 3. Исходные данные:

Стоимость поставки оборудования для гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Показатель	Значения
Стоимость оборудования у производителя, тыс. руб.	480
Производитель осуществляет доставку оборудования за дополнительную плату, % к стоимости оборудования	2
Стоимость монтажа оборудования, осуществляемого самостоятельно, тыс. руб.	5

Рассчитайте первоначальную стоимость оборудования для постановки на балансовый учет предприятия.

Задача 4. Исходные данные:

Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Вид основных фондов	Балансовая стоимость на начало года, млн руб.	Прирост основных фондов, млн руб.	Срок ввода	Годовая норма амортизации, %
Здания и сооружения	9800	230	апрель	
Оборудование	570	160	июнь	12,5

Рассчитайте сумму амортизационных отчислений по гостинице на основе балансовых данных за отчетный период.

Задача 5. Исходные данные:

Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Показатель	Значение
Основные производственные фонды на конец года, млн руб.	150
Степень износа основных производственных фондов, %	10
Введены новые основные производственные фонды, млн руб.	7

Определите коэффициенты: обновления; износа и годности фондов на конец года.

Задача 6. Исходные данные:

Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными (тыс. руб.):

Показатель	Предыдущий	Отчетный
Объем продаж	5280	5710
Прибыль	2035	2180
Среднегодовая стоимость основных фондов	2820	2980

Рассчитайте фондоотдачу, коэффициент и рентабельность использования основных фондов. Выделите факторы, влияющие на повышение эффективности использования основных фондов.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

**форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование

Пример тестов:

1. Включает ли классификация основных средств предприятия следующие признаки?
  - а) функциональное назначение;
  - б) отраслевой признак;
  - в) вещественно-натуральный состав;
  - г) принадлежность;
  - д) использование.
2. Включает ли состав основных производственных фондов для гостиницы?
  - а) здания и сооружения;
  - б) механизмы и оборудование;
  - в) измерительные приборы (весы);
  - г) вычислительную технику;
  - д) транспортные средства;
  - е) инструмент и хозяйственный инвентарь;
  - ж) прочие основные фонды.
3. Входят ли в состав основных непроизводственных фондов?
  - а) столовые для персонала;
  - б) клубы;
  - в) общежития;
  - г) детские сады для семей работников предприятия.
4. Денежная (или стоимостная) оценка основных фондов необходима:
  - а) для определения их общего объема, динамики, структуры;
  - б) величины стоимости, переносимой на стоимость готовой продукции/услуг;
  - в) для расчетов экономической эффективности капитальных вложений
5. Ведется ли денежная форма учета основных фондов по следующим направлениям:
  - а) первоначальная стоимость;
  - б) восстановительная стоимость;
  - в) остаточная стоимость;
  - г) ликвидационная.

## **РАЗДЕЛ 3. Оборотные средства предприятия гостинично-ресторанного бизнеса**

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Оборотные средства, фонды обращения, общая длительность кругооборота, денежная стадия кругооборота, производительная стадия круговорота. Скорость оборачиваемости оборотных средств, абсолютное высвобождение оборотных средств, относительное высвобождение оборотных средств.

### **Тема 3.1. Оборотные средства предприятия, их характеристика**

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Оборотные средства, фонды обращения, общая длительность кругооборота, денежная стадия кругооборота, производительная стадия кругооборота.

### **Тема 3.2. Показатели эффективности использования оборотных средств**

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

Скорость оборачиваемости оборотных средств, абсолютное высвобождение оборотных средств, относительное высвобождение оборотных средств.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3**

**Тема практического занятия:** Оборотные средства предприятия, их характеристика

**Форма практического задания:** реферат, решение практических задач.

#### **Темы рефератов:**

1. Основные финансовые ресурсы предприятия и их взаимосвязь.
2. Оборотные фонды предприятия — экономическая категория.
3. Состав оборотных фондов предприятия.
4. Планирование потребности в оборотных фондах — формулы расчета.
5. Коэффициенты использования оборотных средств.

**Тема практического занятия:** Показатели эффективности использования оборотных средств

**Форма практического задания:** решение практических задач.

#### **Задачи для решения:**

Задача 1. Исходные данные:

Деятельность предприятия характеризуется следующими данными:

Показатели	2007 год	2008 год
Объём продаж (млн. руб.)	788,0	925,0
Прибыль (млн. руб.)	11,7	13,2
Среднегодовая сумма оборотных средств (млн. руб.)	36,8	38,8

Рассчитайте показатели экономической эффективности использования оборотных средств. Определите абсолютную сумму высвобождённых или дополнительно привлечённых оборотных средств в результате изменения оборачиваемости, а также влияние изменения объёма продаж и среднегодовой суммы оборотных средств на оборачиваемость оборотных фондов.

Задача 3. Исходные данные:

Деятельность гостиничного предприятия в текущем году характеризуется следующими показателями:

Показатели	Ед. изм.
Планируемый объём гостиничных услуг (ночёвки в номерах)	29 200
Норма расхода туалетного мыла в день на номер (шт.)	2
Остаток на начало года	900
Нормативный запас на следующий год	1000

Рассчитайте потребность в туалетном мыле на предстоящий год.

Задача 4. Исходные данные:

На конец финансового года запасы ресторана равны 30 000 руб., а себестоимость реализованной продукции – 120 000 руб. Определите коэффициент оборачиваемости запасов.

Задача 5. Исходные данные:

Гостиничное предприятие осуществляет продажу номеров в кредит по корпоративным контрактам с фирмами. Деятельность гостиницы в отчетном месяце характеризуется следующими показателями:

Показатели	Единица измерения
Нормативный срок кредита по корпоративным контрактам (дн.)	30

Дополнительный срок кредита по корпоративным контрактам (дн.)	3
Объём продаж номеров по корпоративным контрактам за месяц (туродни)	100
Фактическая дебиторская задолженность (руб.)	345 000
Цена номера по корпоративным контрактам (руб.) в сутки	3 000

Определите сумму просроченной дебиторской задолженности на начало следующего месяца.

Задача 6. Исходные данные:

Деятельность гостиничного предприятия в отчетном периоде характеризуется следующими показателями:

Показатели	2007 год	2008 год
Затраты по предоставлению услуг за год (тыс. руб.)	87 600,0	95 947,5
Средняя кредиторская задолженность (тыс. руб.)	380,0	330,0

Определите динамику кредиторской задолженности гостиничного предприятия.

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3

**форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование

Пример тестов:

- Включает ли цикл движения оборотного капитала следующие элементы?
  - баланс денежных средств (кассовую наличность и средства на счетах в банке);
  - кредиторскую задолженность;
  - дебиторскую задолженность;
  - запасы.
- Входят ли в состав оборотных производственных фондов?
  - предметы труда (сырье, расходные материалы, энергию, топливо, тару, запасные части и др.);
  - средства труда (инструменты со сроком службы не более 12 месяцев, незавершенное производство/строительство, расходы будущих периодов).
- Входят ли в состав оборотных средств?
  - оборотные производственные фонды:
    - предметы труда (сырье, расходные материалы, энергию, топливо, тару, запасные части и др.);
    - средства труда (инструменты со сроком службы не более 12 месяцев, незавершенное производство/строительство, расходы будущих периодов).
  - фонды обращения:
    - средства предприятия, вложенные в запасы готовой продукции;
    - средства в расчетах и денежные средства в кассе и на счетах.
- Состоит ли кругооборот оборотных средств из следующих стадий?
  - денежная стадия;
  - производительная стадия;
  - товарная стадия.
- Применяются ли при планировании потребности в оборотных средствах следующие методы:
  - аналитический;
  - коэффициентный;
  - метод прямого счета.

## Раздел 4. Издержки производства предприятия и их учет

### Перечень изучаемых элементов содержания

#### Тема 4.1. Издержки и их классификация

### Перечень изучаемых элементов содержания

*Прямые расходы, косвенные расходы, накладные расходы, пропорциональные траты, непропорциональные траты, элементные расходы, комплексные затраты, предстоящие затраты.*

#### **Тема 4.2. Калькуляция себестоимости продукции и услуг**

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

*Калькулирование, себестоимость продукции/услуг, производственная себестоимость, полная себестоимость, плановая калькуляция, сметная калькуляция, нормативная калькуляция, проектная калькуляция, отчетная калькуляция, хозрасчетная калькуляция.*

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4**

**Тема практического занятия:** Издержки и их классификация

**Форма практического задания:** реферат.

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

1. Классификация затрат по первичным элементам.
2. Классификация затрат по статьям калькуляции.
3. Классификация затрат по способу отнесения затрат на себестоимость продукции, услуг.
4. Классификация затрат по функциональной роли в формировании себестоимости продукции, услуг.
5. Классификация затрат по степени зависимости от изменения объема производства.
6. Классификация затрат в зависимости от времени возникновения и отнесения на себестоимость продукции.
7. Определите понятие «себестоимость продукции/услуг».
8. Дайте определение производственной себестоимости продукции/услуг.
9. Дайте определение полной себестоимости продукции/услуг.

**Тема практического занятия:** Калькуляция себестоимости продукции и услуг

**Форма практического задания:** решение практических задач.

#### **Задачи для решения:**

Задача 1. Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными: совокупные затраты равны 1 000 000 руб., число проданных ночевок — 500. Определить средние затраты на единицу проданной продукции (номеров).

Задача 2. Рассматривается вопрос об открытии ресторана в одном из трех районов города: *A, B, C*. Исследование показало, что постоянные затраты (за год) в этих районах города равны 200 000, 500 000 и 800 000 рублей соответственно, а переменные затраты — 65, 45 и 30 рублей за единицу продукции соответственно. Ожидаемый годовой объем обслуживания - 50 000 чел. Определим место строительства с учетом полных затрат.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4**

**форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование

Пример тестов:

1. \_\_\_\_\_ Включает ли классификация затрат по первичным элементам следующие затраты?
  - а) материальные затраты (за вычетом стоимости возвратных отходов - тара), в том числе покупные изделия, полуфабрикаты, вспомогательные материалы, топливо и энергия;
  - б) затраты на оплату труда;
  - в) отчисления на социальные нужды;
  - г) амортизацию основных фондов;
  - д) прочие затраты.
2. \_\_\_\_\_ Включает ли классификация затрат по статьям калькуляции следующие затраты?



- а) сырье и материалы;
- б) возвратные отходы (вычитаются);
- в) покупные изделия, полуфабрикаты и услуги производственного характера сторонних предприятий и организаций;
- г) топливо и энергия на технологические цели;
- д) затраты на оплату труда;
- е) отчисления на социальные нужды;
- ж) общехозяйственные расходы;
- з) расходы на рекламу и сбыт товаров и услуг.

3. \_\_\_\_\_ По способу отнесения затрат на себестоимость продукции, услуг выделяются прямые и косвенные расходы.

- а) входят ли в состав прямых расходов расходы на сырье, материалы, топливо и энергию?
- б) входят ли в состав косвенных расходов расходы на содержание и эксплуатацию оборудования, общепроизводственные, общехозяйственные и другие расходы?

4. \_\_\_\_\_ По функциональной роли в формировании себестоимости продукции, услуг различают основные и накладные расходы.

- а) входят ли в состав основных расходов расходы на сырье, материалы, топливо и энергию, основную заработную плату производственного персонала?
- б) относят ли к накладным расходам затраты на общепроизводственные, общехозяйственные, внепроизводственные цели?

5. \_\_\_\_\_ По степени зависимости от изменения объема производства затраты делятся на пропорциональные (условно-переменные) и непропорциональные (условно-постоянные).

- а) входят ли в состав пропорциональных (условно-переменных) затрат заработная плата производственного персонала, затраты на сырье, материалы и т.п.?
- б) относят ли к непропорциональным (условно-постоянным) затратам амортизацию зданий, топливо для отопления, энергия на освещение помещений, тепло, заработную плату управленческого персонала?
- в) включают ли стартовые затраты часть постоянных издержек, которые возникают с возобновлением производства и реализации продукции?
- г) включают ли остаточные затраты постоянные издержки, которые продолжает нести предприятие несмотря на то, что производство и реализация продукции на какое-то время полностью остановлены.

## **РАЗДЕЛ 5. Ценообразование на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса**

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

*Цена, обеспечение выживаемости, максимизация прибыли, удержание рынка, прямые способы, косвенные способы.* Метод «гонка за лидером», Метод «баланса доходов и расходов», метод «ценовой дискриминации», метод «издержки плюс», параметрический метод, управление доходами гостиницы, сезонная скидка.

### **Тема 5.1. Роль цены в экономике предприятия**

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

*Цена, обеспечение выживаемости, максимизация прибыли, удержание рынка, прямые способы, косвенные способы.*

### **Тема 5.2. Ценообразование на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса**

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

Метод «гонка за лидером», Метод «баланса доходов и расходов», метод «ценовой дискриминации», метод «издержки плюс», параметрический метод, управление доходами гостиницы, сезонная скидка.

## ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5

**Тема практического занятия:** Роль цены в экономике предприятия

**Форма практического задания:** рефераты.

**Перечень тем рефератов:**

1. Охарактеризуйте основные составляющие структуры цены.
2. Перечислите функции цены в экономике.
3. Охарактеризуйте основные направления ценовой политики.
4. Стратегии дифференцированного ценообразования.
5. Стратегии ассортиментного ценообразования.
6. Стратегии конкурентного ценообразования.
7. Объясните взаимосвязь целей фирмы, характеристик покупателей и стратегий ценообразования.
8. Охарактеризуйте маркетинговые методы ценообразования.
9. Методы ценообразования как установление надбавок к затратам.
10. Метод ценообразования «баланса доходов и расходов».

**Тема практического занятия:** Ценообразование на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса

**Форма практического задания:** решение практических задач

**Задачи для решения:**

Задача 1. Полные затраты на производство услуги составляют 3 000 руб. Норматив рентабельности к издержкам, установленный планом, составляет 15%. Определите цену на услугу.

Формула расчета:

$$P = C * (1 + r),$$

где P – цена услуги;

C – себестоимость услуги (средние полные издержки единицы услуги);

r – норматив рентабельности к средним полным издержкам.

Задача 2. Исходные данные:

Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Годы	Вариант 1		Вариант 2	
	Цена за номер	Число проданных номеров	Цена за номер	Число проданных номеров
2023	210 (P1)	630 (Q1)	210 (P1)	630 (Q1)
2024	230 (P2)	420 (Q2)	210 (P2)	640 (Q2)

Определите эластичность спроса по цене.

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5

**форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование

Пример тестов:

1. \_\_\_\_\_ Выполняет ли цена следующие основные функции в экономике?
  - а) функцию учета затрат при производстве товаров и услуг;
  - б) стимулирующую функцию. Более высокая цена увеличивает заинтересованность в производственном процессе;
  - в) распределительную функцию цены способствует организации сбыта товаров и услуг предприятия.
  - г) функцию рационального распределения размещения производства товаров и услуг на рынке;
  - д) функцию сбалансирования спроса и предложения. Чем выше спрос, тем выше цена, и наоборот.

2. \_\_\_\_\_ Является ли цена?
- а) индикатором рынка, отражающим весь комплекс ценообразующих факторов, их зарождение, развитие, взаимодействие;
  - б) маркетинговым регулятором рынка, с помощью которого осуществляется воздействие на поведение субъектов и факторы рынка.
3. \_\_\_\_\_ Являются ли основными целями ценовой политики предприятия?
- а) обеспечение выживаемости;
  - б) максимизация прибыли;
  - в) удержание рынка.
4. \_\_\_\_\_ Под влиянием каких факторов формируется рыночная цена?
- а) спроса и предложения;
  - б) издержек производства;
  - в) цен конкурентов и др.
5. \_\_\_\_\_ Какими способами может государство воздействовать на цены.
- а) прямыми способами — это установление определенного порядка ценообразования;
  - б) косвенными способами, направленными на изменение конъюнктуры рынка, создание определенного положения в области финансов, валютных, налоговых операций, оплаты труда.

## **РАЗДЕЛ 6. Прибыль и безубыточность предприятия гостинично-ресторанного бизнеса**

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

*Прибыль, общая прибыль, метод прямого счета, метод ассортиментного планирования прибыли, аналитический метод планирования, метод совмещенного расчета, метод мультипликативного эффекта.*

*Сумма покрытия, коэффициент покрытия, пороговый (критический) объем продаж, порог рентабельности, запас финансовой прочности, маржа безопасности.*

### **Тема 6.1. Прибыль предприятия и методы ее расчета**

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

*Прибыль, общая прибыль, метод прямого счета, метод ассортиментного планирования прибыли, аналитический метод планирования, метод совмещенного расчета, метод мультипликативного эффекта.*

### **Тема 6.2. Безубыточность работы предприятия гостинично-ресторанного бизнеса.**

**Точка безубыточности: понятие, методика расчета, применение**

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

*Сумма покрытия, коэффициент покрытия, пороговый (критический) объем продаж, порог рентабельности, запас финансовой прочности, маржа безопасности.*

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6**

**Тема практического занятия:** Прибыль предприятия и методы ее расчета

**Форма практического задания:** доклады.

### **Перечень тем докладов:**

1. Прибыль предприятия как экономическая категория, виды прибыли.
2. Метод прямого счета планирования прибыли.
3. Ассортиментный метод планирования прибыли.
4. Аналитический метод планирования прибыли.
5. Метод совмещенного расчета прибыли.
6. Мультипликативный метод расчета прибыли.

7. Охарактеризуйте механизм налогообложения прибыли на предприятии Гостинично-ресторанного бизнеса.

8. Алгоритм корректировки валовой прибыли.

9. Объясните понятие точки безубыточности предприятия и характеризующие ее показатели.

10. Операционный (производственный) рычаг и методы его расчета.

**Тема практического занятия:** Безубыточность работы предприятия гостинично-ресторанного бизнеса. Точка безубыточности: понятие, методика расчета, применение

**Форма практического задания:** решение практических задач.

**Задачи для решения.**

Задача 1. Исходные данные:

Турфирма оказывает одну услугу. Средние переменные издержки на ее производство и реализацию составляют 90 усл. ден. единиц. Цена единицы туруслуги равна 120 усл. ден. единиц. Постоянные издержки составляют 30 тыс. усл. ден. единиц.

Рассчитайте, какую прибыль получит турфирма при реализации 1 тыс., 3 тыс. и 5 тыс. единиц этой услуги.

Задача 2. Исходные данные:

Турфирма производит и реализует одну услугу. Ее деятельность характеризуется следующими показателями:

Показатели	руб.
Цена единицы услуги	600
Переменные издержки на единицу этой услуги (руб.), в т.ч.	480
сырье, топливо и другие предметы труда	200
заработная плата	160
переменные производственные накладные расходы	80
переменные сбытовые накладные расходы	40
Постоянные издержки	136

Определить, сколько единиц услуги должна реализовать фирма, чтобы обеспечить получение прибыли в размере 32 тыс. руб.

Задача 3. Исходные данные:

Турфирма оказывает одну услугу. Ее деятельность характеризуется следующими данными:

Показатели	(тыс. руб.)
выручка от реализации	150
переменные издержки	100
постоянные издержки	40
прибыль	10

Определить пороговую выручку.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6**

**форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование

Пример теста:

1. \_\_\_\_\_ Прибыль как экономическая категория отражает:

а) заработную плату работников, величина которой определяется необходимостью воспроизводства рабочей силы;

б) доход, рассчитанный на основе объема реализованной продукции/услуг, исходя из действующих цен, налогов и скидок;

в) сумму прибылей и убытков от реализации продукции/услуг, не связанных с их производством и реализацией;

г) финансовый результат деятельности предприятия и является основным элементом финансовых ресурсов предприятия.

2. \_\_\_\_\_ Прибыль является показателем:

- а) экономического эффекта;
  - б) экономической эффективности;
  - в) рентабельности производства;
  - г) доходности бизнеса.
3. \_\_\_\_\_ Что понимается под абсолютной прибылью?
- а) доход, который получает продавец от реализации товара за вычетом расходов;
  - б) прибыль, рассчитываемая на одно изделие или услугу;
  - в) прибыль, остающаяся у продавца после уплаты налогов;
  - г) прибыль предприятия с учетом неучтенной прибыли прошлых лет.
4. \_\_\_\_\_ Планируется ли общая (валовая) прибыль отдельно по видам?
- а) прибыль от реализации продукции и услуг по основной деятельности;
  - б) прибыль от реализации прочей продукции и услуг;
  - в) прибыль от реализации основных фондов и другого имущества;
  - г) прибыль от внереализационных доходов и расходов.
5. \_\_\_\_\_ Являются ли основными методами планирования прибыли?
- а) метод прямого счета;
  - б) аналитический метод;
  - в) метод совмещенного расчета;
  - г) метод мультипликативного эффекта.

## **РАЗДЕЛ 7. Анализ хозяйственной деятельности предприятия гостинично-ресторанного бизнеса**

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Собственный капитал предприятия, оборотный капитал, дополнительные расходы, производственные запасы. Рентабельность, рентабельность инвестиций, рентабельность производства, рентабельность продукции, коэффициент оборота общих активов.

#### **Тема 7.1. Анализ оборотных активов предприятия**

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

*Собственный капитал предприятия, оборотный капитал, дополнительные расходы, производственные запасы.*

**Тема 7.2.** Основные показатели анализа хозяйственной деятельности предприятия; рентабельность капитала, производства услуг

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

Рентабельность, рентабельность инвестиций, рентабельность производства, рентабельность продукции, коэффициент оборота общих активов.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 7**

**Тема практического занятия:** Анализ оборотных активов предприятия

**Форма практического задания:** доклады.

### **Перечень тем докладов:**

1. В чем заключается анализ хозяйственной деятельности (основные понятия, виды и методы анализа)?
2. Перечислите основные направления использования результатов анализа финансово-хозяйственной деятельности и цели его проведения.
3. Объясните структуру агрегированного баланса.
4. Объясните понятия вертикального и горизонтального анализа.
5. Коэффициенты рентабельности капитала.
6. Коэффициенты рентабельности продукции/услуг.
7. Коэффициенты эффективности труда.
8. Коэффициенты анализа дебиторской задолженности.

9. Коэффициенты анализа кредиторской задолженности.
10. Коэффициент анализа оборота товарно-материальных запасов.

**Тема практического занятия:** Основные показатели анализа хозяйственной деятельности предприятия; рентабельность капитала, производства услуг

**Форма практического задания:** решение практических задач.

**Задачи для решения.**

Задача 1. Исходные данные:

Небольшая гостиница предоставила ночевок в январе 1200 ноч./ном., в феврале — 1900 ноч./ном., в марте — 1800 ноч./ном. Цена одного номера составляет 70 усл. ден. един. Себестоимость одного номера составляла: в январе — 55 усл. ден. един., в феврале — 57 усл. ден. един., в марте — 52 усл. ден. един.

Сравните рентабельность продукции, выпущенной за три месяца.

Задача 2. Исходные данные:

Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Показатели	Единица
Цена на номер в сутки	300,0 руб.
Объём реализации номеров (ночёвок) за год	29 200
Выручка от реализации (млн. руб.)	8,8
Издержки производства (млн. руб.)	6,3
Капитальные вложения (млн. руб.)	12,9

Определите прибыль, рентабельность единицы продукции, рентабельность инвестиций, рентабельность на вложенный капитал.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

Пример тестов:

1. \_\_\_\_\_ Являются ли целями экономического анализа хозяйственной деятельности предприятия?
  - а) получение объективной оценки достигнутых результатов;
  - б) повышение эффективности хозяйствования;
  - в) обеспечение конкурентоспособности;
  - г) повышение качества обслуживания;
  - д) определение правового положения.
2. \_\_\_\_\_ Включают ли принципы экономического анализа?
  - а) государственный подход;
  - б) научность;
  - в) комплексность;
  - г) системность;
  - д) объективность;
  - е) действенность;
  - ж) своевременность;
  - з) достоверность;
  - и) сопоставимость показателей;
  - к) эффективность.
3. \_\_\_\_\_ Существуют ли следующие виды анализа?
  - а) по признаку времени: предварительный, последующий, оперативный (ситуационный), итоговый;
  - б) по периодичности проведения: периодичный, разовый;
  - в) по субъектам управления: технико-экономический, финансово-экономический, социально-экономический, экономико-статистический, маркетинговый;
  - г) по методике изучения объектов: сравнительный, диагностический, факторный, маржинальный;

д) по субъектам: внутренний, внешний;

е) по охвату изучаемых объектов: сплошной, выборочный;

ж) по содержанию программ: комплексный, тематический.

4. \_\_\_\_\_ Пользователей результатами анализа финансово-хозяйственной деятельности (АФХД) являются:

а) внешние пользователи государственные учреждения: Правительство России, Министерство экономики России, Госкомимущество России, Федеральное управление по делам о несостоятельности (банкротстве),

б) внешние пользователи потенциальные инвесторы: банки, стратегические инвесторы, инвестиционные институты, инвестиционные фонды, страховые компании, пенсионные фонды, лизинговые компании, физические лица и т. п.;

в) внутренние пользователи: собственники/акционеры предприятия, высшее руководство предприятия, менеджмент среднего звена.

5. \_\_\_\_\_ Основными источниками информации для анализа являются:

а) бухгалтерский баланс;

б) отчет о прибылях и убытках;

в) приложение к балансу;

г) пояснительная записка;

д) специальные отчеты в бюджетные и внебюджетные фонды;

е) данные оперативного учета и статистической отчетности;

ж) аудиторское заключение.

## **РАЗДЕЛ 8. Финансовая устойчивость, платежеспособность и рентабельность предприятия гостинично-ресторанного бизнеса**

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

*Финансовая устойчивость, уровень рентабельности, анализ коэффициентов. Оценка платежеспособности и ликвидности предприятия, ликвидный денежный поток*

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

*Платежеспособность предприятия, ликвидность предприятия, ликвидный денежный поток, чистая кредитная позиция.*

### **Тема 8.1. Финансовая устойчивость предприятия**

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

*Финансовая устойчивость, уровень рентабельности, анализ коэффициентов.*

**Тема 8.2.** Оценка платежеспособности и ликвидности предприятия, ликвидный денежный поток

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

*Платежеспособность предприятия, ликвидность предприятия, ликвидный денежный поток, чистая кредитная позиция.*

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 8**

**Тема практического занятия:** Финансовая устойчивость предприятия

**Форма практического задания:** доклады.

### **Перечень тем докладов:**

1. Что такое финансовая устойчивость предприятия и в чем она выражается?
2. Факторы, влияющие на финансовую устойчивость.
3. Изложите методику оценки и анализа финансовой устойчивости по абсолютным показателям.
4. Расскажите о типах финансовой устойчивости предприятия на основе трехмерной модели.
5. Изложите методику оценки и анализа финансовой устойчивости по относительным показателям.
6. Коэффициенты ликвидности гостиничного предприятия.

7. Раскройте понятие «ликвидный денежный поток».
8. Изложите методику диагностики банкротства предприятия, формула расчета.
9. Аналитическая «Модель Альтмана» определения банкротства.
10. Двухфакторная модель определения банкротства.

**Тема практического занятия:** Оценка платежеспособности и ликвидности предприятия, ликвидный денежный поток

**Форма практического задания:** решение практических задач.

**Задачи для решения.**

Задача 1. Исходные данные:

Деятельность предприятия характеризуется следующими данными:

(условные денежные единицы)

Показатель	2023 год	2024 год
Запасы	10 000	15 000
Дебиторская задолженность	2 000	5 000
Денежная наличность	20 000	18 000
Краткосрочная кредиторская задолженность	25 000	27 000

Определите оборотные активы, коэффициент текущей ликвидности, коэффициент срочной ликвидности.

Задача 2. Исходные данные:

Деятельность предприятия характеризуется следующими данными:

Коэффициент	Значение	
	на начало периода	на конец триода
1. Автономии	0,59	0,58
2. Соотношения заемных и собственных средств	0,69	0,72
3. Маневренности	0,40	0,33
4. Обеспеченности запасов и затрат собственными источниками	1,33	0,88
5. Абсолютной ликвидности	0,52	0,24
6. Ликвидности	1,09	0,73

Оцените финансовое положение предприятия.

Задача 3. Исходные данные:

Деятельность гостиничного предприятия в текущем году характеризуется следующими показателями:

Показатели	На начало периода тыс. руб.	На отчетную дату тыс. руб.
Собственный капитал	483,5	590,9
Заёмные средства	319,6	508,9
Кредиторская задолженность и другие пассивы	34,3	32,3

Рассчитайте коэффициенты финансовой независимости (автономии), задолженности, финансовой напряженности, коэффициент самофинансирования и дать оценку финансового состояния предприятия.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

Пример тестов:

1. Финансовая устойчивость предприятия характеризуется:



- а) стабильным превышением доходов над расходами;
  - б) возможностью свободного маневра денежными средствами;
  - в) эффективностью использования денежных средств в процессе текущей (операционной) деятельности.
2. Можно ли отнести к показателям удовлетворительной платежеспособности?
- а) наличие свободных денежных средств на расчетных, валютных и иных счетах в банках;
  - б) отсутствие длительной просроченной задолженности поставщикам, банкам, персоналу, бюджету, внебюджетным фондам и другим кредиторам;
  - в) наличие собственных оборотных средств (чистого оборотного капитала) на начало и конец отчетного периода.
3. На финансовую устойчивость предприятия ИГиТ влияют:
- а) положение на рынках;
  - б) конкурентоспособность продукции/услуг и уровень спроса на нее;
  - в) рейтинг в деловом сотрудничестве с партнерами (поставщиками и посредниками);
  - г) степень зависимости от внешних кредиторов и инвесторов;
  - д) наличие неплатежеспособных дебиторов;
  - е) соотношение производственных издержек и цен реализации продукции/услуг;
  - ж) размер оплаченного уставного капитала;
  - з) эффективность коммерческих и финансовых операций;
  - и) состояние имущественного потенциала, включая соотношение между внеоборотными и оборотными активами;
  - к) уровень профессиональной подготовки менеджеров, их умение постоянно учитывать изменения внутренней и внешней среды и др.
4. Абсолютные показатели финансовой устойчивости включают:
- а) собственные оборотные средства (СОС - чистый оборотный капитал) на конец расчетного периода;
  - б) собственные и долгосрочные заемные источники финансирования запасов (СДИ) на конец расчетного периода;
  - в) общая величина основных источников формирования запасов (ОИЗ) на конец расчетного периода.
5. Типы финансовой устойчивости предприятия на основе трехмерной модели включают:
- а) абсолютная финансовая устойчивость;
  - б) нормальная финансовая устойчивость;
  - в) неустойчивое финансовое состояние;
  - г) кризисное (критическое) финансовое состояние

## **РАЗДЕЛ 9. Планирование хозяйственной деятельности предприятия гостинично-ресторанного бизнеса**

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Планирование, балансовый метод, расчетно-аналитический метод, экономико-математический метод, графоаналитический метод, программно-целевой метод, перспективное планирование, долгосрочный план, текущее планирование, оперативно-производственное планирование. Финансовое планирование, цель финансового планирования, доходы и поступления средств, расходы и отчисления средств, чистая прибыль и ее использование, финансовый менеджмент, финансовый механизм, финансовые методы, финансовые рычаги, обеспечение, финансовые инструменты, кассовый план.

### **Тема 9.1. Содержание и методы планирования**

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

*Планирование, балансовый метод, расчетно-аналитический метод, экономико-математический метод, графоаналитический метод, программно-целевой метод,*

перспективное планирование, долгосрочный план, текущее планирование, оперативно-производственное планирование.

**Тема 9.2. Финансовое планирование на предприятии**

**Перечень изучаемых элементов содержания**

Финансовое планирование, цель финансового планирования, доходы и поступления средств, расходы и отчисления средств, чистая прибыль и ее использование, финансовый менеджмент, финансовый механизм, финансовые методы, финансовые рычаги, обеспечение, финансовые инструменты, кассовый план.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 9**

**Тема практического занятия:** Содержание и методы планирования

**Форма практического задания:** доклады.

**Перечень тем докладов:**

1. Методы планирования хозяйственной деятельности предприятия.
2. Виды планов по срокам и продолжительности.
3. Основные статьи финансового плана.
4. Необходимые условия для применения маркетинга.
5. Главные составляющие комплекса маркетинга.
6. Бюджет как инструмент планирования и финансового контроля предприятия.
7. Методика расчета основных показателей бюджета.
8. Расчетная таблица бюджета.
9. Структура объяснительной записки к бюджету.
10. Бизнес-план и его структура.

**Тема практического занятия:** Финансовое планирование на предприятии

**Форма практического задания:** решение практических задач.

**Задачи для решения.**

Задача 1. Исходные данные:

Гостиница планирует осуществить инвестиции в оборудование. Проект требует вложений в размере 20 млн. руб. Инвестиции дадут возможность получить доход, причем амортизационные отчисления равномерны и составляют 5 млн. руб. ежегодно, а прибыль после уплаты налогов составит 1 млн. руб. Определите период возврата кредита, срок окупаемости, простую и учетную норму прибыли.

Задача 2. Исходные данные:

Предприятие анализирует два инвестиционных проекта:

Год	Оценка чистых денежных поступлений (млн. руб.)	
	Проект А	Проект Б
1	0,9	0,8
2	1,6	1,1
3	-	0,6
Размер инвестиций (млн. руб.)	2,0	2,0
Альтернативные издержки по инвестициям (%)	12	12

Определите, какой из предложенных проектов является предпочтительным для инвестора.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 9**

**форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование

Пример тестов:

1. Включают ли методы планирования их следующие виды?
  - а) балансовый;
  - б) расчетно-аналитический;
  - в) экономико-математические;
  - г) графоаналитический;
  - д) программно-целевые.
2. Балансовый метод планирования обеспечивает:
  - а) установление связей между потребностями в ресурсах и источниках их покрытия, а также между разделами плана;
  - б) увязывает производственную программу с производственной мощностью предприятия;
  - в) трудоемкость производственной программы с численностью работающих.
3. Расчетно-аналитический метод используется для:
  - а) расчета показателей плана;
  - б) анализа динамики показателей и факторов, обеспечивающих необходимый количественный уровень;
  - в) расчета индексов изменения плановых показателей по сравнению с базисным уровнем.
4. Экономико-математические методы позволяют:
  - а) разработать экономические модели зависимости показателей на основе выявления изменения их количественных параметров по сравнению с основными факторами;
  - б) подготовить несколько вариантов плана и выбрать оптимальный.
5. Графоаналитический метод дает возможность:
  - а) изобразить результаты экономического анализа графическими средствами;
  - б) выявить с помощью графиков количественную зависимость между сопряженными показателями

## **РАЗДЕЛ 10. Планирование трудовых ресурсов и оплата труда работников на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса**

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Планирование производительности труда, предельное производительности труда. Заработная плата, основная заработная плата, дополнительная заработная плата, сдельная форма оплаты труда, сдельно-премиальная оплата труда, сдельно-прогрессивная оплата труда, косвенно-сдельная оплата труда, урочно-сдельная оплата труда, коллективно-сдельная оплата труда, аккордная система труда, повременная форма оплаты труда, окладная система оплаты труда, должностной месячный оклад, дифференцированно- плановый ФОТ, тарифный ФОТ, часовой ФОТ, дневной ФОТ, месячный ФОТ, сумма тарифного ФОТ, фонд оплаты труда учеников, средний доход, средняя заработная плата.

**Тема 10.1.** Планирование производительности труда. Методика расчета. Предельная производительность труда

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Планирование производительности труда, предельное производительности труда.

**Тема 10.2.** Планирование фонда оплаты труда

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Заработная плата, основная заработная плата, дополнительная заработная плата, сдельная форма оплаты труда, сдельно-премиальная оплата труда, сдельно-прогрессивная оплата труда, косвенно-сдельная оплата труда, урочно-сдельная оплата труда, коллективно-сдельная оплата труда, аккордная система труда, повременная форма оплаты труда, окладная система оплаты труда, должностной месячный оклад, дифференцированно- плановый ФОТ, тарифный ФОТ, часовой ФОТ, дневной ФОТ, месячный ФОТ, сумма тарифного ФОТ, фонд оплаты труда учеников, средний доход, средняя заработная плата.

## ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 10

**Тема практического занятия:** Планирование производительности труда. Методика расчета. Предельная производительность труда

**Форма практического задания:** доклады.

**Перечень тем докладов:**

1. Сформулируйте структуру и состав кадров предприятия.
2. Формула определения текучести кадров на предприятии.
3. Основные разделы тарифно-квалификационной характеристики.
4. Понятие и формулы расчета выработки и трудоемкости.
5. Планирование роста производительности труда, формула расчета.
6. Планирование численности работников, формула расчета.
7. Сдельная оплата труда, формула расчета.
8. Повременная оплата труда, формула расчета.
9. В чем заключается достижение социального партнерства?
10. Источники информации для подготовки плана социального развития предприятия.

**Тема практического занятия:** Планирование фонда оплаты труда

**Форма практического задания:** решение практических задач.

**Задачи для решения.**

Задача 1. Исходные данные:

Деятельность предприятия характеризуется следующими данными:

Показатель	Единица измерения
Календарный фонд рабочего времени на предприятии (дней)	365
Выходные и праздничные дни при пятидневной рабочей неделе (дней)	112
Количество невыходов в связи с отпусками, болезнями и другими причинами (дней)	28

Определите номинальный и эффективный фонд рабочего времени.

Задача 2. Исходные данные:

Деятельность ресторана характеризуется следующими данными:

Показатель	Единица измерения
Запланированный объем продукции собственного производства (условные блюда)	2 700 000
Норма выработки на одного работника в день (условные блюда)	360
Эффективный фонд рабочего времени (дней) при пятидневной рабочей неделе	225

Определите численность работников рабочих профессий (повара/официанты).

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 10

**форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование

Пример тестов:

1. Под кадрами предприятия понимается:
  - а) совокупность работников различных профессионально-квалификационных групп, занятых на предприятии и входящих в его списочный состав;
  - б) основной (штатный, постоянный), квалифицированный состав работников предприятия или организации.
2. Производственный персонал предприятия, непосредственно связанные с процессом производства продукции/услуг, включает работников:

- а) основных, вспомогательных и других подразделений предприятия;
  - б) аппарата управления со всеми отделами и службами;
  - в) транспортных средств предприятия.
3. Работники предприятия подразделяются на две основные группы:
- а) рабочие;
  - б) служащие.
4. В группе служащие обычно выделяются такие категории, как:
- а) руководители;
  - б) специалисты;
  - в) служащие.
5. Тарифно-квалификационные характеристики (требования):
- а) устанавливаются для предприятий в нормативном порядке по общеотраслевым должностям и профессиям;
  - б) служат основой при разработке должностных инструкций, а также дифференциации в уровне оплаты труда этих работников на основе единой тарифной сетки.
  - в) состоят из трех разделов: «Должностные обязанности», «Должен знать» и «Требования к квалификации по разрядам оплаты».

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

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

##### *Очной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (семестр 3)</b>		
Раздел 1. Предпринимательская и производственная функции на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса	12	Подготовка реферата
Раздел 2. Основные средства предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	12	Решение практических задач
Раздел 3. Оборотные средства предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	15	Решение практических задач
Раздел 4. Издержки производства предприятия и их учет	12	Решение практических задач
Раздел 5. Ценообразование на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса	12	Решение практических задач
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	63	
<b>Модуль 1. (семестр 4)</b>		

Раздел 6. Прибыль и безубыточность предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	10	Решение практических задач
Раздел 7. Анализ хозяйственной деятельности предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	10	Решение практических задач
Раздел 8. Финансовая устойчивость, платежеспособность и рентабельность предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	10	Решение практических задач
Раздел 9. Планирование хозяйственной деятельности предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	10	Решение практических задач
Раздел 10. Планирование трудовых ресурсов и оплата труда работников на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса	12	Решение практических задач
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	52	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	115	

*Очно-заочной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. курс 1 сессии 1-2</b>		
Раздел 1. Предпринимательская и производственная функции на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса	16	Подготовка реферата
Раздел 2. Основные средства предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	18	Решение практических задач
Раздел 3. Оборотные средства предприятия	18	Решение практических задач

гостинично-ресторанного бизнеса		
Раздел 4. Издержки производства предприятия и их учет	18	Решение практических задач
Раздел 5. Ценообразование на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса	17	Решение практических задач
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	87	
Раздел 6. Прибыль и безубыточность предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	16	Решение практических задач
Раздел 7. Анализ хозяйственной деятельности предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	18	Решение практических задач
Раздел 8. Финансовая устойчивость, платежеспособность и рентабельность предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	18	Решение практических задач
Раздел 9. Планирование хозяйственной деятельности предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	18	Решение практических задач
Раздел 10. Планирование трудовых ресурсов и оплата труда работников на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса	17	Решение практических задач
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	76	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	163	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. курс 1 сессии 1-2</b>		
Раздел 1. Предпринимательская и производственная функции на предприятии гостинично- ресторанного бизнеса	24	Подготовка реферата
Раздел 2. Основные средства предприятия гостинично- ресторанного бизнеса	26	Решение практических задач
Раздел 3. Оборотные средства предприятия гостинично- ресторанного бизнеса	24	Решение практических задач
Раздел 4. Издержки производства предприятия и их учет	26	Решение практических задач
Раздел 5. Ценообразование на предприятии гостинично- ресторанного бизнеса	24	Решение практических задач
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	124	
Раздел 6. Прибыль и безубыточность предприятия гостинично- ресторанного бизнеса	24	Решение практических задач
Раздел 7. Анализ хозяйственной деятельности предприятия гостинично- ресторанного бизнеса	24	Решение практических задач
Раздел 8. Финансовая устойчивость, платежеспособность и рентабельность предприятия гостинично- ресторанного бизнеса	24	Решение практических задач
Раздел 9. Планирование хозяйственной деятельности предприятия гостинично- ресторанного бизнеса	22	Решение практических задач



Раздел 10. Планирование трудовых ресурсов и оплата труда работников на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса	23	Решение практических задач
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	117	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	241	

### 3.2. Задания для самостоятельной работы

#### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Охарактеризуйте состав дисциплин входящих в экономическую науку.
2. Что изучает экономика предприятия?
3. Охарактеризуйте значение туризма на макроэкономическом уровне и перечислите показатели оценки эффективности деятельности туризма на макроуровне.
4. Охарактеризуйте значение туризма на микроэкономическом уровне и перечислите показатели оценки эффективности деятельности туризма на микроуровне.
5. Объясните понятия Экономическая деятельность предприятия и Экономические агенты.
6. Объясните понятие экономического кругооборота.
7. Охарактеризуйте состав предприятий ИГиТ.
8. В чем заключается рыночный кругооборот благ и доходов?
9. Объясните понятие рынка и разновидности.
10. На каких рынках домохозяйство является продавцом, а на каких покупателем?
11. Как связаны равновесия на рынках совершенной конкуренции и двойной монополии?
12. Что такое рыночная власть?
13. Объясните понятие спроса и предложения в туризме, рыночное равновесие.

#### Перечень тем рефератов к Разделу 1

1. В чем заключается рыночный кругооборот благ и доходов?
2. Объясните понятие рынка и разновидности.
3. На каких рынках домохозяйство является продавцом, а на каких покупателем?
4. Организация предпринимательской деятельности.
5. Создание предприятия (фирмы).

#### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

##### Основная литература

Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15712-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514811> (дата обращения: 08.03.2023).

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, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/512685> (дата обращения: 08.03.2023).

### **Дополнительная литература**

Бугорский, В. П. *Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский.* — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513656> (дата обращения: 27.03.2023).

Морозова, Н. С. *Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов.* — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/515319> (дата обращения: 06.03.2023).

*Современные проблемы сервиса и туризма : журнал // Научная электронная библиотека eLIBRARY.* - URL: [https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp) (дата обращения: 22.02.2023). - Режим доступа: по подписке, для зарегистрир. пользователей.

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

1. Содержание категории «основные фонды». Состав и виды основных фондов.
2. Планирование основных фондов и формулы расчёта потребности туристского предприятия в оборудовании.
3. Физические и моральный износ основных фондов и формулы их расчёта.
4. Показатели экстенсивного и интенсивного использования основных фондов.
5. Показатели фондоотдачи и фондоёмкости.
6. Показатели фондовооруженности и производительности труда.
7. Понятие амортизации основных фондов и расчёт нормы амортизационных отчислений.
8. Содержание категории аренда, виды аренды.
9. Лизинг – понятие, содержание и схема организации.
10. Расчёт лизинговых платежей.

### **Практические задачи для решения к Разделу 2**

#### **Задача 1**

Основные средства на начало года составляли 900 тыс. руб. В апреле сняты с эксплуатации и реализованы на сторону объекты на сумму 150 тыс. руб., в июле приобретено компьютерное оборудование стоимостью 90 тыс. руб., с октября введено в эксплуатацию подъемно-транспортное оборудование стоимостью 300 тыс. руб.

Рассчитайте:

- коэффициент обновления
- коэффициент выбытия
- коэффициент прироста

#### **Задача 2**

Стоимость основных средств предприятия на 1 января составила 250 тыс. руб., сумма начисленной амортизации 100 тыс. руб.

Определите коэффициенты износа и годности.

#### **Задача 3**

Согласно балансовым данным стоимость основных средств предприятия составила:

- на 1 января 500 тыс. руб.,
- на 1 февраля, 1 марта и 1 апреля 950 тыс. руб.,
- на 1 мая 600 тыс. руб.,
- на 1 июня, 1 июля 750 тыс. руб.,

-на 1 августа, 1 сентября, 1 октября 840 тыс. руб.,  
 -на 1 ноября, 1 декабря и на конец года 1140 тыс. руб..  
 Определите среднегодовую стоимость основных средств

#### Задача 4

Среднегодовая стоимость основных средств предприятия 900 тыс. руб., в том числе стоимость помещения 500 тыс. руб., годовой объем товарооборота 5200 тыс. руб., а прибыли 350 тыс. руб., среднесписочная численность работников 10 человек.

Сделайте расчет эффективности использования основных средств по складу и сравните со среднеотраслевыми показателями.

Показатель	Оптовый склад	Среднеотраслевые показатели	% к среднеотраслевым показателям
Фондоотдача		10 руб.	
Фондоёмкость		0,1 руб.	
Рентабельность основных средств		30%	
Фондовооруженность		35 тыс. руб.	

#### Задача 5

Сравните показатели эффективности использования основных фондов двух объектов общественного питания.

Показатели	Ед.измерения	Столовая №1	Столовая №2
Товарооборот общественного питания	млн. р.	6720	700
Среднегодовая стоимость основных фондов	млн. р.	1300	1418
Фондоотдача	р.		

### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

#### Основная литература

Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15712-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514811> (дата обращения: 08.03.2023).

Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/519684> (дата обращения: 08.03.2023).

Морозов, М. А. Экономика организаций сферы туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15216-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510100> (дата обращения: 09.03.2023).

#### Дополнительная литература

Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 3

1. Перечислите основные финансовые ресурсы предприятия и их взаимосвязь и воздействие.
2. Оборотные фонды предприятия - экономическая категория.
3. Состав оборотных фондов предприятия.
4. Планирование потребности в оборотных фондах – формулы расчёта.
5. Коэффициенты использования оборотных средств.
6. Опишите основные задачи управления дебиторской задолженностью на предприятии, назовите формулы расчёта коэффициентов оборачиваемости дебиторской задолженности.
7. В чём заключается анализ и управление кредиторской задолженностью на предприятии, назовите формулы расчёта коэффициентов оборачиваемости дебиторской задолженности.

### Практические задачи для решения к Разделу 3

Задача 1. Исходные данные:

На конец финансового года запасы ресторана равны 90 000 руб., а себестоимость реализованной продукции – 250 000 руб. Определите коэффициент оборачиваемости запасов.

Задача 2: Исходные данные:

Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

(млн. руб.)

Показатели	2023 год	2024 год	Отклонение (+ -)
Объём продаж	483,6	578,7	+ 95,1
Балансовая прибыль	51,9	63,5	+ 11,6
Среднегодовая стоимость основных фондов	31,9	31,2	- 0,7
Среднегодовая стоимость оборотных средств	93,2	218,1	+ 124,9

На основе анализа общей рентабельности основных фондов и оборотных средств за предыдущий и отчётный годы рассчитайте влияние на этот показатель стоимости основных фондов, фондоотдачи, оборачиваемости оборотных средств и балансовой прибыли.

Задача 3. Исходные данные:

Гостиничное предприятие осуществляет продажу номеров в кредит по корпоративным контрактам с фирмами. Деятельность гостиницы в отчетном месяце характеризуется следующими показателями:

Показатели	Единица измерения
Нормативный срок кредита по корпоративным контрактам (дн.)	30
Дополнительный срок кредита по корпоративным контрактам (дн.)	3
Объём продаж номеров по корпоративным контрактам за месяц (туродни)	100
Фактическая дебиторская задолженность (руб.)	345 000
Цена номера по корпоративным контрактам (руб.) в сутки	3 000

Определите сумму просроченной дебиторской задолженности на начало следующего месяца.

### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.

#### Основная литература

Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15712-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514811> (дата обращения: 08.03.2023).

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, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/512685> (дата обращения: 08.03.2023).

Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/519684> (дата обращения: 08.03.2023).

Морозов, М. А. Экономика организаций сферы туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15216-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510100> (дата обращения: 09.03.2023).

#### **Дополнительная литература**

Лопарева, А. М. Бизнес-планирование : учебник для вузов / А. М. Лопарева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13541-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517990> (дата обращения: 08.03.2023).

Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512610> (дата обращения: 06.03.2023).

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 4**

1. Классификация затрат по первичным элементам.
2. Классификация затрат по статьям калькуляции.
3. Классификация затрат по способу отнесения затрат на себестоимость продукции, услуг.
4. Классификация затрат по функциональной роли в формировании себестоимости продукции, услуг.
5. Классификация затрат по степени зависимости от изменения объема производства.
6. Классификация затрат в зависимости от времени возникновения и отнесения на себестоимость продукции.
7. Определите понятие «себестоимость продукции/услуг».
8. Дайте определение производственной себестоимости продукции/услуг.
9. Дайте определение полной себестоимости продукции/услуг.
10. В чем заключается нормативный метод калькуляции?
11. Объясните содержание позаказного метода калькуляции.
12. Охарактеризуйте альтернативные, бухгалтерские, явные и неявные издержки.
13. Сформулируйте основное отличие между постоянными и переменными издержками предприятия.
14. Содержание и формула расчета общих издержек предприятия.
15. Понятие и формула расчета средних постоянных издержек.
16. Понятие и формула расчета средних переменных издержек.
17. Понятие и формула расчета средних общих издержек.
18. Классификация затрат по первичным элементам.
19. Основное отличие «стандарт-костинга» от «директ-костинга»

#### **Практические задачи для решения к Разделу 4**

Задача 1. Малое предприятие «Радуга» решило заняться производством сувениров для туристов. Первоначальный собственный капитал 160 000 руб. В банке была взята долгосрочная ссуда 110 000 руб. В январе в банке открыт счет, на который были положены эти суммы. Расходы января: аренда помещений 175 000 руб., покупку оборудования 45 000 руб. Срок эксплуатации 10 лет, нулевая остаточная стоимость, равномерное начисление износа. Зарплата сотрудников 22 000 руб./мес., расходы на рекламу 6 000 руб./мес. Цена продажи сувенира 20 руб./шт. Считается, что в каждом месяце половина сувениров будет оплачена клиентами наличными, а половина будет приобретена турфирмами в кредит.

Предполагаемый объем продаж и производства задается следующим образом:

	январь	феврал ь	март	апрель	май	июнь
Объем продаж (шт.)	2500	2100	3000	3300	3800	3300
Объем производства (шт.)	3000	1800	3000	3600	4000	3700

Себестоимость равна 10 руб./шт. При оплате за сырье предприятие пользуется одномесечным кредитом.

Задание № 1: составить смету текущих расходов.

Задание № 2: составить смету дебиторской задолженности.

Задание № 3: составить смету кредиторской задолженности.

Задание № 4: составим сметный отчет о финансовых результатах.

Задача 2. В таблице приведены сметные и фактические показатели работы предприятия за истекший год.

Задание № 1: определить отклонения, валовую и чистую прибыль по принципу жесткой сметы.

	Сметные показатели, руб.	Фактические показатели, руб.
Объем продаж	300000	280000
Себестоимость проданной продукции	200000	190000
Расходы	50000	60000

Задание № 2: определить отклонения, валовую и чистую прибыль по принципу гибкой сметы.

Задача 3. В деловом центре гостиницы бизнесменов для подготовки отчетов использует шесть компьютеров и труд трех специалистов. Предельная продуктивность арендованных специалистов составляет  $MP_L = 7$  страниц/час. Предельная продуктивность арендованных компьютеров  $MP_K = 70$  страниц/час. Ставка оплаты труда арендованного специалиста  $w = 100$  руб./час. Арендная плата за использование компьютера  $r = 5\,000$  руб./час. Используя принцип минимизации издержек, определите, организована ли работа бизнесмена на подготовку отчетов в оптимальном режиме.

#### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.

##### Основная литература

Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15712-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514811> (дата обращения: 08.03.2023).

Лежнин, В. В. Экономические основы функционирования туристской фирмы : учебное пособие : [16+] / В. В. Лежнин ; Поволжский государственный технологический университет. — Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2022. — 128 с. : схем., табл., ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=696356> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8158-2256-6. — Текст : электронный.

##### Дополнительная литература

Лопарева, А. М. Бизнес-планирование : учебник для вузов / А. М. Лопарева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13541-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517990> (дата обращения: 08.03.2023).

Бугорский, В. П. *Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов* / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513656> (дата обращения: 27.03.2023).

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 5

1. Охарактеризуйте основные составляющие структуры цены.
2. Перечислите функции цены в экономике.
3. Охарактеризуйте основные направления ценовой политики.
4. Стратегии дифференцированного ценообразования.
5. Стратегии ассортиментного ценообразования.
6. Стратегии конкурентного ценообразования.
7. Объясните взаимосвязь целей фирмы, характеристик покупателей и стратегий ценообразования.
8. Охарактеризуйте маркетинговые методы ценообразования.
9. Методы ценообразования как установление надбавок к затратам.
10. Метод ценообразования «баланса доходов и расходов».
11. Параметрический метод определения цены.
12. Объясните алгоритм расчета цены продаж на услугу.
13. Объясните расчет цены по системе «директ-костинг».
14. Объясните особенности ценообразования в турфирме.
15. Поясните структуру цены на туристский продукт (тур).
16. Объясните формулу расчета туристского пакета и приведите пример расчета стоимости тура.

### Практические задачи для решения к Разделу 5

Задача 1. Исходные данные:

Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Показатель	млн. руб.
Затраты постоянные за год	7,0
Затраты переменные за год	3,0
Норма прибыли в %, установленная бюджетом на год	10,0
Количество номеров	100

Рассчитайте продажную цену за стандартный номер при условии, что точка безубыточности гостиницы достигается при коммерческой загрузке номеров в 80%. Определить общую сумму затрат гостиницы:

Задача 2. Исходные данные:

Деятельность гостиничного предприятия характеризуется следующими данными:

Показатель	млн. руб.
Затраты постоянные за год	7,0
Затраты переменные за год	3,0
Норма прибыли в % установленная бюджетом на год	10,0
Количество номеров	100

Рассчитайте продажную цену за стандартный номер при условии, что точка безубыточности гостиницы достигается при коммерческой загрузке номеров в 70%. Определите продажные цены на все категории номеров в гостинице, исходя из следующей планируемой разницей в цене:

номер «студия» – надбавка 50%;

номер «люкс» – надбавка 100%;

номер апартамент – надбавка 200%.

Определить общую сумму затрат гостиницы.

Задача 3

Оценка конкурентоспособности номеров в 4-х звездной гостинице была произведена экспертами и представлена следующими данными:

Тип номера	Цена за номер в \$	Факторы оценки конкурентоспособности				Ср. взв. бал
		Доброжелательность персонала	Оснащенность номера	Уровень комфорта	Удобства ванной комнаты	
Номер (Б) люкс 2-х местный	400	3	5	5	5	Ср. бал 4,5
Номер (А) стандартный 2-х местный	120	3	3	4	4	4 3,5
Уд. вес фактора в %		20	20	20	40	100

Определите по методу балльной оценки без учета затрат и только на основе параметров качества цену для номера (Б).

### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.

#### Основная литература

Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15712-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514811> (дата обращения: 08.03.2023).

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, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/512685> (дата обращения: 08.03.2023).

Лежнин, В. В. Экономические основы функционирования туристской фирмы : учебное пособие : [16+] / В. В. Лежнин ; Поволжский государственный технологический университет. — Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2022. — 128 с. : схем., табл., ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=696356> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8158-2256-6. — Текст : электронный.

#### Дополнительная литература

Лопарева, А. М. Бизнес-планирование : учебник для вузов / А. М. Лопарева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13541-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517990> (дата обращения: 08.03.2023).

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 6

1. Прибыль предприятия как экономическая категория, виды прибыли.
2. Метод прямого счета планирования прибыли.
3. Ассортиментный метод планирования прибыли.
4. Аналитический метод планирования прибыли.
5. Метод совмещенного расчета прибыли.
6. Мультипликативный метод расчета прибыли.
7. Охарактеризуйте механизм налогообложения прибыли на предприятии Гостинично-ресторанного бизнеса.
8. Алгоритм корректировки валовой прибыли.
9. Объясните понятие точки безубыточности предприятия и характеризующие ее показатели.
10. Операционный (производственный) рычаг и методы его расчета.
11. Финансовый рычаг и методы его расчета.



## 12. Сопряженный рычаг и методы его расчета.

### Практические задачи для решения к Разделу 6

Задача 1. Исходные данные:

Ресторан планирует обслужить 10 тыс. чел. Средние переменные издержки на один счет клиента составляют 150 руб., постоянные издержки - 2 500 тыс. руб. Ресторан планирует получить прибыль в размере 500 тыс. руб. Какова должна быть средняя сумма счета?

Задача 2. Исходные данные:

Турфирма оказывает одну услугу. Ее деятельность характеризуется следующими данными:

Показатели	(тыс. руб.)
выручка от реализации	150
переменные издержки	100
постоянные издержки	40
прибыль	10

Определить пороговую выручку.

Задача 3. Исходные данные:

На основе данных задачи 05 рассчитать запас прочности как процентное отклонение фактической выручки от пороговой.

### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 6.

#### Основная литература

Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15712-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514811> (дата обращения: 08.03.2023).

Морозов, М. А. Экономика организаций сферы туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15216-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510100> (дата обращения: 09.03.2023).

#### Дополнительная литература

Лопарева, А. М. Бизнес-планирование : учебник для вузов / А. М. Лопарева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13541-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517990> (дата обращения: 08.03.2023).

Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512610> (дата обращения: 06.03.2023).

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 7

1. В чем заключается анализ хозяйственной деятельности (основные понятия, виды и методы анализа)?
2. Перечислите основные направления использования результатов анализа финансово-хозяйственной деятельности и цели его проведения.
3. Объясните структуру агрегированного баланса.
4. Объясните понятия вертикального и горизонтального анализа.
5. Коэффициенты рентабельности капитала.
6. Коэффициенты рентабельности продукции/услуг.
7. Коэффициенты эффективности труда.
8. Коэффициенты анализа дебиторской задолженности.

9. Коэффициенты анализа кредиторской задолженности.
10. Коэффициент анализа оборота товарно-материальных запасов.
11. Коэффициент анализа оборота общих активов.
12. Коэффициент анализа процентных выплат по займам.

### Практические задачи для решения к Разделу 7

Задача 1. Исходные данные:

На конец финансового года внеоборотные активы турагентства равны 100 000 руб., оборотные активы — 40 000 руб., а краткосрочные обязательства — 30 000 руб. В течение отчетного финансового года объем продаж равен 300 000 руб. Определите коэффициент оборачиваемости активов.

Задача 2. Исходные данные:

На конец финансового года внеоборотные активы турагентства равны 100 000 руб., оборотные активы — 40 000 руб., а краткосрочные обязательства — 30 000 руб. В течение отчетного финансового года объем продаж равен 300 000 руб. Чистая прибыль равна 35 000 руб. Определите коэффициент рентабельности чистых активов.

Задача 3. Исходные данные:

По обращающимся привилегированным акциям выплачиваются ежегодные дивиденды  $D = 120$  руб. Цена акции  $A = 960$  руб. Определите доходность акции.

Задача 4. Исходные данные:

Один из владельцев АО «Московский ОТЕЛЬ» на собрании акционеров подал заявление о выходе из общества.

Показатели	Шт.	Руб.
Количества долей	900	
Номинальная стоимость доли		1000,0
Количество долей, принадлежащих выбывающему участнику	18	
Активы Всего ЗАО «Московский ОТЕЛЬ»		480 000,0

Собранием принято решение о выплате компенсации уходящему участнику в размере стоимости чистых активов, приходящихся на его доли. На основе вышеприведённых данных определите сумму средств, причитающихся выходящему участнику.

### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 7.

#### Основная литература

Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15712-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514811> (дата обращения: 08.03.2023).

Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/519684> (дата обращения: 08.03.2023).

#### Дополнительная литература

Лопарева, А. М. Бизнес-планирование : учебник для вузов / А. М. Лопарева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13541-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517990> (дата обращения: 08.03.2023).

Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513656> (дата обращения: 27.03.2023).

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 8

1. Что такое финансовая устойчивость предприятия и в чем она выражается?
2. Факторы, влияющие на финансовую устойчивость.
3. Изложите методику оценки и анализа финансовой устойчивости по абсолютным показателям.
4. Расскажите о типах финансовой устойчивости предприятия на основе трехмерной модели.
5. Изложите методику оценки и анализа финансовой устойчивости по относительным показателям.
6. Коэффициенты ликвидности гостиничного предприятия.
7. Раскройте понятие «ликвидный денежный поток».
8. Изложите методику диагностики банкротства предприятия, формула расчета.
9. Аналитическая «Модель Альтмана» определения банкротства.
10. Двухфакторная модель определения банкротства.

### Практические задачи для решения к Разделу 8

#### Задача 1. Исходные данные:

Деятельность гостиничного предприятия в текущем году характеризуется следующими показателями:

Показатели на отчетную дату	
Недостаток собственных оборотных средств	200 тыс. руб.
Доля затрат (З) в активе баланса	25%
A <sub>1</sub> Внеоборотные активы	700 тыс. руб.
A <sub>3</sub> Убытки	100 тыс. руб.
П <sub>5</sub> Долгосрочные пассивы	200 тыс. руб.
Коэффициент маневренности	0,5

Составьте агрегированный баланс предприятия.

#### Задача 2. Исходные данные:

Деятельность предприятия характеризуется следующими данными:

№ п/п	Показатель	Значение
1.	Выручка от реализации, млн. руб.	2700
2.	Проценты по кредитам и займам, млн. руб.	54
3.	Налогооблагаемая прибыль, млн. руб.	180
4.	Рыночная цена акции, руб.:	
	обыкновенной	25,7
	привилегированной	90,3
5.	Число размещенных обыкновенных акций, шт.	50
6.	Число привилегированных акций, шт.	1

Агрегированный баланс гостиничного предприятия  
(млн. руб.)

Актив	На начало года	Пассив	На начало года
I. Внеоборотные активы	1170	III. Капитал и резервы В том числе нераспределенная прибыль отчетного года прошлых лет	810 108 487

II. Оборотные активы	630	IV. Долгосрочные пассивы	720
		V. Краткосрочные пассивы	270
Итог баланса	1800	Итог баланса	1800

Определите вероятность банкротства на основании формулы Z счета Альтмана, двухфакторной модели и при снижении рыночной стоимости акций, если в 2-х летней перспективе снижение рыночной стоимости акций составит: а) на 10% и б) на 70%.

## Литература для самостоятельного изучения к Разделу 8.

### Основная литература

Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15712-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514811> (дата обращения: 08.03.2023).

Морозов, М. А. Экономика организаций сферы туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15216-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510100> (дата обращения: 09.03.2023).

### Дополнительная литература

Лопарева, А. М. Бизнес-планирование : учебник для вузов / А. М. Лопарева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13541-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517990> (дата обращения: 08.03.2023).

## Задания для самостоятельной работы к Разделу 9

1. Методы планирования хозяйственной деятельности предприятия.
2. Виды планов по срокам и продолжительности.
3. Основные статьи финансового плана.
4. Необходимые условия для применения маркетинга.
5. Главные составляющие комплекса маркетинга.
6. Бюджет как инструмент планирования и финансового контроля предприятия.
7. Методика расчета основных показателей бюджета.
8. Расчетная таблица бюджета.
9. Структура объяснительной записки к бюджету.
10. Бизнес-план и его структура.

## Практические задачи для решения к Разделу 9

Задача 1. Исходные данные:

Предприятие анализирует два инвестиционных проекта:

Год	Оценка чистых денежных поступлений (млн. руб.)	
	Проект А	Проект Б
1	0,9	0,8
2	1,6	1,1
3	-	0,6
Размер инвестиций (млн. руб.)	2,0	2,0
Альтернативные издержки по инвестициям (%)	12	12 или 15

Определите чистую приведенную стоимость и внутреннюю норму доходности для проект Б.

Задача 2. На основании данных бухгалтерского баланса и бизнес-плана определите фондоотдачу основных фондов, Фондоёмкость, уровень рентабельности основных средств, Фондовооруженность за отчётный год.

Сумма основных средств составляла:

на 1 января – 215 тыс. руб.

1 апреля – 235 тыс. руб.

на 1 июля – 220 тыс. руб.

232,1 на 1 октября – 246 тыс. руб.

на 1 января – 240 тыс. руб.

Показатели	По плану	Фактически
А	1	2
Товарооборот, тыс. руб.	17 200	17 350
Сумма прибыли от реализации, тыс. руб.	245	213
Численность работников, чел.	80	78

### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 9.

#### Основная литература

Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15712-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514811> (дата обращения: 08.03.2023).

Лежнин, В. В. Экономические основы функционирования туристской фирмы : учебное пособие : [16+] / В. В. Лежнин ; Поволжский государственный технологический университет. — Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2022. — 128 с. : схем., табл., ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=696356> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8158-2256-6. — Текст : электронный.

#### Дополнительная литература

Лопарева, А. М. Бизнес-планирование : учебник для вузов / А. М. Лопарева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 273 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13541-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517990> (дата обращения: 08.03.2023).

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 10

1. Сформулируйте структуру и состав кадров предприятия.
2. Формула определения текучести кадров на предприятии.
3. Основные разделы тарифно-квалификационной характеристики.
4. Понятие и формулы расчета выработки и трудоемкости.
5. Планирование роста производительности труда, формула расчета.
6. Планирование численности работников, формула расчета.
7. Сдельная оплата труда, формула расчета.
8. Повременная оплата труда, формула расчета.
9. В чем заключается достижение социального партнерства?
10. Источники информации для подготовки плана социального развития предприятия.
11. Охарактеризуйте основные разделы плана социального развития предприятия.

### Практические задачи для решения к Разделу 10

Задача 1. Исходные данные:

Деятельность турфирмы характеризуется следующими данными:

Показатели	Прошлый год	Отчётный год
Объём продаж (млн. руб.)	54 000	58 700
Численность работников (чел.)	45	48

Определите, как изменилась выработка на одного работника на предприятии и темп прироста производительности труда.

Задача 2. Исходные данные:

Деятельность гостиницы характеризуется следующими данными:

Показатели	План	Факт
Выручка от реализации (руб.)	122 000 000	123 576 000
Среднегодовая численность производственного персонала	180	190

Определите производительность труда и сравните показатели.

Задача 3. Исходные данные:

Деятельность гостиницы характеризуется следующими данными:

Показатели	В единице измерения
Фонд заработной платы в месяц (руб.)	4 500 000
Количество руководителей (чел.)	2
Коэффициент трудового участия (КТУ)	1,1
Квалификационный коэффициент	4,5
Количество работников	150
Коэффициент трудового участия (КТУ)	1,0
Квалификационный коэффициент	1,0
Продолжительность рабочего дня/смены (час.)	8
Число рабочих дней в месяце (дней)	21
Плановые потери рабочего времени (%)	7

Определите размер ежемесячной оплаты труда для руководителей и работников предприятия.

## Литература для самостоятельного изучения к Разделу 10.

### Основная литература

Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15712-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514811> (дата обращения: 08.03.2023).

Морозов, М. А. Экономика организаций сферы туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15216-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510100> (дата обращения: 09.03.2023).

### Дополнительная литература

Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513656> (дата обращения: 27.03.2023).

Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13873-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512610> (дата обращения: 06.03.2023).

### 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

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.

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.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### ***Написание реферата (доклада).***

*Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный - полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

#### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения, по сути, поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ, по сути, этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

#### **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

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

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является экзамен и дифференцированный зачет, который проводится в устной / письменной форме.

**4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

**4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:



академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b><i>ИТОГО:</i></b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

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 дифференцированного 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.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

**4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации**

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код контролируемой компетенции	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	Раздел 1. Предпринимательская и производственная функции на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса	ОПК-4	Компьютерное тестирование	<p>1. Являются ли следующие определения рынка правильными?</p> <p>а) рынок – это обмен, организованный по законам товарного производства и обращения, совокупность отношений товарного обмена;</p> <p>б) рынок - это механизм взаимодействия покупателей и продавцов, иными словами, отношение спроса и предложения;</p> <p>в) рынок - это сфера обмена внутри страны и между странами, связывающая между собой производителей и потребителей продукции.</p> <p>2. Соперничество субъектов рынка за выгодное положение на нем идет между:</p> <p>а) продавцами;</p> <p>б) покупателями;</p> <p>в) продавцами и покупателями.</p> <p>3. Выполняют ли рыночные отношения следующие функции?</p> <p>а) информационная;</p> <p>б) посредническая;</p> <p>в) ценообразующая;</p> <p>г) регулирующая;</p> <p>д) санирующая.</p> <p>4. Включают ли рынки по конкуренции следующие типы?</p> <p>а) совершенный рынок;</p> <p>б) олигопольный рынок;</p> <p>в) монопольный рынок;</p> <p>г) рынок с олигопсонией;</p> <p>д) рынок с монопсонией.</p>

				<p>5. Включает ли классификация по объектам купли продаж следующие рынки?</p> <p>а) рынок рабочей силы;</p> <p>б) рынок средств производства;</p> <p>в) потребительский рынок;</p> <p>г) финансовый рынок;</p> <p>д) рынок услуг.</p>
2	Раздел 2. Основные средства предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	ОПК-5	Компьютерное тестирование	<p>1. Можно ли повысить эффективность использования имеющихся производственных фондов за счет?</p> <p>а) путем увеличения коэффициента сменности;</p> <p>б) более интенсивного использования оборудования;</p> <p>в) сокращения междусменных и внутрисменных простоев и др.</p> <p>2. Позволяют ли нежеперечисленные варианты определить потребность предприятия в оборудовании?</p> <p>а) экстенсивный путь развития, увеличение производства и предоставления услуг осуществляется за счет прироста оборудования на старой технической основе. Размер потребности в оборудовании находится в прямой зависимости от объема производства и выбытия оборудования;</p> <p>б) интенсивный путь развития, прирост производительности оборудования совпадает с приростом объема производства и предоставления услуг. В этих условиях не происходит прироста оборудования;</p> <p>в) интенсивный путь развития, прирост производительности оборудования превышает прирост объема производства и предоставления услуг. В этом случае увеличение количества оборудования имеет отрицательное значение;</p> <p>г) экстенсивный и интенсивный путь развития, увеличение объема производства и предоставления услуг осуществляется более высокими темпами, нежели прирост производительности оборудования.</p> <p>3. Можно ли основные показатели использования основных фондов объединить в следующие группы?</p> <p>а) показатели экстенсивного использования основных производственных фондов, отражающие уровень их использования по времени;</p> <p>б) показатели интенсивного использования основных фондов, отра-</p>

				<p>жающие уровень использования по мощности (производительности);</p> <p>в) показатели интегрального использования основных фондов, учитывающие совокупное влияние всех факторов, как экстенсивных, так и интенсивных;</p> <p>г) обобщающие показатели использования основных производственных фондов, характеризующие различные аспекты использования (состояния) основных фондов в целом по предприятию.</p> <p>4. Можно ли отнести к показателям экстенсивного использования основных производственных фондов?</p> <p>а) коэффициент экстенсивного использования оборудования;</p> <p>б) коэффициент сменности работы оборудования;</p> <p>в) коэффициент загрузки оборудования.</p> <p>5. Включают ли обобщающие показатели использования основных фондов?</p> <p>а) фондоотдачу;</p> <p>б) фондоемкость;</p> <p>в) фондовооруженность труда;</p> <p>г) рентабельность основных производственных фондов.</p>
3.	Раздел 3. Оборотные средства предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	ОПК-5	Компьютерное тестирование	<p>1. Можно ли определить уровень дебиторской задолженности такими факторами как?</p> <p>а) видом продукции/услуг;</p> <p>б) емкостью рынка;</p> <p>в) степенью насыщенности рынка данной продукцией/услугами;</p> <p>г) принятой на предприятии системой расчетов и др.</p> <p>2. Является ли информационной базой для анализа дебиторской задолженности?</p> <p>а) бухгалтерский отчет (раздел «Оборотные активы»);</p> <p>б) форма № 5 «Приложение к бухгалтерскому балансу» (раздел 2 «Дебиторская и кредиторская задолженность» и справки к нему);</p> <p>в) данные журналов-ордеров (ведомостей учета) расчета с покупателями и заказчиками, подотчетными лицами и т. д.</p> <p>3. Можно ли определить качество дебиторской задолженности по следующей информации?</p> <p>а) ликвидность дебиторской задолженности;</p>

				<p>б) изменение структуры дебиторской задолженности;</p> <p>в) сроки оплаты с учетом кредита, предусматриваемых типовыми договорами предприятия;</p> <p>г) задержка притока денежных средств в кассу и на счета предприятия, в нарушении сроков оплаты обязательств и расчетов по долгам.</p> <p>д) просроченными счетами покупателей и заказчиков.</p> <p>4. Включает ли нормативный срок дебиторской задолженности?</p> <p>а) стандартное число дней предоставления товарного кредита, в течение которых дебиторы обязаны погасить свою задолженность фигурирующее в договорной документации;</p> <p>б) дополнительное число дней, которые предприятие готово еще « подождать » до осуществления расчета по сделке.</p> <p>5. Когда при оценке результатов деятельности возникает просроченная дебиторская задолженность?</p> <p>а) если разницу между нормативным и фактическим сроками предоставления кредита отрицательная;</p> <p>б) если разницу между нормативным и фактическим сроками предоставления кредита положительная;</p> <p>в) если разницу между нормативным и фактическим сроками предоставления кредита равна нулю.</p>
4.	Раздел 4. Издержки производства предприятия и их учет	ОПК-5	Компьютерное тестирование	<p>1. Включает ли себестоимость продукции/услуг подразделения следующие затраты?</p> <p>а) сырьё и материалы;</p> <p>б) возвратные отходы (тара);</p> <p>в) затраты на расходные материалы и полуфабрикаты;</p> <p>г) топливо и энергия;</p> <p>д) затраты на оплату труда;</p> <p>е) отчисления на социальные нужды;</p> <p>ж) расходы на освоение производства (новое оборудование);</p> <p>з) расходы на содержание и эксплуатацию оборудования;</p> <p>и) общепроизводственные расходы;</p> <p>к) амортизация основных фондов.</p>

				<p>2. Отличается ли производственная себестоимость продукции/услуг предприятия от себестоимости подразделения на следующие затраты?</p> <p>а) общехозяйственные расходы;</p> <p>б) прочие производственные расходы;</p> <p>в) производственные потери.</p> <p>3. Для определения производственной себестоимости продукции/услуг необходимо:</p> <p>а) из общей суммы затрат исключить затраты, относимые на непроизводственные счета, — стоимость работ по капитальному строительству и капитальному ремонту зданий и сооружений, которые выполнялись для своего предприятия, транспортные услуги, оказываемые сторонним организациям, и т.п.;</p> <p>б) учесть изменение остатков расходов будущих периодов: при их увеличении сумма прироста вычитается из сумм затрат на производство, а при уменьшении — прибавляется;</p> <p>в) учесть изменение остатков незавершенного производства: прирост уменьшает себестоимость продукции/услуг, уменьшение — увеличивает.</p> <p>4. Отличается ли полная себестоимость от себестоимости продукции/услуг предприятия от производственной себестоимости на следующие затраты?</p> <p>а) внепроизводственные расходы.</p> <p>5. Включает ли процесс калькулирования себестоимости продукции/услуг следующие действия?</p> <p>а) разграничение затрат на производство основной и вспомогательной продукции и услуг;</p> <p>б) распределение затрат между видами продукции и услуг;</p> <p>в) определение суммы расходов, относящихся к готовой продукции и незавершенного производства;</p> <p>г) оценку отходов производства;</p> <p>д) расчет себестоимости единицы продукции/услуг.</p>
5.	Раздел 5. Ценообразование на	ОПК-4	Компьютерное тестирование	<p>1. Являются ли следующие цели основными для ценообразования?</p> <p>а) максимизация текущей прибыли;</p> <p>б) удержание позиций на рынке;</p>

	<p>предприятию гостинично-ресторанного бизнеса</p>		<p>вание</p>	<p>в) лидерство на рынке; г) лидерство в качестве услуг.</p> <p>2. Должны ли гостиничные предприятия, осваивающие гибкие методы ценообразования, с точки зрения комплекса маркетинга использовать следующие принципы?</p> <p>а) выбор ценовой политики должен быть тесно связан с позиционированием услуг гостиницы; б) для выработки цены необходима корреляция стратегии ценообразования с определением стадии жизненного цикла, на котором находится гостиничный продукт.</p> <p>3. Включают ли маркетинговые методы установления цены следующие методы?</p> <p>а) «гонка за лидером»; б) «ориентация на спрос»; в) «стратегия престижных цен».</p> <p>4. Входят ли в состав методов установления надбавок к затратам следующие?</p> <p>а) метод ценообразования на основе издержек - метод «издержки плюс»; б) издержки как «процент от продажи».</p> <p>5. Включает ли расчет цены по методу «баланса доходов и расходов» следующую последовательность действий?</p> <p>а) устанавливаются полные издержки предприятия на предстоящий финансовый год; б) определяется количество ночевок в гостинице, исходя из числа номеров (кровати - спальные места) и ожидаемой загрузки; в) устанавливается средняя цена за номер; г) определяются средние цены на номера различных категорий классности; д) определяется валовой доход исходя из установленных цен на номера, их удельного веса в гостинице, доходов предприятий общественного питания и других дополнительных доходов.</p>
<p>6.</p>	<p>Раздел 6. Прибыль и безубыточно</p>	<p>ОПК-5</p>	<p>Компьютерное тестирование</p>	<p>1. Рычаг (левередж) — это показатель, характеризующий взаимосвязь:</p> <p>а) дебиторской задолженности; б) структуры затрат;</p>



	<p>сть предприятия гостинично- ресторанног о бизнеса</p>		<p>вание</p>	<p>в) структуры капитала; г) финансового результата.</p> <p>2. Операционный (производственный) рычаг (ОПР) — это показатель: а) характеризующий потенциальные возможности изменения прибыли за счет изменения структуры затрат и объема реализации; б) определяющий сумму основного фонда; в) позволяющий рассчитать размер амортизационных отчислений.</p> <p>3. Характеризуется ли эффект операционного (производственного) рычага следующим? а) любое изменение выручки от реализации (за счет изменения объема) приводит к еще более сильному изменению прибыли; б) действие этого эффекта связано с непропорциональным влиянием постоянных и переменных затрат на результат финансово-экономической деятельности предприятия при изменении объема предоставления услуг.</p> <p>4. Характеризуется ли коэффициент операционного (производственного) рычага? а) соотношением постоянных и переменных издержек на предприятии; б) чем выше значение коэффициента операционных издержек на предприятии, тем в большей степени оно способно ускорять темпы прироста операционной прибыли по отношению к темпам прироста объема реализации продукции/услуг.</p> <p>5. Сила воздействия операционного (производственного) рычага показывает: а) степень предпринимательского риска, т.е. риска потери прибыли, связанного с колебаниями объема реализации; б) чем больше эффект операционного рычага, т.е. чем больше доля постоянных затрат, тем больше предпринимательский риск.</p>
<p>7.</p>	<p>Раздел 7. Анализ хозяйственн ой деятельности предприятия гостинично-</p>	<p>ОПК-5</p>	<p>Компью терное тестиро вание</p>	<p>1. Рентабельность - это: а) показатель доходности, измеряемый в процентах к затратам средств или капитала; б) отношение полученной предприятием выручки к сумме производственных затрат; в) чистой прибыли на один рубль объема реализованной продукции.</p> <p>2. Включают ли виды рентабельности?</p>

	ресторанного бизнеса			<ul style="list-style-type: none"> <li>а) инвестиций (капитала);</li> <li>б) производства;</li> <li>в) продукции;</li> <li>г) дохода.</li> </ul> <p>3. Рентабельность производственных фондов определяется отношением:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) балансовой прибыли к стоимости основных фондов и материальных оборотных средств;</li> <li>б) балансовой прибыли к средней стоимости имущества предприятия;</li> <li>в) прибыли от реализации к стоимости основных производственных фондов;</li> <li>г) отношением балансовой прибыли к объему реализации продукции.</li> </ul> <p>4. Порог рентабельности отражает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) чистый доход предприятия в денежной форме, необходимый для расширения воспроизводства;</li> <li>б) сумму выручки от реализации, при которой предприятие не имеет ни убытков, ни прибыли;</li> <li>в) минимально необходимую сумму выручки для возмещения постоянных затрат на производство и реализацию продукции;</li> <li>г) величину отношения полученной прибыли к затратам на производство.</li> </ul> <p>5. Рентабельность продукции/услуг рассчитывается как отношение:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) балансовой прибыли к полной себестоимости реализованной продукции/услуг;</li> <li>б) прибыли от производства и реализации продукции/услуг к общим затратам на производство;</li> <li>в) прибыли от производства и реализации продукции/услуг к полной себестоимости реализованной продукции;</li> <li>г) прибыли от реализации продукции/услуг к выручке от реализации продукции/услуг.</li> </ul>
8.	Раздел 8. Финансовая устойчивость,	ОПК-5	Компьютерное тестирование	<p>1. Платежеспособность предприятия – это:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) способность своевременно и полностью выполнять свои финансовые обязательства;</li> <li>б) наличие прибыли;</li> </ul>

	<p>платежеспособность и рентабельность предприятия гостинично-ресторанного бизнеса</p>			<p>в) наличие имущества.</p> <p>2. Ликвидность предприятия - это:</p> <p>а) способность преобразования своих активов (имущества) в денежные средства;</p> <p>б) наличие у предприятия ликвидных средств в форме остатка денег в кассе, денежных средств на счетах в банках и легко реализуемых элементов оборотных активов (например, краткосрочных ценных бумаг).</p> <p>в) способность погасить свои долговые обязательства перед поставщиками, кредиторами, акционерами и государством, то есть платежеспособность в будущем.</p> <p>3. Для оценки платежеспособности и ликвидности предприятия проводятся:</p> <p>а) анализ ликвидности баланса;</p> <p>б) расчет и оценка финансовых коэффициентов ликвидности;</p> <p>в) анализ денежных (финансовых) потоков.</p> <p>4. Коэффициенты ликвидности включают:</p> <p>а) текущий коэффициент (ТК);</p> <p>б) пробный коэффициент (КК);</p> <p>в) коэффициент текущей ликвидности (К Тл);</p> <p>г) коэффициент срочной ликвидности К сл);</p> <p>д) коэффициент абсолютной ликвидности (К ал);</p> <p>е) коэффициент покрытия (К п);</p> <p>ж) степень немедленного покрытия долгов (С нп);</p> <p>з) степень покрытия краткосрочных долгов (С пк);</p> <p>и) степень общего покрытия (С оп).</p> <p>5. Предприятие считается платежеспособным, если:</p> <p>а) оборотные активы ОА (раздел II баланса) &gt; краткосрочные пассивы КО (раздел V баланса);</p> <p>б) оборотные активы ОА (раздел II баланса) = краткосрочные пассивы КО (раздел V баланса);</p> <p>в) оборотные активы ОА (раздел II баланса) &lt; краткосрочные пассивы КО (раздел V баланса).</p>
--	--	--	--	---

9.	Раздел 9. Планирование хозяйственной деятельности предприятия гостинично-ресторанного бизнеса	ОПК-4	Компьютерное тестирование	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Включаются ли в план маркетинга следующие вопросы? <ol style="list-style-type: none"> <li>а) определение целей и стратегии маркетинга;</li> <li>б) ценообразование;</li> <li>в) схема сбыта услуг;</li> <li>г) методы стимулирования продаж и повторного обращения клиентов за услугами;</li> <li>д) реклама;</li> <li>е) формирование общественного мнения о предприятии и его услугах.</li> </ol> </li> <li>2. Входят ли в план маркетинга следующие мероприятия? <ol style="list-style-type: none"> <li>а) изучение потребителей услуг, их поведения на рынке;</li> <li>б) сегментирование рынка и выбор «ниши»;</li> <li>в) изучение конкурентов, анализ рыночных возможностей и установление доли рынка для предприятия;</li> <li>г) оценка возможности организации предоставления услуг предприятием, ожидаемых потребителем на рынке;</li> <li>д) определение требований к качеству предоставляемых услуг, контроль качества;</li> <li>е) разработка соответствующих методов ценообразования;</li> <li>ж) анализ используемых форм и каналов сбыта;</li> <li>з) позиционирование и продвижение услуг;</li> <li>и) выбор стратегии рекламы.</li> </ol> </li> <li>3. Включает ли разработка системы качества: <ol style="list-style-type: none"> <li>а) определение процессов и структур гостиницы, включаемых в систему качества;</li> <li>б) описание бизнес-процессов и производственных функций структурами гостиницы для обеспечения требуемого качества;</li> <li>в) внедрение стандартов технического и функционального качества в деятельность гостиничного предприятия;</li> <li>г) создание необходимых нормативных документов для выполнения этих процессов и функций;</li> <li>д) организация контроля качества;</li> <li>е) совершенствование системы качества.</li> </ol> </li> <li>4. Маркетинговые подходы к ценообразованию позволяют установить цену, исходя</li> </ol>
----	--	-------	---------------------------	--

				<p>из:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) себестоимости услуг;</li> <li>б) цены конкурентов на аналогичные услуги;</li> <li>в) уникальных свойств услуги;</li> <li>г) цены, определяемой спросом на данную услугу.</li> </ul> <p>5. Каналы сбыта характеризуются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) уровнем канала сбыта — это число посредников выполняющих ту или иную работу по приближению товара к конечному потребителю;</li> <li>б) глубиной проникновения на рынке – это число охватываемых сегментов;</li> <li>в) масштабом канала сбыта – это объем продаж по конкурентному каналу.</li> </ul>
10.	Раздел 10. Планирование трудовых ресурсов и оплата труда работников на предприятии гостинично-ресторанного бизнеса	ОПК-5	Компьютерное тестирование	<p>1. Верно ли утверждение, что повышение производительности труда проявляется?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) в уменьшении доли живого труда в изготавливаемой продукции/услугах;</li> <li>б) в увеличении доли прошлого труда, при этом абсолютная величина затрат живого и овеществленного труда на единицу продукции сокращается.</li> </ul> <p>2. Планирование производительности труда производится:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) по участкам;</li> <li>б) цехам;</li> <li>в) рабочим местам.</li> </ul> <p>3. Планирование производительности труда осуществляется в следующем порядке:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) определяется экономия численности от разработки и внедрения каждого мероприятия по повышению производительности труда;</li> <li>б) вычисляется суммарная экономия численности под воздействием всех технико-экономических факторов и мероприятий;</li> <li>в) рассчитывается прирост производительности труда на предприятии, достигаемый под влиянием всех факторов и мероприятий.</li> </ul> <p>4. Факторы роста производительности труда включают:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) повышение технического уровня производства;</li> <li>б) улучшение организации производства и труда;</li> <li>в) изменение объема производства и структурные изменения в производстве;</li> <li>г) изменение внешних, природных условий;</li> </ul>

д) прочие факторы.

5. Концепция предельной производительности труда означает:

а) дополнительное увеличение численности работников приводит к все меньшему росту предельного продукта;

б) под предельным продуктом труда понимается количество дополнительной продукции, которое получит предприятие, нанимая одного дополнительного работника;

в) в случае, когда предельный продукт труда больше предельных издержек на оплату труда, необходимо увеличивать число занятых, при этом общая прибыль предприятия с ростом числа занятых должна возрасти;

г) если предельный продукт труда меньше предельных издержек на оплату труда, то прибыль начинает уменьшаться с последним принятым работником. Следовательно, можно увеличивать прибыль, лишь уменьшая число занятых.

д) максимизация прибыли возможна лишь при таком уровне занятости на предприятии, когда предельный доход, получаемый в результате работы последнего принятого работника, равен предельным издержкам на оплату его труда.

**4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

<b>Коды контролируемой компетенций</b>	<b>Вопросы /задания</b>
ОПК-4	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Охарактеризуйте состав дисциплин входящих в экономическую науку.</li><li>2. Что изучает экономика предприятия?</li><li>3. Охарактеризуйте значение туризма на макроэкономическом уровне и перечислите показатели оценки эффективности деятельности туризма на макроуровне.</li><li>4. Охарактеризуйте значение туризма на микроэкономическом уровне и перечислите показатели оценки эффективности деятельности туризма на микроуровне.</li><li>5. Объясните понятия Экономическая деятельность предприятия и Экономические агенты.</li><li>6. Объясните понятие экономического кругооборота.</li><li>7. Охарактеризуйте состав предприятий гостинично-ресторанного бизнеса.</li><li>8. В чем заключается рыночный кругооборот благ и доходов?</li><li>9. Объясните понятие рынка и разновидности.</li><li>10. На каких рынках домохозяйство является продавцом, а на каких покупателем?</li><li>11. Как связаны равновесия на рынках совершенной конкуренции и двойной монополии?</li><li>12. Что такое рыночная власть?</li><li>13. Объясните понятие спроса и предложения в туризме, рыночное равновесие.</li><li>14. Традиционное и инновационное предпринимательство – основное отличие.</li><li>15. Необходимые условия для предпринимательства.</li></ol>

ОПК-5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Анализ экономической деятельности гостиничного (ресторанного) туристического предприятия.</li> <li>2. Технология выполнения производственных операций различными службами гостиницы.</li> <li>3. Характеристика материально-технической базы гостиничного (туристического) предприятия. Эксплуатация материально-технической базы.</li> <li>4. Экономическая эффективность деятельности гостиничного (ресторанного) бизнеса.</li> <li>5. Планирование производственной деятельности гостиницы. Планирование структуры продукта.</li> <li>6. Внутрихозяйственный оборот и учет товароматериальных ценностей в ИГ и Т.</li> <li>7. Работа гостиничного/туристического предприятия с таможней.</li> <li>8. Организационно-правовые формы деятельности в ИГ и Т.</li> <li>9. Вычислительная техника в ИГ и Т: применение и экономическая эффективность.</li> <li>10. Особенности работы службы приема и размещения гостиничного комплекса/службы бронирования в гостинице.</li> <li>11. Анализ экономической деятельности гостиничных компаний (на примере России и зарубежных стран).</li> <li>12. Планирование персонала в ИГ и Т.</li> <li>13. Планирование инвестиций в развитие ИГ и Т.</li> <li>14. Планирование деятельности в ИГ и Т.</li> <li>15. Развитие рынка услуг предприятий общественного питания (на примере конкретного региона: Москва, регионы РФ, зарубежные страны и т. д.).</li> <li>16. Материально-техническая база предприятий общественного питания в РФ (и/или за рубежом).</li> <li>17. Организация обслуживания посетителей предприятий общественного питания (формы, методы, экономическая целесообразность использования, например, «шведский стол», «кейтеринг», «сервис в номерах» и т. д.).</li> <li>18. Определение экономического эффекта от внедрения новых форм обслуживания, прогрессивных технологий, нового оборудования и т. д. на предприятиях общественного питания.</li> <li>19. Использование хозяйственных средств предприятий общественного питания (основные, оборотные, отвлеченные: краткая характеристика, технико-экономические показатели/характеристики, описание хозяйственных средств конкретного предприятия).</li> <li>20. Определение источников формирования хозяйственных средств предприятий общественного питания (собственные и заемные средства: описание, удельный вес, специфика российских предприятий в условиях формирования рынка).</li> <li>21. Финансовый план предприятия общественного питания (структура, набор основных показателей, значение в экономическом планировании и оценке работы предприятия общественного питания).</li> <li>22. Производственная программа предприятий общественного питания (форма соединения производственных мощностей, финансовых</li> </ol>
-------	---



	<p>возможностей, кадрового потенциала предприятия общественного питания с маркетинговой концепцией развития - перспективное видение).</p> <p>23. Формирование плана-меню предприятий общественного питания (форма оперативного планирования учета и контроля за работой предприятия).</p> <p>24. Калькуляция себестоимости, учет издержек обращения и формирование цены на продукцию на предприятиях общественного питания (теоретическо-описательный вариант (с примерами) или конкретно-практический вариант на примере конкретного предприятия).</p> <p>25. Производительность и эффективность труда на предприятиях общественного питания.</p> <p>26. Система основных финансовых показателей работы предприятий общественного питания (теоретический вариант: методика определения, формулы для расчета, особенности применения на предприятиях в РФ и/или за рубежом; или/и практический вариант: набор показателей, динамика за несколько лет. анализ изменений, основные направления по повышению эффективности работы на примере конкретного предприятия).</p> <p>27. Анализ динамики прибыли, товарооборота и показателей (коэффициентов) рентабельности предприятий ИГ и Т.</p> <p>28. Анализ эффективности использования основных средств предприятий ИГ и Т.</p> <p>29. Анализ эффективности использования оборотных средств предприятия общественного питания или гостиницы.</p> <p>30. Влияние улучшения качества обслуживания (и/или других факторов) на повышение экономической эффективности работы предприятий общественного питания (определение основных факторов, характер зависимости, построение моделей, динамика за ряд лет).</p> <p>31. Экономическая стратегия развития и инвестирования предприятий Гостинично-ресторанного бизнеса.</p> <p>32. Бизнес-проектирование на предприятиях ИГ и Т (разработка нового мероприятия, организация предприятия: основные разделы, примеры расчета).</p>
--	--

## **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. *Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15712-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514811> (дата обращения: 08.03.2023).*
2. Сологузова, Г. С. *Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологузова. — 4-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/512685> (дата обращения: 08.03.2023).*
3. Николенко, П. Г. *Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/519684> (дата обращения: 08.03.2023).*

4. Лежнин, В. В. Экономические основы функционирования туристской фирмы : учебное пособие : [16+] / В. В. Лежнин ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2022. – 128 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=696356> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-2256-6. – Текст : электронный.

5. Морозов, М. А. Экономика организаций сферы туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. – 6-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 304 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-15216-6. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/510100> (дата обращения: 09.03.2023).

### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Лопарева, А. М. Бизнес-планирование : учебник для вузов / А. М. Лопарева. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 273 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13541-1. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/517990> (дата обращения: 08.03.2023).

2. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 165 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-9916-9313-4. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/513656> (дата обращения: 27.03.2023).

3. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 192 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-10941-2. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/515319> (дата обращения: 06.03.2023).

4. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности : учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/512610> (дата обращения: 06.03.2023).

5. Современные проблемы сервиса и туризма : журнал // Научная электронная библиотека eLIBRARY. – URL: [https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus\\_titles\\_open.asp](https://www.elibrary.ru/projects/subscription/rus_titles_open.asp) (дата обращения: 22.02.2023). – Режим доступа: по подписке, для зарегистрир. пользователей.

### 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) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

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;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов 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 каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету и экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

### **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. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
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 (модуля) 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, экранно-звуковыми средствами обучения.

**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, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

**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) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых игр, разбор конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) 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) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета института на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – <i>бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело</i> , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515	Протокол заседания Ученого совета института № 2 от «27» 04 2023 года	____.____.____
2.		Протокол заседания Ученого совета факультета № ____ от « ____ » ____ 20__ года	____.____.____
3.		Протокол заседания Ученого совета факультета № ____ от « ____ » ____ 20__ года	____.____.____
4.		Протокол заседания Ученого совета факультета № ____ от « ____ » ____ 20__ года	____.____.____



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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
  
К.К. Поздняков  
\_27\_ апреля \_2023\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
СЕРВИС-ДИЗАЙН В ГОСТИНИЧНОМ И РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ**

**Направление подготовки**  
*43.03.03 Гостиничное дело*

**Направленность**  
*«Гостиничная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, очно-заочная, заочная*

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	5
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	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
<b>2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....</b>	<b>12</b>
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	18
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	18
<b>3.2. Задания для самостоятельной работы .....</b>	<b>19</b>
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	24
РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	25
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю) .....	25
4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	26
4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	26
4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	26
4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	27
4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	29
4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю).....	29
4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	33
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	34




5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ...	34
<b>5.1.1. Основная литература</b> .....	34
<b>5.1.2. Дополнительная литература</b> .....	34
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	35
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	35
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) .....	36
<b>5.4.1. Средства информационных технологий</b> .....	36
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:</b> .....	36
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных</b> .....	37
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	37
5.6. Образовательные технологии.....	37
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	39

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Сервис-дизайн в гостиничном и ресторанном бизнесе» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017г. № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (далее – «ОПОП»).


Рабочая программа дисциплины «Сервис-дизайн в гостиничном и ресторанном бизнесе» разработана рабочей группой в составе: канд.экон.наук, доцентом Шадской И.Г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры ресторанным-гостиничного бизнеса и гастрономии (выпускающая кафедра) Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива  
(наименование кафедры)


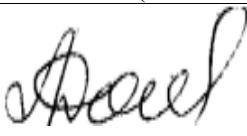
Протокол № 3 от «27» апреля 2023 года

Заведующий кафедрой доктор экономических наук, доцент		Л.Г. Руденко
	(подпись)	

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

Управляющий Отель Веллион Сухаревский, Москва		М.Ф.Курджиева
	(подпись)	

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

Кандидат исторических наук, Ведущий советник Отдела по взаимодействию с органами государственной власти АНО «Больше, чем путешествие», Москва		М.С. Федорова
	(подпись)	
Кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства (РГСУ)		Л.И. Донскова
	(подпись)	

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

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических в области планирования и организации ресурсов бизнеса (людей, инфраструктуры и процессов) с целью напрямую улучшить опыт сотрудников и косвенно улучшить клиентский опыт с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков (формирование) по определению концепции и стратегии развития экскурсионной организации; организации деятельности по реализации экскурсионных услуг; формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации.

Задачи дисциплины (модуля):

- сформировать целостное представление о понятии сервис-дизайна и сервис-мышлении;
- изучит задачи и технологии сервис-дизайна;
- изучение эффектов сервис-дизайна;
- приобрести опыт разработки и анализа концептуальных и теоретических моделей и методов управления проектированием сервиса и управления продуктом в профессиональной деятельности.

### 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций ПК-1 ; ПК-3 в соответствии с учебным планом.

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

Категория компетенции (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
	ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение	<i>Знать:</i> системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства
		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	<i>Уметь:</i> организовать оценку и обеспечить 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	<i>Владеть:</i> навыками формирования системы

		подразделений организации сферы гостеприимства	бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства
	ПК-3 Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-3.1. Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства и общественного питания	<i>Знать:</i> технико-экономическое обоснование бизнес-планов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности <i>Уметь:</i> осуществлять процесс бизнес-планирования и реализации бизнес-планов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности <i>Владеть:</i> навыками бизнес-планирования объектов профессиональной деятельности
ПК-3.2. Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания			
ПК-3.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания			

## 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 4 зачетных единиц.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		4			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>74</b>	<b>74</b>			
Лекционные занятия	24	24			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	48	48			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации	2	2			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>52</b>	<b>52</b>			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>18</b>	<b>18</b>			
Форма промежуточной аттестации	экзамен	экзамен			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>144</b>	<b>144</b>			

### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		5			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>50</b>	<b>50</b>			
Лекционные занятия	16	16			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	32	32			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации	2	2			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>76</b>	<b>76</b>			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>18</b>	<b>18</b>			
Форма промежуточной аттестации	экзамен	экзамен			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>144</b>	<b>144</b>			

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3	
		Сессия 1-2	Сессия 3-4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	
Лекционные занятия	8	8	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Практические занятия	8	8	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Консультации	2	2	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>117</b>	<b>117</b>	
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	
Форма промежуточной аттестации	экзамен	экзамен	
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>144</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 подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Семестр 4)</b>										
<b>Раздел 1. Подготовка к сервисному проектированию</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>				
Тема 1.1. Основы сервис-дизайна и управления услугой/продуктом	15	7	8	2		6				
Тема 1.2. Стейкхолдеры и глубинное интервью	16	6	10	4		6				
<b>Раздел 2. Исследования. Работа с данными</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>				
Тема 2.1. Исследование потребности гостя и его взаимодействие с продуктом	15	7	8	2		6				
Тема 2.2. Планирование исследования. Создание востребованного продукта в своей нише	16	6	10	4		6				
<b>Раздел 3. Поиск проблем и возможностей для проектирования нового сервисного опыта</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>				
Тема 3.1. Анализ результатов исследований и принятие решения	15	7	8	2		6				
Тема 3.2. Разработка (составление) карты пути клиента	16	6	10	4		6				
<b>Раздел 4. Завершающий обзор подхода сервис-дизайн</b>	<b>31</b>	<b>13</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>				
Тема 4.1. Мотивирование сотрудников для предоставления	15	7	8	2		6				

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
качественного сервиса клиентам										
Тема 4.2. Проверка новых решений и внедрение в бизнес	16	6	10	4		6				
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	экзамен									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>52</b>	<b>72</b>	<b>24</b>		<b>48</b>			<b>2</b>	

*Очно-заочной 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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Семестр 5)</b>										
<b>Раздел 1. Подготовка к сервисному проектированию</b>	31	19	12	4		8				
Тема 1.1. Основы сервис-дизайна и управления услугой/продуктом	16	10	6	2		4				
Тема 1.2. Стейкхолдеры и глубинное интервью	15	9	6	2		4				

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Раздел 2. Исследования. Работа с данными</b>	31	19	12	4	8					
Тема 2.1. Исследование потребности клиента и его взаимодействие с продуктом	16	10	6	2	4					
Тема 2.2. Планирование исследования. Создание востребованного продукта в своей нише	15	9	6	2	4					
<b>Раздел 3. Поиск проблем и возможностей для проектирования нового сервисного опыта</b>	31	19	12	4	8					
Тема 3.1. Анализ результатов исследований и принятие решения	16	10	6	2	4					
Тема 3.2. Разработка (составление) карты пути клиента	15	9	6	2	4					
<b>Раздел 4. Завершающий обзор подхода сервис-дизайн</b>	31	19	12	4	8					
Тема 4.1. Мотивирование сотрудников для предоставления качественного сервиса клиентам	16	10	6	2	4					
Тема 4.2. Проверка новых решений и внедрение в бизнес	15	9	6	2	4					
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>экзамен</b>									
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>76</b>	<b>48</b>	<b>16</b>	<b>32</b>				2	



*Заочной 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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Курс 3 Сессия 1-2)</b>										
<b>Раздел 1. Подготовка к сервисному проектированию</b>	34	30	4	2		2				
Тема 1.1. Основы сервис-дизайна и управления услугой/продуктом	17	15	2	1		1				
Тема 1.2. Стейкхолдеры и глубинное интервью	17	15	2	1		1				
<b>Раздел 2. Исследования. Работа с данными</b>	34	30	4	2		2				
Тема 2.1. Исследование потребности клиента и его взаимодействие с продуктом	17	15	2	1		1				
Тема 2.2. Планирование исследования. Создание востребованного продукта в своей нише	17	15	2	1		1				
<b>Раздел 3. Поиск проблем и возможностей для проектирования нового сервисного опыта</b>	34	30	4	2		2				
Тема 3.1. Анализ результатов исследований и принятие решения	17	15	2	1		1				
Тема 3.2. Разработка (составление) карты пути клиента	17	15	2	1		1				
<b>Раздел 4. Завершающий обзор подхода сервис-дизайн</b>	31	27	4	2		2				
Тема 4.1. Мотивирование сотрудников для предоставления качественного сервиса клиентам	12	10	2	1		1				

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
Тема 4.2. Проверка новых решений и внедрение в бизнес	19	17	2	1		1					
Контроль промежуточной аттестации (час)	9									2	
Форма промежуточной аттестации (указать)	экзамен										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>144</b>	<b>117</b>	<b>16</b>	<b>8</b>		<b>8</b>				2	

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### РАЗДЕЛ 1. ПОДГОТОВКА К СЕРВИСНОМУ ПРОЕКТИРОВАНИЮ

##### Тема 1.1. Основы сервис-дизайна и управления услугой/продуктом

*Перечень изучаемых элементов содержания: понятия «моделирование покупательского опыта», «сервис-дизайн», «управление продуктом». Функции сервис-дизайна. Сервисный дизайнер и как это связано с UX/UI. Бизнес-процессы. Методики, которые помогают понять и наладить бизнес-процессы. Роли сервисного дизайнера и работе с возникающими ограничениями.*

##### Тема 1.2. Стейкхолдеры и глубинное интервью

*Перечень изучаемых элементов содержания: Исследование клиентского опыта. Погружение в опыт пользователя. Карта стейкхолдеров. Методы исследования. Качественные методы исследования. Этнография. Этап Эмпатии – Глубинное интервью. Подготовка и проведение. Глубинное интервью: пять почему. Глубинное интервью, как их проводить; проблемные интервью; решенческие интервью; экспертные интервью. Отраслевые специалисты.*

#### ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

**Форма практического задания: компьютерное тестирование и обсуждение тестовых заданий**

##### Примеры тестовых заданий к разделу 1:

I:

S: Концентрическая стратегия формирования ассортимента означает:

- + : наращивание глубины ассортимента;
- : рост параметрического ряда товаров, услуг;
- : сокращение глубины ассортимента;
- : выход за рамки основного производства;

I:

S: К рыночным атрибутам товара, услуги не относится:

- + : объемные и энергопотребляющие характеристики товара;

- : оформление и цветовая гамма товара;
- : марочное название;
- : упаковка;

I:

S: Объективными характеристиками товара считаются:

- +: характеристики отражающие основное предназначение товара;
- : характеристики, отражающие систему ценностей покупателей;
- : характеристики, отражающие присутствие атрибутов в сознание покупателей;
- : характеристики, отражающие в восприятии покупателей особенности с равняемых марок товара;

I:

S: Заметными характеристиками товара считается:

- +: характеристики, отражающие присутствие атрибутов товара в сознание покупателей;
- : характеристики отражающие основное предназначение товара;
- : характеристики, отражающие систему ценностей покупателей;
- : характеристики, отражающие в восприятии покупателей особенности с равняемых марок товара;

I:

S: Важными характеристиками товара считаются:

- +: характеристики, отражающие систему ценностей покупателей;
- : характеристики отражающие основное предназначение товара;
- : характеристики, отражающие присутствие атрибутов в сознание покупателей;
- : характеристики, отражающие в восприятии покупателей особенности с равняемых марок товара;

I:

S: Ошибочный подход к позиционированию, в результате которого компания, ее товары или торговые марки

утрачивают в глазах потребителей определенную позицию, -?позиционирование.

+: поверхностное;

-: однобокое;

-: неоднозначное;

-: спекулятивное;

:

S: Ошибочный подход к позиционированию, при котором у потребителей создается слишком узкое представление

о компании, ее товарах или торговых марках - ? позиционирование.

+: однобокое;

-: спекулятивное;

-: поверхностное;

-: неоднозначное;

I:

S: Соответствие между примерами товара и его уровнями в соответствии с трехуровневой моделью Ф. Котлера

L1: Товар по замыслу

L2: Реальный товар

L3: Товар с подкреплением

R1: Холодильник- приспособление для хранения скоропортящихся товаров

R2: Холодильник- товар элегантного серебристого цвета с удобными полочками для размещения продуктов

R3: Холодильник- товар, который будет служить долго, а в случае поломки его быстро отремонтируют в службе

сервиса магазина

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

## **РАЗДЕЛ 2. ИССЛЕДОВАНИЯ. РАБОТА С ДАННЫМИ**

### **Тема 2.1. Исследование потребности гостя и его взаимодействие с продуктом**

*Перечень изучаемых элементов содержания: Метриках, сервис-дизайна: NPS(Net Promoter Score). Индекс потребительской лояльности, CSI(Customer Satisfaction Index). Уровень*

удовлетворенности клиентов, CES(Customer Effort Score). Оценка потребительских усилий, которая показывает, eNPS(Employee Net Promoter Score). Уровень лояльности персонала. Отслеживания поведения пользователей, оценка их удовлетворенность от услуги или продукта. Расставление в СМ метрики входа, обратной связи, удержания и развития.

**Тема 2.2. Планирование исследования. Создание востребованного продукта в своей нише**

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Разработка новых сервисов и подходов. Изменение бизнес-модели. Новые фишки для клиентов. Дизайн, тексты и интерактивные элементы интерфейсов, как удерживать внимание. Привычки пользователей, влияние на их поведение. Этикой сервисного проектировщика. Руководство пользователя при покупке или клике. Теория Jobs To Be Done.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания: компьютерное тестирование и обсуждение тестовых заданий**

**Примеры тестовых заданий к разделу 2:**

I:

S: При осуществлении товарной концепции под понятием ? маркетинговая близорукость? понимают:

- + : совершенствование товара без учета нужд потребителей;
- : отказ от стратегического планирования;
- : агрессивные усилия по сбыту товара;
- : использование только оптовых посредников;

I:

S: Вариация товара- это:

- + : замена устаревшей модели товара более современной;
- : производство нового товара;
- : повышение качества товара, появление дополнительных гарантий и услуг;
- : пополнение модельного ряда товара;

I:

S: Компания ?Юнилинк? помимо йогуртов с традиционными вкусами наладила производство йогуртов с нестандартными добавками (лимон, зеленый чай). Это пример стратегии:

- + : товарной дифференциации;
- : товарной диверсификации;
- : расширения ассортимента;
- : узкой специализации;

I:

S: Зазывными считаются товары:

- + : являющиеся для покупателей показателем уровня цен в магазине;
- : с наибольшим объемом продаж;
- : товары повседневного спроса;
- : товары, приобретаемые без особых раздумий;

I:

S: Глубиной товарного ассортимента называется:

- + : варианты предложения каждого товара;
- : общая численность производимых фирмой товарных единиц;
- : количество производимых товарных групп( ассортиментных позиций);
- : степень близости между производимыми товарными группами( ассортиментными позициями);

I:

S: Минимальная цена товара определяется:

- + : уровнем прямых издержек на производство товара;
- : уровнем совокупных издержек;
- : условиями конкуренции на рынке;
- : покупательским спросом;

I:

S: Покупатель рассматривает фотографию в журнале, на которой на берегу озера возле красивого дома стоит

легковая машина известной марки, и не может определить, что продвигается на рынок- дорогие земельные участки, загородные дома или новые автомобили. Какая ошибка допущена производителем при разработке

стратегии позиционирования:

+: неоднозначное позиционирование;

-: поверхностное позиционирование;

-: однобокое позиционирование;

-: спекулятивное позиционирование;

I:

S: Позиционированием товаров на рынке называется:

+: формирование отличия своему товару относительно товаров конкурентов;

-: рыночная доля товара на данном рынке;

-: выделение товаров, которым покупатели отдают предпочтение;

-: степень привлекательности товара для покупателей;

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2:**

**Форма рубежного контроля –компьютерное тестирование**

## **РАЗДЕЛ 3. ПОИСК ПРОБЛЕМ И ВОЗМОЖНОСТЕЙ ДЛЯ ПРОЕКТИРОВАНИЯ НОВОГО СЕРВИСНОГО ОПЫТА**

### **Тема 3.1. Анализ результатов исследований и принятие решения**

**Перечень изучаемых элементов содержания:** необходимые действия чтобы клиенты хотели пользоваться сервисом. Создадите базовый вовлекающий сценарий. Изучите разные механики вовлечения аудитории и то, как её измерять. Узнаете о популярном принципе МАУА, который помогает продавать новые продукты и привлекательно «упаковывать» старые. Поиск уникальной ценности продукта и способы донести её до аудитории.

### **Тема 3.2. Разработка (составление) карты пути клиента**

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Работа с CJM (Customer Journey Map ,карта пути клиента): В каких точках аудитория соприкасается с продуктом. Как взаимодействуют с вашей компанией разные сегменты аудитории.

Какие этапы проходит пользователь перед покупкой и какие цели он преследует. Насколько удобно переходить с этапа на этап при взаимодействии с вашим продуктом. Какие эмоции испытывает клиент на пути к своим целям. С какими барьерами сталкиваются покупатели.

Построение карты пути клиента: Сбор информации о клиенте, Перечисление точек и каналов взаимодействия. Определение барьеров и их устранение.

Слои пользовательского Ошибки при составлении CJM привычек и wow-решений. *Типы цифровых интерфейсов на реальных кейсах рынка, влияет их на доверие и эмоции пользователей.*

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма практического задания: компьютерное тестирование и обсуждение тестовых заданий**

**Примеры тестовых заданий к разделу 3:**

I:

S: Ревитализация товара означает:

+: оживление товара;

-: индивидуализация товара;

-: изменений представлений покупателей о товаре;

-: создание модельного ряда товара;

I:

S: Кастомизация товара означает:

+: индивидуализация товара;

-: оживление товара;

-: изменение представление покупателей о товаре;

-: создание модельного ряда товара;

I:

S: Репозиционирование товара означает:

+: изменений представлений покупателей о товаре;

-: оживление товара;

-: индивидуализация товара;

-: создание модельного ряда товара;

I:

S: Дифференциация товара означает:

+: создание модельного ряда товара;

-: оживление товара;

-: изменений представлений покупателей о товаре;

-: индивидуализация товара;

I:

S: Горизонтальная стратегия формирования ассортимента означает:

+: рост параметрического ряда товаров;

-: наращивание глубины ассортимента;

-: сокращение глубины ассортимента;

-: выход за рамки основного производства;

I:

S: Если фирма производит все виды одежды для военных, то скорее всего используется стратегия:

+: товарной дифференциации;

-: выборочной дифференциации;

-: сегментной дифференциации;

-: концентрации;

I:

S: Основной целью построения канала распределения является:

+: физическое перемещение товара от производителя к потребителю;

-: сервисное обслуживание товара;

-: продвижение товара (реклама) и стимулирование сбыта;

-: распределение риска- материальной и организационной ответственности за товар;

I:

S: Принципы формирования ассортимента товаров:

+: ориентация на определенную группу потребителей;

+: реализация товаров через одни и те же типы торговых точек;

-: одна и та же фаза жизненного цикла товара;

-: одинаковые способы продвижения товаров на рынок

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

## **РАЗДЕЛ 4. ЗАВЕРШАЮЩИЙ ОБЗОР ПОДХОДА СЕРВИС-ДИЗАЙН**

**Тема 4.1. Мотивирование сотрудников для предоставления качественного сервиса клиентам**

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Баланс интересов пользователя и бизнеса. Работа с противоречиями, построение логики проекта. Особенности создания продуктов, сервисов и решений для сотрудников. Карты пути сотрудников. Кейсы и корпоративные сервисы.

**Тема 4.2. Проверка новых решений и внедрение в бизнес**

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Описание, обзор, взгляд на проекта с позиции сервис-дизайнер, точки роста, точки улучшения их можно улучшить. Приём Reframing Method, в общении с клиентом.

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 4**

**Форма практического задания: компьютерное тестирование и обсуждение тестовых заданий**

**Примеры тестовых заданий к разделу 4:**

I:

S: Концепция нового товара ? это:

+: ограниченная несколькими экземплярами серия, предназначенная для выявления суждений потенциальных покупателей;

-: это совокупность идей по поводу нового товара;

-: это прошедшие отбор идеи нового товара;

-: это тщательный продуманный замысел нового товара;

I:

S: Критерии, раскрывающие свойства товара, его предназначения и области применения:

+: классификационные;

-: нормативно-производственный;

-: консаментные;

-: маркетинговые;

I:

S: Эргономические критерии являются составной частью:

+: консаментных критериев;

-: классификационных критериев;

-: нормативно-производственных критериев;

-: маркетинговых критериев;

I:

S: Оперативное управление ассортиментом товаров торгового предприятия предполагается:

+: определение укрупненного ассортимента;

+: формирование развернутого ассортимента;

-: отбор методов анализа ассортимента товаров;

-: элиминацию продуктового портфеля фирмы;

I:

S: Оперативное управление ассортиментом товаров производственного предприятия предполагает:

+: разработку и производство новинок;

+: вывод из производственной программы товаров, не пользующихся спросом;

-: определение укрупнённого ассортимента;

-: формирование развернутого ассортимента;

I:

S: Производитель переходит от короткого канала распространения к длинному. В этом случае верно утверждение:

+: уменьшается контроль над рынком;

-: увеличивается контроль над рынком;

-: снижается интенсивность распространения;

-: снижается средняя доля продаж;

I:

S: Участники традиционного канала распределения:

+: не могут контролировать других участников;

-: не являются отдельными предприятиями;

-: стремятся получить максимальную прибыль в интересах системы в целом;

-: заключают контракты для ведения совместной деятельности;

I:

S: Распространение бензина через сеть заправочных станций, владельцем которых является нефтяная компания

? это пример:

+: корпоративной вертикальной маркетинговой системы;

-: канала прямого маркетинга;

-: традиционного канала распространения продукции;

-: управляемой маркетинговой системы;

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4:**

Форма рубежного контроля –компьютерное тестирование

**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	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 4)</b>		
Раздел 1. Подготовка к сервисному проектированию	13	Подготовка эссе
Раздел 2. Исследования. Работа с данными	13	Подготовка эссе
Раздел 3. Поиск проблем и возможностей для проектирования нового сервисного опыта	13	Подготовка эссе
Раздел 4. Завершающий обзор подхода сервис-дизайн	13	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>52</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>52</b>	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 5)</b>		
Раздел 1. Подготовка к сервисному проектированию	19	Подготовка эссе
Раздел 2. Исследования. Работа с данными	19	Подготовка эссе
Раздел 3. Поиск проблем и возможностей для проектирования нового сервисного опыта	19	Подготовка эссе
Раздел 4. Завершающий обзор подхода сервис-дизайн	19	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>76</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>76</b>	



### Заочной формы обучения

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (курс 3 сессия 1-2)</b>		
Раздел 1. Подготовка к сервисному проектированию	30	Подготовка эссе
Раздел 2. Исследования. Работа с данными	30	Подготовка эссе
Раздел 3. Поиск проблем и возможностей для проектирования нового сервисного опыта	30	Подготовка эссе
Раздел 4. Завершающий обзор подхода сервис-дизайн	27	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>117</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>117</b>	

### 3.2. Задания для самостоятельной работы

#### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1 Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Товар как экономическая и маркетинговая категория.
2. Значимость для компании эффективной товарной политики.
3. Система и уровни управления товаром.
4. Модель товара как общая композиция коммерческих характеристик товара.
5. Сущность понятий конкуренция и конкурентоспособность.

#### Перечень тем эссе к Разделу 1:

1. Технологии репозиционирования товаров.
2. Кастомизация товаров.
3. Ревитализация товаров.
4. Факторы и критерии конкурентоспособности товаров.
5. Методология и методы оценки конкурентоспособности товаров.
6. Понятие и фазы ЖЦТ.

#### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 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, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).

3. Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. — 82 с. : ил., табл., схем — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690521> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — Текст : электронный.

### **Дополнительная литература**

1. 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, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/512685> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный.
3. 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, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 08.03.2023).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2 Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

1. Модель трехуровневого исполнения.
2. Многоуровневые модели товара.
3. Моделирование мультиатрибутивного товара.
4. Основные идеи латерального маркетинга. Порядок разработки латеральных продуктов.
5. Основные идеи эмпирического маркетинга и порядок разработки эмпирического продукта.
6. Создание потребительской ценности путем моделирования виртуального рынка.
7. Блочные модели исполнения коммерческих характеристик товара: 4 ?P?, 7 ?P?, 4 ?A?, 4 ?C?, 4 ?i?.

### **Перечень тем эссе к Разделу 2:**

1. Классификационные критерии и типология товаров на рынке ?в2в?.
2. Классификационные критерии и типология товаров на рынке ?b2c?.
3. Классификационные критерии и типология услуг.
4. Классификация взаимосвязей товаров в ассортименте.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

### **Основная литература**

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. — 82 с. : ил., табл., схем — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690521> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — Текст : электронный.

### **Дополнительная литература**

1. 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, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/512685> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный.
3. 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, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 08.03.2023).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 3**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3**

1. Цели и стратегии маркетинга на разных фазах ЖЦТ.
2. Ограничения модели ЖЦТ.
3. Понятие и цели позиционирования товаров на рынке.
4. Подходы и порядок разработки стратегии позиционирования.
5. Конкурентное репозиционирование. Схемы разрушения ?торгового дрессинга?.
6. Разработка сообщения о позиционировании.
7. Понятие, цели построения и виды карт восприятия.
8. Построение карты восприятия и ее интерпретация (оценка позиционирования торговых марок по картамвосприятия).
9. Понятие, функции и причины распространения марочных товаров..

#### **Перечень тем эссе к Разделу 3:**

1. Марочные стратегии производителя.

2. Понятие элиминация товаров и причины ее осуществления.
3. Матрица соответствия стратегическим целям Мак Кинзи. Модифицированная матрица Мак Кинзи / GE.
4. Матрица БКГ. Модифицированная матрица БКГ.
5. Анализ прибыльности продуктового портфеля.
6. Анализ стабильности продуктового портфеля.
7. Анализ сезонности продаж.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.**

#### **Основная литература**

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. — 82 с. : ил., табл., схем — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690521> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — Текст : электронный.

#### **Дополнительная литература**

1. 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, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/512685> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный.
3. 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, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 08.03.2023).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 4**

### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4**

1. Маркетинговые подходы к понятию новый товар.
2. Классификация новых товаров.
3. Этапы процесса разработки нового товара.
4. Методы генерирования и отбора идей нового товара.
5. Риски при разработке новых продуктов и стратегии их снижения.
6. Вариация и дифференциация товара как способ его модификации.

### **Перечень тем эссе к Разделу 4:**

1. Классификация марок товаров.
2. Основные компоненты марки товара.
3. Понятие бренда. Основные параметры архитектуры бренда.
4. Аудит бренда. Стоимость бренда.
5. Границы контроля производителя за маркетингом марочных продуктов.
6. Решения об идентификации марок.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.**

#### **Основная литература**

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. — 82 с. : ил., табл., схем — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690521> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — Текст : электронный.

#### **Дополнительная литература**

1. 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, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/512685> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный.

3. 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, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 08.03.2023).

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

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

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.

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.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### ***Написание реферата (доклада).***

*Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный - полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

#### ***Написание реферата (эссе).***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

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

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является **зачет**, которые проводится в **устной** форме.

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

### **4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов);

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов).

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

### **4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>



В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

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 дифференцированного 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.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок

16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

**4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации**

№ п/п	Контролируемые разделы, дисциплины	Код контролируемой компетенции	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	Раздел 1. Подготовка к сервисному проектированию	ПК-1	компьютерное тестирование	<p>1. Модель, представляющая товар в системе бизнес-планирования:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а. модель виртуального рынка;</li> <li>б. модель эмпирического маркетинга;</li> <li>в. модель латерального маркетинга;</li> <li>г. модель многоуровневого товара;</li> </ul> <p>2. Модель, представляющая товар как новинку созданную на базе существующего товара и планирования ресурсов, способную удовлетворить новые потребности покупателей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а. модель материального маркетинга;</li> <li>б. модель эмпирического маркетинга;</li> <li>в. модель латерального маркетинга;</li> <li>г. модель виртуального рынка;</li> <li>д. модель многоуровневого товара;</li> </ul> <p>3. Дифференциация товара означает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а. пополнение модельного ряда существующего товара;</li> <li>б. изменение товара при условии, что прежний товар снимается с производства;</li> <li>в. производство нового товара;</li> <li>г. повышение качества товара появление дополнительных гарантий и услуг;</li> </ul> <p>4. Глубиной товарного ассортимента называется:</p>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>а. варианты предложения каждого товара;</li> <li>б. общая численность производимых фирмой товаров;</li> <li>в. количество производимых фирмой товарных групп;</li> <li>г. количество товаров, способных удовлетворить одну и ту же потребность;</li> </ul>
2.	Раздел 2. Исследования. Работа с данными	ПК-3	компьютерное тестирование	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Использование базы данных для дифференциации товара- это: <ul style="list-style-type: none"> <li>а. пополнение модельного ряда товара;</li> <li>б. замена устаревшей модели товара более современной;</li> <li>в. производство нового товара;</li> <li>г. повышение качества товара, появление дополнительных гарантий и услуг;</li> </ul> </li> <li>2. Широтой товарного ассортимента при бизнес-планировании называется: <ul style="list-style-type: none"> <li>а. количество производимых товарных групп;</li> <li>б. общая численность производимых фирмой товарных единиц;</li> <li>в. варианты предложения каждого товара;</li> <li>г. степень близости между производимыми товарными группами (ассортиментными позициями);</li> </ul> </li> <li>3. Максимальная цена товара определяется: <ul style="list-style-type: none"> <li>а. покупательским спросом;</li> <li>б. уровнем прямых издержек на производство товара;</li> <li>в. уровнем совокупных издержек фирмы;</li> <li>г. условиями конкуренции на рынке;</li> </ul> </li> <li>4. Описание жизненного цикла товара в бизнес-плане: <ul style="list-style-type: none"> <li>а. период времени от первоначального появления продукта на рынке до прекращения его реализации на данном рынке;</li> <li>б. рынке;</li> <li>в. период времени от начала разработки продукта до снятия его с производства;</li> <li>г. период времени от начала разработки продукта до прекращения его реализации;</li> <li>д. период времени от момента приобретения продукта потребителем до его утилизации;</li> </ul> </li> </ol>
	Раздел 3. Поиск проблем и возможностей для	ПК-3	компьютерное тестирование	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Соглашение внутри канала сбыта о привилегиях (франчайзинг) относится к _____ системе планирования деятельности: <ul style="list-style-type: none"> <li>а. договорной;</li> <li>б. традиционной;</li> </ul> </li> </ol>

	проектирования нового сервисного опыта			<p>в. корпоративной; г. управляемой;</p> <p>2. Наиболее важные критерии при выборе ассортимента товаров при планировании деятельности и формировании материальных запасов:</p> <p>а. оборачиваемость запасов и валовая маржа; б. реклама соответствующих товаров и предоставляемые скидки; в. тип покупательского поведения; г. объемы поставок и упаковка;</p> <p>3. Сбор информации при репозиционировании товара означает:</p> <p>а. изменение представлений покупателей о товаре; б. замена устаревшей модели обновленной; в. повышение качества; г. анализ потребительского спроса</p> <p>4. Кастомизация товара при использовании программных продуктов при анализе рынка означает:</p> <p>а. подгонка стандартного товара под индивидуальные запросы покупателей; б. повышение качества товара; в. выявление проблемных товаров; г. модернизация товара;</p>
	Раздел 4. Завершающий обзор подхода сервис-дизайн	ПК-1	компьютерное тестирование	<p>1. Компании могут дифференцировать свои товары в ходе планирования деятельности по таким характеристикам, как ?:</p> <p>а. функциональность; б. консультации; в. компетентность; г. доставка;</p> <p>2. Схема потребительских предпочтений отображает?:</p> <p>а. результаты сравнения воспринимаемых потребителем свойств товара; б. результаты позиционирования товара; в. результаты сравнения основных свойств товара;</p>

				<p>г. мнение потребителей об идеальном сочетании свойств;</p> <p>3. Основу для планирования продукта составляют факторы?:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а. восприятие продуктов потребителями;</li><li>б. покупательского поведения потребителей;</li><li>в. поведения потребителей после покупки;</li><li>г. намерения потребителей совершить покупку;</li></ul> <p>4. Продлению жизненного цикла товара способствует:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>а. разработка новых сфер применения и модификация товара;</li><li>б. выявление новых групп сбыта и повышение адресности продукции;</li><li>в. грамотное планирование потребности в ресурсах;</li><li>г. ограничение ассортимента наиболее популярными модификациями товара;</li></ul>
--	--	--	--	---

**4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

<b>Коды контролируемой компетенций</b>	<b>Вопросы /задания</b>
ПК-1	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Товар как экономическая и маркетинговая категория.</li><li>2. Маркетинговая классификация товаров и ее цели.</li><li>3.Классификация товаров отрасли гостеприимства и общественного питания при бизнес-планировании</li><li>5. Классификация услуг отрасли гостеприимства и общественного питания при бизнес-планировании</li><li>6. Классификация взаимосвязей товаров и услуг при планировании потребности отдельных подразделений в финансовых материальных и человеческих ресурсах</li><li>7. Понятие коммерческих и некоммерческих характеристик товара.</li><li>8. Многоуровневая модель исполнения характеристик товара..</li><li>9. Мультиатрибутивная модель исполнения характеристик товара.</li><li>10. Латеральная модель исполнения характеристик товара.</li><li>11. Эмпирическая модель исполнения характеристик товара.</li><li>12. Блочные модели исполнения товара.</li><li>13. Понятие и критерии классификации новых товаров отрасли гостеприимства и общественного питания при бизнес-планировании</li><li>14. Алгоритм разработки новых товаров отрасли гостеприимства и общественного питания при бизнес-планировании</li><li>15. Коммерциализация новых товаров при разработке бизнес-планов предприятий отрасли гостеприимства и общественного питания при бизнес-планировании</li></ol>
ПК-3	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Модификация существующих товаров предприятий отрасли гостеприимства и общественного питания при бизнес-планировании</li><li>2. Факторы и оценочные критерии конкурентоспособности товаров.</li><li>3. Использование программных продуктов при планировании применения аналитических методов оценки конкурентоспособности товаров в бизнес-планировании</li><li>4. Использование программных продуктов при планировании применения графических методов оценки конкурентоспособности товаров в бизнес-планировании</li><li>5. Использование программных продуктов при планировании применения матричных методов оценки конкурентоспособности товаров.</li><li>6. Понятие и виды ЖЦТ.</li><li>7. Модель ЖЦТ .Стратегические следствия и ограничения модели.</li><li>8. Понятие и порядок разработки стратегии позиционирования товаров на рынке в ходе бизнес-планирования</li><li>9. Построение карты восприятия и оценка позиции торговых марок по картам восприятия.</li><li>10. Понятие и основные компоненты торговой марки. Параметры архитектуры марки товара.</li><li>11. Маркетинговые решения относительно марочных продуктов.</li></ol>

	<p>12. Понятие и принципы формирования ассортимента товаров.</p> <p>13. Оперативное управление ассортиментом товаров.</p> <p>14. Маркетинговые стратегии относительно промышленного ассортимента товаров.</p> <p>15. Маркетинговые стратегии относительно торгового ассортимента товаров.</p> <p>16. Диверсификация товаров (конгломерантные стратегии управления ассортиментом товаров).</p> <p>17. Методы анализа продуктового портфеля компании.</p>
--	---

## **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, 2023. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511182> (дата обращения: 27.03.2023).
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг: учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. — 82 с. : ил., табл., схем — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690521> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — Текст : электронный.

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

4. 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, 2023. — 396 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15237-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/512685> (дата обращения: 08.03.2023).
5. Гостиничное дело : учебное пособие : [16+] / И. Ф. Игнатьева, И. Н. Чурилина, Т. Ю. Анисимов [и др.] ; под ред. И. Ф. Игнатьевой, И. Н. Чурилиной ; Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена. — Санкт-Петербург : Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена (РГПУ), 2020. — 300 с. : ил. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=692467> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-8064-2876-0. — Текст : электронный.
6. 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, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст :



электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 08.03.2023).

## 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) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

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 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;
- 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.

## **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. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
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 (модуля) 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),

**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).

**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) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме 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) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) 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) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета института на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – <i>бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело</i> , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515	Протокол заседания Ученого совета института № 2 от «27» 04 2023 года	__ . __ . ____
2.	*	Протокол заседания Ученого совета института № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	__ . __ . ____
3.	*	Протокол заседания Ученого совета института № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	__ . __ . ____
4.	*	Протокол заседания Ученого совета института № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	__ . __ . ____



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

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
\_\_\_\_\_ К.К. Поздняков  
27 апреля 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Менеджмент предприятий сферы гостеприимства и ресторанного бизнеса**

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

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

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
**Очная, очно-заочная, заочная**

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	5
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля) .....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	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
<b>2.3. Содержание дисциплины (модуля).....</b>	<b>17</b>
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	29
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	29
<b>3.2. Задания для самостоятельной работы .....</b>	<b>32</b>
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю).....	38
РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	39
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	39
4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	39
4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) .....	39
4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	40
4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося ....	41
4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	43
4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) .....	43
4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	49
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	51
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля).....	51
<b>5.1.1. Основная литература .....</b>	<b>51</b>
<b>5.1.2. Дополнительная литература.....</b>	<b>51</b>
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	51

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) .....	52
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) .....	53
<b>5.4.1. Средства информационных технологий</b> .....	53
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:</b> .....	53
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных..</b>	53
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	54
5.6. Образовательные технологии .....	54
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	55



Рабочая программа дисциплины (модуля) «Менеджмент предприятий сферы гостеприимства и ресторанного бизнеса» 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» (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Менеджмент предприятий сферы гостеприимства и ресторанного бизнеса» разработана рабочей группой в составе: кандидата экономических наук Зеленова В.В.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса и гастрономии (выпускающая кафедра)  
(наименование кафедры)

Протокол № 3 от «27» апреля 2023 года

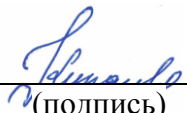
Заведующий кафедрой  
доктор экономических  
наук, доцент




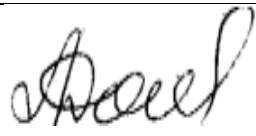
Л.Г. Руденко

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион Сухаревский, Москва	 (подпись)	М.Ф.Курджиева

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

Кандидат исторических наук. Ведущий советник Отдела по взаимодействию с органами государственной власти АНО «Больше, чем путешествие», Москва	 (подпись)	М.С. Федорова
Кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства (РГСУ)	 (подпись)	Л.И. Донскова

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

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о профессиональной деятельности в области рекламы и реализации маркетинговой стратегии гостиничного предприятия в рамках правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений, применять нормативно-правовую базу РФ и международные нормы в гостиничной деятельности с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Задачи дисциплины (модуля):

1. Формирование знаний развития менеджмента и его особенностей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;
2. Изучение организаций сферы гостеприимства и общественного питания как объекта управления;
3. Анализ и оценка состояния мирового и российского рынка гостиничного и ресторанного бизнеса и изучения опыта организации управления в организациях сферы гостеприимства и общественного питания в России и за рубежом;
4. Изучение особенностей и содержания процесса управления, функций управления, организационных структур управления, моделей принятия решений и методов управления в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;
5. Приобретение навыков, позволяющих обеспечить выполнения обязанностей по эффективному управлению с учетом новейших технологий номерным фондом гостиниц и технологий оказания гостиничных услуг и услуг общественного питания.

**1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-1, ПК-3 в соответствии с учебным планом.

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

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Технологии	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.  ОПК-1.2 Осуществляет поиск и применяет технологические	<i>Знать:</i> приемы и нормы социального взаимодействия; основные понятия и методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии  <i>Уметь:</i>

		<p>новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ОПК-1.3 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе;</p> <p>применять основные методы и нормы социального взаимодействия для реализации своей роли и взаимодействия внутри команды</p>
Управление	<p>ПК-3 Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ПК-3.1 Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-3.2 Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ПК-3.3 Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p><i>Знать:</i> Задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p><i>Уметь:</i> Организовать формирование и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.</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) составляет 6 зачетных единиц.

**Очная форма обучения**

Вид учебной работы	Всего	Семестры
--------------------	-------	----------

	<b>часов</b>	3	4		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	110	54	56		
Лекционные занятия	36	18	18		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	72	36	36		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Лабораторные занятия					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	2		2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	79	45	34		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>18</b>		
Форма промежуточной аттестации		Зачет	Экзамен		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>108</b>	<b>108</b>		

**Очно-заочная форма обучения**

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3	4		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	74	36	38		
Лекционные занятия	24	12	12		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	48	24	24		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Лабораторные занятия					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	2		2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	115	63	52		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>18</b>		
Форма промежуточной аттестации		Зачет	Экзамен		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В</b>	<b>216</b>	<b>108</b>	<b>108</b>		

<b>ЧАСАХ</b>					
--------------	--	--	--	--	--

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 3			
		Сессия 1-2	Сессия 3-4		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	26	12	14		
Лекционные занятия	8	4	4		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	16	8	8		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Лабораторные занятия					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа	2		2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	177	92	85		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>9</b>		
Форма промежуточной аттестации		зач	ЭКЗ		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>108</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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>											
<b>Раздел 1.</b> Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного	33	15	18	6		12	0	-	-	0	0

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>	Практические занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
питания											
Тема 1.1 Гостиничное хозяйство и общественное питание	16	7	9	3		6	0	-	-	0	0
Тема 1.2 Управление характеристиками гостиничных продукто	17	8	9	3		6	0	-	-	0	0
<b>Раздел 2.</b> Организационная структура управления гостиницами и организациями общественного питания	33	15	18	6		12	0	-	-	0	0
Тема 2.1 Процесс и функции управления гостиницами и организациями общественного питания	16	7	9	3		6	0	-	-	0	0
Тема 2.2 Методы управления в гостиницах и организациях общественного питания	17	8	9	3		6	0	-	-	0	0
Раздел 3. Трудовые процессы гостиниц и ресторанов	33	15	18	6		12	0	-	-	0	0
Тема 3.1 Подбор персонала в гостиницы и организации общественного питания	16	7	9	3		6	0	-	-	0	0
Тема 3.2 Права и	17	8	9	3		6	0	-	-	0	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	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
обязанности руководителей подразделения											
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>зачет</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Модуль 2 (Семестр 4)</b>											
Раздел 4. Управление персоналом гостиниц и организаций общественного питания	29	11	18	6		12	0	-	-	0	0
Тема 4.1 Понятие и характеристики персонала	14	5	9	3		6	0	-	-	0	0
Тема 4.2 Карьера персонала в гостинице и организации общественного питания	15	6	9	3		6	0	-	-	0	0
Раздел 5. Власть, лидерство и руководство в менеджменте гостиниц и организаций общественного питания	29	11	18	6		12	0	-	-	0	0
Тема 5.1 Менеджмент деловых совещаний и переговоров в гостиницах и организациях общественного питания	14	5	9	3		6	0	-	-	0	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	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Тема 5.2 Управление конфликтами в гостиницах и организациях общественного питания	15	6	9	3		6	0	-	-	0	0
Раздел 6. Управленческие решения в гостиницах и организациях общественного питания	30	12	18	6		12	0	-	-	0	0
Тема 6.1 Управление сбытовой политикой гостиниц и организаций общественного питания	15	6	9	3		6	0	-	-	0	0
Тема 6.2 Менеджмент финансовых ресурсов и доходов в гостиничных организациях и организациях общественного питания	15	6	9	3		6	0	-	-	0	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>										
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>Экзамен</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>34</b>	<b>56</b>	<b>18</b>		<b>36</b>				<b>2</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>216</b>	<b>79</b>	<b>110</b>	<b>36</b>		<b>72</b>				<b>2</b>	

*Очно-заочная форма*

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов										
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками								



				<b>Всего</b>	<b>Лекционные занятия</b>	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Практические занятия</b>	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Лабораторные занятия</b>	<i>из них: в форме практической подготовки</i>	<b>Консультации / Иная контактная работа</b>	<i>из них: в форме практической подготовки</i>
<b>Модуль 1 (Семестр 5)</b>												
<b>Раздел 1.</b> Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного питания	33	21	12	4			8	0	-	-	0	0
Тема 1.1 Гостиничное хозяйство и общественное питание	16	10	6	2			4	0	-	-	0	0
Тема 1.2 Управление характеристиками гостиничных продукто	17	11	6	2			4	0	-	-	0	0
<b>Раздел 2.</b> Организационная структура управления гостиницами и организациями общественного питания	33	21	12	4			8	0	-	-	0	0
Тема 2.1 Процесс и функции управления гостиницами и организациями общественного питания	16	10	6	2			4	0	-	-	0	0
Тема 2.2 Методы управления в гостиницах и организациях общественного питания	17	11	6	2			4	0	-	-	0	0
<b>Раздел 3. Трудовые процессы гостиниц и ресторанов</b>	33	21	12	4			8	0	-	-	0	0
Тема 3.1 Подбор персонала в гостиницы и организации общественного питания	16	10	6	2			4	0	-	-	0	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	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
Тема 3.2 Права и обязанности руководителей подразделения	17	11	6	2		4	0	-	-	0	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>										
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>зачет</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>63</b>	<b>36</b>	<b>12</b>		<b>24</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>0</b>
<b>Модуль 2 (Семестр 4)</b>											
Раздел 4. Управление персоналом гостиниц и организаций общественного питания	<b>29</b>	<b>17</b>	12	4		8	0	-	-	0	0
Тема 4.1 Понятие и характеристики персонала	<b>14</b>	<b>8</b>	6	2		4	0	-	-	0	0
Тема 4.2 Карьера персонала в гостинице и организации общественного питания	<b>15</b>	<b>9</b>	6	2		4	0	-	-	0	0
Раздел 5. Власть, лидерство и руководство в менеджменте гостиниц и организаций общественного питания	<b>29</b>	<b>17</b>	12	4		8	0	-	-	0	0
Тема 5.1 Менеджмент деловых совещаний и переговоров в гостиницах и организациях	<b>14</b>	<b>8</b>	6	2		4	0	-	-	0	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	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации / Иная контактная работа	из них: в форме практической подготовки
общественного питания											
Тема 5.2 Управление конфликтами в гостиницах и организациях общественного питания	15	9	6	2		4	0	-	-	0	0
Раздел 6. Управленческие решения в гостиницах и организациях общественного питания	30	18	12	4		8	0	-	-	0	0
Тема 6.1 Управление сбытовой политикой гостиниц и организаций общественного питания	15	9	6	2		4	0	-	-	0	0
Тема 6.2 Менеджмент финансовых ресурсов и доходов в гостиничных организациях и организациях общественного питания	15	9	6	2		4	0	-	-	0	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>										
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>Экзамен</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>52</b>	<b>38</b>	<b>12</b>		<b>24</b>				<b>2</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>216</b>	<b>115</b>	<b>74</b>	<b>24</b>		<b>48</b>				<b>2</b>	

*Заочной 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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
<b>Модуль 1 (Курс 3 Семестр 1-2)</b>											
Раздел 1. Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного питания	36	32	4	4	0	0	0	-	-	0	0
Тема 1.1 Гостиничное хозяйство и общественное питание	18	16	2	2	0	0	0	-	-	0	0
Тема 1.2 Управление характеристиками гостиничных продукто	18	16	2	2	0	0	0	-	-	0	0
Раздел 2. Организационная структура управления гостиницами и организациями общественного питания	34	30	4	0		4	0	-	-	0	0
Тема 2.1 Процесс и функции управления гостиницами и организациями общественного питания	17	15	2	0		2	0	-	-	0	0
Тема 2.2 Методы управления в гостиницах и организациях общественного питания	17	15	2	0		2	0	-	-	0	0
Раздел 3. Трудовые процессы гостиниц и ресторанов	34	30	4	0		4	0	-	-	0	0
Тема 3.1 Подбор персонала в гостиницы и организации общественного питания	17	15	2	0		2	0	-	-	0	0
Тема 3.2 Права и обязанности руководителей подразделения	17	15	2	0		2	0	-	-	0	0
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>										
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>зачет</b>										
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>92</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>	<b>0</b>	<b>-</b>	<b>-</b>		<b>0</b>
<b>Модуль 1 (Курс 3 Семестр 3-4)</b>											



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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Общий объем, часов	108	85	14	4	8				2	
Общий объем по дисциплине (модулю), часов	216	177	26	8	16				2	

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### РАЗДЕЛ 1. Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного питания

##### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Сущность менеджмента гостиниц и организаций общественного питания. Характер управленческой деятельности в гостиничном хозяйстве и общественном питании. Инновационный менеджмент гостиниц и организаций общественного питания. Особенности гостиничного и ресторанного дела. Основные модели управления гостиничным бизнесом и организациями общественного питания. Классификация гостиничных и ресторанных предприятий по стилям управления. Менеджмент номерного фонда гостиницы — управление процедурами размещения, учета и выписки госте. Управление эксплуатацией здания гостиницы. Понятие и специфика продукта гостиничного продукта. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта. Структура и уровни гостиничного продукта. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов. Управление стадиями жизненного цикла гостиничного продукта. Сегментный анализ гостиничного рынка. Изучение потребительское поведение на гостиничном рынке. Технология учета потребностей потребителей при формировании характеристик гостиничного продукта. Организация позиционирования продукта гостиницы на гостиничном рынке.

#### Тема 1.1. Гостиничное хозяйство и общественное питание

##### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Сущность менеджмента гостиниц и организаций общественного питания. Характер управленческой деятельности в гостиничном хозяйстве и общественном питании. Инновационный менеджмент гостиниц и организаций общественного питания. Особенности гостиничного и ресторанного дела. Основные модели управления гостиничным бизнесом и

организациями общественного питания. Классификация гостиничных и ресторанных предприятий по стилям управления. Менеджмент номерного фонда гостиницы — управление процедурами размещения, учета и выписки госте. Управление эксплуатацией здания гостиницы

## **Тема 1.2 Управление характеристиками гостиничных продуктов**

*Перечень изучаемых элементов содержания*

Понятие и специфика продукта гостиничного продукта. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта.

Структура и уровни гостиничного продукта. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия. Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов. Управление стадиями жизненного цикла гостиничного продукта. Сегментный анализ гостиничного рынка. Изучение потребительское поведение на гостиничном рынке.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

**Тема практического занятия: Управление характеристиками гостиничных продуктов.**

**Форма практического задания:** реферат

**Темы рефератов**

1. Гостиничный продукт. Понятие и виды.
2. Подходы к анализу гостиничного продукта
3. Стадия жизненного цикла гостиничного продукта
4. Управление жизненным циклом продукты
5. Потребительское поведение на рынке гостиничных услуг
6. Зависимость гостиничного продукта от потребителя.
7. Зависимость гостиничного продукта от состояния основных фондов.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Жизненный цикл гостиничного продукта – это:
  - а) это время его существования на рынке, охватывающее момент вывода гостиничного продукта на рынок
  - б) это время его существования на рынке, охватывающее промежуток с момента разработки и вывода на рынок до момента снятия с рынка
  - в) это время его существования на рынке, охватывающее момент разработки продукта
  - г) это время его существования на рынке, охватывающее промежуток вывода на рынок
2. В настоящее время выделяют 3 классические гостиничные концепции:
  - а) туристская гостиничная концепция
  - б) лечебно-оздоровительная гостиничная концепция
  - в) транзитная гостиничная концепция
  - г) гостиничная концепция развлечений
3. Выделяют 4 основных направления, ассоциирующихся с гостиничной индустрией:
  - а) перевозка, лечение, питание, отдых
  - б) размещение, питание, оздоровление, перевозка
  - в) питание, отдых перевозка, экскурсионное обслуживание
  - г) размещение, общественное питание, перевозка, отдых

4. Транзитная гостиница – это:
  - а) специализируется на предоставлении непродолжительного ночлега транзитным пассажирам
  - б) специализируется на предоставлении продолжительного ночлега
  - в) специализируется на предоставлении услуг туристам
  - г) специализируется на предоставлении бизнес клиентам
5. Процесс организации системы сбыта гостиничного предприятия состоит из нескольких этапов:
  - а) Определение стратегии сбыта
  - б) процесс разработки конкурентоспособной позиции на рынке
  - в) деление рынков потребителей гостиничных услуг по территориальному признаку
  - г) совокупность определенного количества и качества товаров и услуг

## **РАЗДЕЛ 2. Организационная структура управления гостиницами и организациями общественного питания**

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

Структура управления организацией и ее элементы Требования к структуризации управления. Общая типология организационных структур и их характеристика. Понятие и принципы делегирования полномочий. Типология полномочий.

Особенности организационной структуры управления гостиницей .Особенности организационной структуры управления организацией общественного питания. Типы организационных структур управления гостиницами .Типы организационных структур управления организациями общественного питания.Характеристика основных элементов управления гостиницей . Характеристика основных элементов управления организацией общественного питания.Формальные и неформальные элементы управления гостиницей. Формальные и неформальные элементы управления организацией общественного питания.Проектирование организационной структуры управления гостиницей.Проектирование организационной структуры управления организацией общественного питания.

### **Тема 2.1 Процесс и функции управления гостиницами и организациями общественного питания**

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

Структура управления организацией и ее элементы Требования к структуризации управления. Общая типология организационных структур и их характеристика. Понятие и принципы делегирования полномочий. Типология полномочий.

### **Тема 2.2 Методы управления в гостиницах и организациях общественного питания**

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

Особенности организационной структуры управления гостиницей .Особенности организационной структуры управления организацией общественного питания. Типы организационных структур управления гостиницами .Типы организационных структур управления организациями общественного питания.Характеристика основных элементов управления гостиницей . Характеристика основных элементов управления организацией общественного питания.Формальные и неформальные элементы управления гостиницей. Формальные и неформальные элементы управления организацией общественного питания.Проектирование организационной структуры управления гостиницей.Проектирование организационной структуры управления организацией общественного питания.



## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

**Тема практического занятия: Методы управления в гостиницах и организациях общественного питания.**

**Форма практического задания: реферат**

**Темы рефератов**

1. Подбор управленческого персонала в гостиницу
2. Подбор управленческого персонала на предприятие питания
3. Формальные элементы управления
4. Неформальные элементы управления
5. Организационная структура гостиницы
6. Организационная структура предприятия питания.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. В период низкой активности гостиничного предприятия
  - а) потребность в персонале возрастает
  - б) активность гостиничного предприятия никак не сказывается на персонале
  - в) потребность в персонале уменьшается
  - г) потребность в персонале остается на уровне до снижения активности
2. Нематериальное стимулирование включает в себя
  - а) бонусные карты
  - б) компенсационный пакет
  - в) 10% от стоимости услуг
  - г) клиентская карта
3. Менеджер по связям с гостями выполняет одну из главных задач
  - а) управляет жалобами гостей, которые периодически случаются независимо от уровня внимания со стороны сотрудников и качества обслуживания
  - б) встречает гостей и провожает их до номера
  - в) управляет пресс-релизами гостиницы
  - г) создает маркетинговые кампании для партнеров
4. Под организационной структурой управления (менеджмента) гостиничного предприятия понимают:
  - а) разделение управленческого труда в гостиничном предприятии
  - б) состав и форма взаимоотношений между руководителями и работниками сферы гостеприимства
  - в) определение способов взаимоотношений между элементами структуры управления
  - г) определение управленческих функций
5. От какого одного из факторов зависит построение структуры управления
  - а) от состава руководителей
  - б) определение взаимоотношений между элементами структуры управления
  - в) от числа линейных и функциональных звеньев каждого уровня
  - г) разделение функций управления

### **РАЗДЕЛ 3. Трудовые процессы гостиниц и ресторанов**

***Перечень изучаемых элементов содержания***

Трудовой процесс гостиницы . Трудовой процесс ресторана. Особенности трудового процесса гостиницы. Содержание трудового процесса на гостиничном предприятии . Особенности трудового процесса ресторана. Содержание трудового процесса на ресторанном предприятии . Управление затратами труда. Управленческий труд в гостиницах и ресторанах . Понятие управленческого труда . Разделение и кооперация управленческого труда . Делегирование полномочий . Управленческий контроль. Техническое обеспечение

управленческого труда . Нормирование труда . Создание благоприятных условий труда . Культура управленческого труда .Задачи и функции управленческого труда руководителей подразделений в гостиницах.Задачи и функции управленческого труда руководителей подразделений в ресторанах.Права и обязанности руководителей подразделений в гостиницах.Права и обязанности руководителей подразделений в ресторанах.Полномочия и ответственность руководителей подразделений в гостиницах.Полномочия и ответственность руководителей подразделений в ресторанах.

### **Тема 3.1 Подбор персонала в гостиницы и организации общественного питания** ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Трудовой процесс гостиницы . Трудовой процесс ресторана. Особенности трудового процесса гостиницы. Содержание трудового процесса на гостиничном предприятии . Особенности трудового процесса ресторана. Содержание трудового процесса на ресторанном предприятии .Управление затратами труда. Управленческий труд в гостиницах и ресторанах . Понятие управленческого труда .

### **Тема 3.2 Права и обязанности руководителей подразделения** ***Перечень изучаемых элементов содержания***

Разделение и кооперация управленческого труда . Делегирование полномочий . Управленческий контроль. Техническое обеспечение управленческого труда . Нормирование труда . Создание благоприятных условий труда . Культура управленческого труда .Задачи и функции управленческого труда руководителей подразделений в гостиницах.Задачи и функции управленческого труда руководителей подразделений в ресторанах.Права и обязанности руководителей подразделений в гостиницах.Права и обязанности руководителей подразделений в ресторанах.Полномочия и ответственность руководителей подразделений в гостиницах.Полномочия и ответственность руководителей подразделений в ресторанах.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3**

**Тема практического занятия: Подбор персонала в гостиницы и организации общественного питания.**

**Форма практического задания:** реферат

**Темы рефератов**

1. Подбор управленческого персонала в гостиницу
2. Подбор управленческого персонала на предприятие питания
3. Формальные элементы управления
4. Неформальные элементы управление
5. Организационная структура гостиницы
6. Организационная структура предприятия питания.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Одноуровневый канал сбыта включает в себя:
  - а) продажа гостиницей своих услуг по относительно низким ценам в связи с необходимостью учета коммерческого интереса сразу у нескольких посредников внутри канала
  - б) включает в процесс сбыта не более 1-го посредника
  - в) включает в процесс сбыта более 1-го посредника
  - г) продажа гостиницей своих услуг по относительно низким ценам в связи несколькими посредниками внутри канала

2. От какого одного из факторов зависит построение структуры управления
  - а) от состава руководителей
  - б) определение взаимоотношений между элементами структуры управления
  - в) от числа линейных и функциональных звеньев каждого уровня
  - г) разделение функций управления;
3. Работа в команде при высокоэффективной кадровой политике
  - а) Сотрудники делают только ту работу, которую им дал непосредственный начальник
  - б) Сотрудники помогают друг другу, не дожидаясь приказов
  - в) Сотрудники не помогают друг другу
  - г) Сотрудники не помогают друг другу, но при «горящих» ситуациях мобилизуются
4. Под организационной структурой управления (менеджмента) гостиничного предприятия понимают:
  - а) разделение управленческого труда в гостиничном предприятии
  - б) состав и форма взаимоотношений между руководителями и работниками сферы гостеприимства
  - в) определение способов взаимоотношений между элементами структуры управления
  - г) определение управленческих функций
5. Большая часть кадровой работы заключается в ...?
  - а) разработке должностных инструкций для сотрудников отеля
  - б) методе отбора персонала
  - в) приеме на работу
  - г) проведении тренингов

#### **РАЗДЕЛ 4. Управление персоналом гостиниц и организаций общественного питания**

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

Понятие и характеристики персонала. Структура персонала организации по различным признакам. Система управления персоналом и ее подсистемы на предприятии. Характеристика отдельных подсистем управления персоналом. Организационные структуры службы управления персоналом. Кадровая служба предприятия. Формирование трудовых коллективов . Планирование потребности в трудовых ресурсах . Подбор и отбор персонала Рынки рабочей силы. Критерии оценки сотрудников. Оценка персонала. Прием на работу. Развитие и обеспечение персонала . Обучение персонала в гостинице . Внутреннее перемещение. Карьера персонала. Понятие и характеристики персонала гостиницы. Структура персонала гостиницы. Система управления персоналом и ее подсистемы на гостиничном предприятии. Характеристика отдельных подсистем управления персоналом гостиницы.. Организационные структуры службы управления персоналом в гостиницах. Формирование трудовых коллективов гостиницы . Планирование потребности в трудовых ресурсах гостиницы . Подбор и отбор персонала гостиницы. Критерии оценки сотрудников в гостиницах . Оценка персонала гостиницы. Прием на работу в гостиничное предприятие. Развитие и обеспечение персонала гостиницы . Обучение персонала в гостинице . Внутреннее перемещение персонала в гостиничном предприятии. Карьера персонала в гостинице. Понятие и характеристики персонала организации общественного питания. Структура персонала в организации общественного питания. Система управления персоналом и ее подсистемы в организации общественного питания. Характеристика отдельных подсистем управления персоналом в организации общественного питания. Организационные структуры службы управления персоналом в . в организации общественного питания. Формирование трудовых коллективов в организации общественного питания . Планирование потребности в трудовых ресурсах в организации общественного питания . Подбор и отбор персонала в организации общественного питания. Критерии оценки сотрудников в организации общественного питания . Оценка персонала в организации общественного питания. Прием на работу в организации общественного

питания. Развитие и обеспечение персонала в организации общественного питания . Обучение персонала в организации общественного питания. Внутреннее перемещение персонала в организации общественного питания . Карьера персонала в организации общественного питания.

#### **Тема 4.1** Понятие и характеристики персонала

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

Понятие и характеристики персонала. Структура персонала организации по различным признакам. Система управления персоналом и ее подсистемы на предприятии. Характеристика отдельных подсистем управления персоналом. Организационные структуры службы управления персоналом. Кадровая служба предприятия. Формирование трудовых коллективов . Планирование потребности в трудовых ресурсах . Подбор и отбор персонала Рынки рабочей силы. Критерии оценки сотрудников. Оценка персонала. Прием на работу. Развитие и обеспечение персонала . Обучение персонала в гостинице . Внутреннее перемещение. Карьера персонала. Понятие и характеристики персонала гостиницы. Структура персонала гостиницы. Система управления персоналом и ее подсистемы на гостиничном предприятии. Характеристика отдельных подсистем управления персоналом гостиницы.. Организационные структуры службы управления персоналом в гостиницах. Формирование трудовых коллективов гостиницы.

#### **Тема 4.2** Карьера персонала в гостинице и организации общественного питания

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

Структура персонала гостиницы. Система управления персоналом и ее подсистемы на гостиничном предприятии. Характеристика отдельных подсистем управления персоналом гостиницы.. Организационные структуры службы управления персоналом в гостиницах. Формирование трудовых коллективов гостиницы . Планирование потребности в трудовых ресурсах гостиницы . Подбор и отбор персонала гостиницы. Критерии оценки сотрудников в гостиницах . Оценка персонала гостиницы. Прием на работу в гостиничное предприятие. Развитие и обеспечение персонала гостиницы . Обучение персонала в гостинице . Внутреннее перемещение персонала в гостиничном предприятии. Карьера персонала в гостинице. Понятие и характеристики персонала организации общественного питания. Структура персонала в организации общественного питания. Система управления персоналом и ее подсистемы в организации общественного питания. Характеристика отдельных подсистем управления персоналом в организации общественного питания. Организационные структуры службы управления персоналом в . в организации общественного питания. Формирование трудовых коллективов в организации общественного питания . Планирование потребности в трудовых ресурсах в организации общественного питания . Подбор и отбор персонала в организации общественного питания. Критерии оценки сотрудников в организации общественного питания . Оценка персонала в организации общественного питания. Прием на работу в организации общественного питания. Развитие и обеспечение персонала в организации общественного питания . Обучение персонала в организации общественного питания. Внутреннее перемещение персонала в организации общественного питания . Карьера персонала в организации общественного питания.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4**

**Тема практического занятия:** Карьера персонала в гостинице и организации общественного питания

**Форма практического задания:** реферат

#### **Темы рефератов**

1. Карьера сотрудника гостиничного предприятия
2. Карьера сотрудника предприятия питания
3. Виды карьерного роста

4. Планирование карьеры
5. Ключевые должности в карьере в индустрии гостеприимства
6. Организация службы управления персоналом
7. Конец карьеры

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4**

### **форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Как определяется этап карьеры:
  - а) временной период развития личности
  - б) фазы развития профессионала
  - в) периоды овладения деятельностью
  - г) все ответы правильные
2. При планировании карьеры различают следующие типы целей
  - а) личные, предметные, индустриальные
  - б) объективные, субъективные
  - в) личные, общественные
  - г) только личные
3. В процессе планирования карьеры учитываются три стороны
  - а) работник, руководитель, отдел человеческих ресурсов
  - б) работодатель, работник, помощник руководителя
  - в) отдел человеческих ресурсов, работник, преподаватель
  - г) руководитель, помощник руководителя, работник
4. Какие стадии проходит человек в ходе своей карьеры
  - а) подготовительная, первая, вторая, третья
  - б) первая, вторая, третья, заключительная
  - в) предварительная, первоначальная, стадия стабильной работы, стадия отставки
  - г) стадия стабильной работы, подготовительная, вторая, заключительная
5. Какой из этапов не входит в этапы карьеры?
  - а) этап сохранения
  - б) этап завершения
  - в) этап становления
  - г) этап планирования

## **РАЗДЕЛ 5. Власть, лидерство и руководство в менеджменте гостиниц и организаций общественного питания**

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Сущность руководства и лидерства. Сущность стиля руководства. Типология стилей руководства. Теории стилей руководства и лидерства. Власть и влияние. Основы власти. Виды власти. Подходы к проблеме лидерства. Способы реализации власти. Качества эффективного лидера. Типы лидерства в организации. Теории лидерства и лидерского поведения. Личность менеджера. Роль менеджера гостиницы. Роль менеджера ресторана. Требования к менеджеру гостиницы. Требования к менеджеру ресторана. Особенности лидерства и руководства в работе менеджеров гостиничного бизнеса. Особенности лидерства и руководства в работе менеджеров ресторанного бизнеса.

Понятие управленческого общения. Значение и суть управленческого общения. Этика делового общения. Формы делового общения. Организация общения. Понятие деловых совещаний. Значение и задачи деловых совещаний. Классификация деловых совещаний. Организация проведения деловых совещаний. Эффективность деловых совещаний. Понятие деловых переговоров. Суть деловых переговоров. Подготовка деловых переговоров. Проведение переговоров. Решение проблемы и завершение переговоров. Анализ итогов деловых переговоров. Условия эффективности переговоров.

Сущность конфликтов. Типология конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Этапы процесса возникновения и развития конфликта. Методы разрешения конфликтов. Положительные и отрицательные стороны конфликтов. Последствия неразрешенных конфликтов. Причины возникновения конфликтов в гостиничных организациях. Причины возникновения конфликтов в организациях общественного питания. Особенности разрешения конфликтов в гостиничных организациях. Особенности разрешения конфликтов в организациях общественного питания.

**Тема 5.1** Менеджмент деловых совещаний и переговоров в гостиницах и организациях общественного питания

***Перечень изучаемых элементов содержания***

Сущность руководства и лидерства. Сущность стиля руководства. Типология стилей руководства. Теории стилей руководства и лидерства. Власть и влияние. Основы власти. Виды власти. Подходы к проблеме лидерства. Способы реализации власти. Качества эффективного лидера. Типы лидерства в организации. Теории лидерства и лидерского поведения.

Понятие управленческого общения . Значение и суть управленческого общения . Этика делового общения. Формы делового общения. Организация общения. Понятие деловых совещаний. Значение и задачи деловых совещаний . Классификация деловых совещаний . Организация проведения деловых совещаний . Эффективность деловых совещаний. Понятие деловых переговоров. Суть деловых переговоров . Подготовка деловых переговоров . Проведение переговоров . Решение проблемы и завершение переговоров . Анализ итогов деловых переговоров . Условия эффективности переговоров .

**Тема 5.2** Управление конфликтами в гостиницах и организациях общественного питания

***Перечень изучаемых элементов содержания***

Личность менеджера. Роль менеджера гостиницы. Роль менеджера ресторана. Требования к менеджеру гостиницы. Требования к менеджеру ресторана. Особенности лидерства и руководства в работе менеджеров гостиничного бизнеса. Особенности лидерства и руководства в работе менеджеров ресторанного бизнеса.

Сущность конфликтов. Типология конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Этапы процесса возникновения и развития конфликта. Методы разрешения конфликтов. Положительные и отрицательные стороны конфликтов. Последствия неразрешенных конфликтов. Причины возникновения конфликтов в гостиничных организациях. Причины возникновения конфликтов в организациях общественного питания. Особенности разрешения конфликтов в гостиничных организациях. Особенности разрешения конфликтов в организациях общественного питания.

**ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5**

**Тема практического занятия:** Управление конфликтами в гостиницах и организациях общественного питания

**Форма практического задания:** реферат

**Темы рефератов**

1. Решение конфликтов в гостиничном предприятии
2. Типология конфликтных ситуаций
3. Роль скриптов в работе с конфликтными ситуациями
4. Подготовка персонала к возможным конфликтам и их последствиям
5. Виды конфликтных гостей
6. Роль лидера в гостиничных предприятиях
7. Возможные виды конфликтов на предприятиях общественного питания

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5**

### **форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Аспекты возрастания роли обучения персонала
  - а) необходимость в соответствующем образовании
  - б) является второстепенным средством при обслуживании гостя в отеле
  - в) является средством для достижения материальных благ
  - г) является важнейшим средством достижения стратегических целей компании
2. Преимущество матричной структуры управления
  - а) простота построения системы управления
  - б) ориентация на конкретный проект и снижение оперативной нагрузки на высшее руководство
  - в) снижение оперативной нагрузки на высшее руководство
  - г) увеличение кол-ва управленческого персонала
3. Основные цели управления персоналом:
  - а) своевременное привлечение высококвалифицированных специалистов
  - б) поощрение отделов
  - в) формирование коллектива на дружеской основе
  - г) постоянное обновление информации о персонале
4. Холл гостиницы hotel lobby включает в себя следующие должности:
  - а) горничная, официант
  - б) менеджер по связям, менеджер охраны
  - в) официант, консьерж
  - г) консьерж, менеджер по связям с гостями
5. Большая часть кадровой работы заключается в ...?
  - а) разработке должностных инструкций для сотрудников отеля
  - б) методе отбора персонала
  - в) приеме на работу
  - г) проведении тренингов

## **РАЗДЕЛ 6. Управленческие решения в гостиницах и организациях общественного питания**

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

Понятие управленческого решения. Отличительные признаки управленческих решений. Классификация управленческих решений. Управленческая информация, необходимая для принятия решений. Управленческая ситуация. Управленческая проблема и ее диагностика. Этапы процесса принятия и реализации управленческого решения. Ограничения и критерии принятия управленческого решения. Обоснование, оценка и выбор альтернатив при принятии управленческого решения. Методы принятия управленческого решения. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Факторы, влияющие на принятие управленческих решений в гостиничном бизнесе. Факторы, влияющие на принятие управленческих решений в организациях общественного питания. Особенности процесса разработки и принятия управленческого решения в гостиничном бизнесе. Особенности процесса разработки и принятия управленческого решения в организациях общественного питания.

Сущность и этапы планирования сбытовой политики гостиницы. Функции и виды каналов сбыта услуг в гостиничном бизнесе. Продажи гостиничных продуктов организованным потребителям и посредникам на гостинично- туристическом рынке. Прямые продажи гостиничных продуктов индивидуальным заказчикам. Организация прямых продаж гостиничных продуктов корпоративным структурам. Организация продаж гостиничных продуктов через туристических посредников. Оценка эффективности работы гостиницы с каналами сбыта. Сущность и этапы планирования сбытовой политики организации

общественного питания. Функции и виды каналов сбыта услуг в организациях общественного питания. Продажи организованным потребителям и посредникам на рынке общественного питания. Прямые продажи продукции общественного питания индивидуальным заказчикам. Организация прямых продаж продукции общественного питания корпоративным структурам. Организация продаж продукции общественного питания через туристических посредников. Оценка эффективности работы отеля с каналами сбыта.

Характеристика финансовых ресурсов в гостиничном бизнесе. Организационная модель финансовой системы гостиницы. Бухгалтерский учет на гостиничном предприятии. Бухгалтерский баланс: структура активов и пассивов отеля. Отчет о прибылях и убытках. Отчет о движении денежных средств. Структура доходов и расходов отеля. Анализ центров финансовой ответственности: центры прибыли и затрат отеля. Финансовая диагностика: интерпретация финансовых отчетов и оценка эффективности деятельности гостиницы. Бюджетирование в управлении финансовыми ресурсами гостиницы. Особенности и концепция управления доходами в гостиничном бизнесе. Методы прогнозирования факторов, влияющих на доходы гостиницы. Ключевые факторы, влияющие на доходы ресторана. Технологии максимизации ресторана. Возможности оптимизации затрат ресторана. Особенности и концепция управления доходами в ресторанном бизнесе. Методы прогнозирования факторов, влияющих на доходы ресторана

#### **Тема 6.1** Управление сбытовой политикой гостиниц и организаций общественного питания

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

Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Факторы, влияющие на принятие управленческих решений в гостиничном бизнесе. Факторы, влияющие на принятие управленческих решений в организациях общественного питания. Особенности процесса разработки и принятия управленческого решения в гостиничном бизнесе. Особенности процесса разработки и принятия управленческого решения в организациях общественного питания.

Сущность и этапы планирования сбытовой политики гостиницы. Функции и виды каналов сбыта услуг в гостиничном бизнесе. Продажи гостиничных продуктов организованным потребителям и посредникам на гостинично- туристическом рынке. Прямые продажи гостиничных продуктов индивидуальным заказчикам. Организация прямых продаж гостиничных продуктов корпоративным структурам. Организация продаж гостиничных продуктов через туристических посредников. Оценка эффективности работы гостиницы с каналами сбыта. Сущность и этапы планирования сбытовой политики организации общественного питания. Функции и виды каналов сбыта услуг в организациях общественного питания. Продажи организованным потребителям и посредникам на рынке общественного питания. Прямые продажи продукции общественного питания индивидуальным заказчикам. Организация прямых продаж продукции общественного питания корпоративным структурам. Организация продаж продукции общественного питания через туристических посредников. Оценка эффективности работы отеля с каналами сбыта.

#### **Тема 6.2** Менеджмент финансовых ресурсов и доходов в гостиничных организациях и организациях общественного питания

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

Понятие управленческого решения. Отличительные признаки управленческих решений. Классификация управленческих решений. Управленческая информация, необходимая для принятия решений. Управленческая ситуация. Управленческая проблема и ее диагностика. Этапы процесса принятия и реализации управленческого решения. Ограничения и критерии принятия управленческого решения. Обоснование, оценка и выбор альтернатив при принятии управленческого решения. Методы принятия управленческого решения.



Характеристика финансовых ресурсов в гостиничном бизнесе. Организационная модель финансовой системы гостиницы. Бухгалтерский учет на гостиничном предприятии. Бухгалтерский баланс: структура активов и пассивов отеля. Отчет о прибылях и убытках. Отчет о движении денежных средств. Структура доходов и расходов отеля. Анализ центров финансовой ответственности: центры прибыли и затрат отеля. Финансовая диагностика: интерпретация финансовых отчетов и оценка эффективности деятельности гостиницы. Бюджетирование в управлении финансовыми ресурсами гостиницы. Особенности и концепция управления доходами в гостиничном бизнесе. Методы прогнозирования факторов, влияющих на доходы гостиницы. Ключевые факторы, влияющие на доходы ресторана. Технологии максимизации ресторана. Возможности оптимизации затрат ресторана. Особенности и концепция управления доходами в ресторанном бизнесе. Методы прогнозирования факторов, влияющих на доходы ресторана

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6**

**Тема практического занятия:** Управление сбытовой политикой гостиниц и организаций общественного питания

**Форма практического задания:** реферат

**Темы рефератов**

1. Виды продаж в гостиницах
2. Виды продаж на предприятиях общественного питания
3. Продажи через посредников
4. Работа агрегаторов
5. Каналы сбыта продукции
6. Оценка эффективности работы различных каналов сбыта
7. Сбытовая стратегия

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**

1. Наиболее удачное определение управленческого решения - это:
  - а) инструмент управленческой деятельности;
  - б) продукт управленческой деятельности;
  - в) выбранный (утвержденный) вариант управленческих действий
  - г) форма воздействия субъекта на объект;
2. Юридическое свойство управленческого решения – это:
  - а) целенаправленность;
  - б) правомерность;
  - в) плановость;
  - г) коллегиальность.
3. Технологическое свойство управленческого решения - это:
  - а) комплексность;
  - б) стадийность;
  - в) целенаправленность;
  - г) актуальность.
4. Общие характеристики управленческих решений в организациях и частной жизни - это:
  - а) актуальность;
  - б) влияние на интересы субъекта разработки;
  - в) влияние на интересы коллектива работников;
  - г) разделение труда.
5. Классификация решений – это:
  - а) ранжирование решений;
  - б) оценка качества решений;
  - в) группировка решений по каким-либо признакам;
  - г) структуризация решений.

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

**3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)  
Очной формы обучения**

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (семестр 3)</b>		
<b>Раздел 1.</b> Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного питания	7	Подготовка реферата
	8	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 2.</b> Организационная структура управления гостиницами и организациями общественного питания	7	Подготовка реферата
	8	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
Раздел 3. Трудовые процессы гостиниц и ресторанов	7	Подготовка реферата
	8	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	45	
<b>Модуль 1. (семестр 4)</b>		
Раздел 4. Управление персоналом гостиниц и организаций общественного питания	5	Подготовка реферата
	6	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 5.</b> Власть, лидерство и руководство в менеджменте гостиниц и организаций общественного питания	5	Подготовка реферата
	6	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 6.</b> Управленческие решения в гостиницах и организациях общественного	6	Подготовка реферата
	6	Самостоятельное изучение материала раздела/темы

питания		
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	34	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	79	

*Очно-заочной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (семестр 3)</b>		
<b>Раздел 1.</b> Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного питания	10	Подготовка реферата
	11	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 2.</b> Организационная структура управления гостиницами и организациями общественного питания	10	Подготовка реферата
	11	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
Раздел 3. Трудовые процессы гостиниц и ресторанов	10	Подготовка реферата
	11	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	63	
<b>Модуль 1. (семестр 4)</b>		
Раздел 4. Управление персоналом гостиниц и организаций общественного питания	8	Подготовка реферата
	9	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 5.</b> Власть, лидерство и руководство в менеджменте гостиниц и организаций общественного питания	8	Подготовка реферата
	9	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 6.</b> Управленческие решения в гостиницах и организациях	9	Подготовка реферата
	9	Самостоятельное изучение

общественного питания		материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	52	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	115	

*Заочной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (курс 3 семестр 1-2)</b>		
<b>Раздел 1. Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного питания</b>	15	Подготовка реферата
	15	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 2. Организационная структура управления гостиницами и организациями общественного питания</b>	15	Подготовка реферата
	15	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 3. Трудовые процессы гостиниц и ресторанов</b>	16	Подготовка реферата
	16	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	92	
<b>Модуль 2. ( курс 3 семестр 3-4)</b>		
<b>Раздел 4. Управление персоналом гостиниц и организаций общественного питания</b>	14	Подготовка реферата
	14	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Раздел 5. Власть, лидерство и руководство в менеджменте гостиниц и организаций общественного питания</b>	14	Подготовка реферата
	14	Самостоятельное изучение материала раздела/темы

<b>Раздел 6. Управленческие решения в гостиницах и организациях общественного питания</b>	13	Подготовка реферата
	16	Самостоятельное изучение материала раздела/темы
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	85	
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	177	

### **3.2. Задания для самостоятельной работы**

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 1**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1**

1. Характеристики предприятий питания в гостиничном комплексе
2. Размещения предприятия питания в гостиничном комплексе
3. Система классификации гостиничного предприятия
4. Управления номерным фондом
5. Эксплуатация основных фондов гостиничного комплекса

##### **Перечень тем рефератов к Разделу 1:**

1. Гостиничный продукт. Понятие и виды.
2. Подходы к анализу гостиничного продукта
3. Стадия жизненного цикла гостиничного продукта
4. Управление жизненным циклом продукты
5. Потребительское поведение на рынке гостиничных услуг
6. Зависимость гостиничного продукта от потребителя.
7. Зависимость гостиничного продукта от состояния основных фондов.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.**

##### **Основная литература**

1. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511247> (дата обращения: 08.03.2023).
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, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие : [16+] / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова ; науч. ред. Н. С. Родионова ; Воронежский государственный университет инженерных технологий. — 2-е изд., перераб. и доп. —

Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. — 121 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688147> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-00032-532-2. — Текст : электронный.

### **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, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Менеджмент качества : журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-35.html> (дата обращения: 09.03.2023). - Режим доступа: по подписке.
3. Клиентинг и управление клиентским портфелем : журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-10.html> (дата обращения: 09.03.2023). - Режим доступа: по подписке.

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

1. Зависимость рынка услуг гостеприимства от потребительского спроса
2. Формирование потребительских свойств гостиничного продукта
3. Элементы управления гостиницей
4. Особенности управления предприятием общественного питания
5. Структура предприятия общественного питания
6. Структура предприятия гостеприимства

### **Перечень тем рефератов к Разделу 2:**

1. Подбор управленческого персонала в гостиницу
2. Подбор управленческого персонала на предприятие питания
3. Формальные элементы управления
4. Неформальные элементы управление
5. Организационная структура гостиницы
6. Организационная структура предприятия питания.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

#### **Основная литература**

1. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511247> (дата обращения: 08.03.2023).
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, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие : [16+] / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова ; науч. ред. Н. С. Родионова ; Воронежский государственный университет инженерных технологий. — 2-е изд., перераб. и доп. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. — 121 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688147> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-00032-532-2. – Текст : электронный.

### **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, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Менеджмент качества : журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-35.html> (дата обращения: 09.03.2023). - Режим доступа: по подписке.
3. Клиентинг и управление клиентским портфелем : журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-10.html> (дата обращения: 09.03.2023). - Режим доступа: по подписке.

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 3**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3**

1. Нормирование рабочего времени на предприятии
2. Создание рабочего места на ресепшене гостиницы
3. Создание рабочего места на кухне
4. Создание рабочего места в баре
5. Создание рабочего места в административной зоне гостиничного комплекса

### **Перечень тем рефератов к Разделу 3:**

1. Подбор управленческого персонала в гостиницу
2. Подбор управленческого персонала на предприятие питания
3. Формальные элементы управления
4. Неформальные элементы управление
5. Организационная структура гостиницы
6. Организационная структура предприятия питания.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.**

#### **Основная литература**

1. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511247> (дата обращения: 08.03.2023).
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, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие : [16+] / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова ; науч. ред. Н. С. Родионова ; Воронежский государственный университет инженерных технологий. — 2-е изд., перераб. и доп. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. — 121 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688147> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-00032-532-2. — Текст : электронный.

### **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, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Менеджмент качества : журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-35.html> (дата обращения: 09.03.2023). - Режим доступа: по подписке.
3. Клиентинг и управление клиентским портфелем : журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-10.html> (дата обращения: 09.03.2023). - Режим доступа: по подписке.

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 4**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4**

1. Работа кадровой службы гостиницы
2. Работа кадровой службы предприятия общественного питания
3. Управление трудовым коллективом
4. Рынок рабочей силы
5. Системы и подсистемы управления гостиничным хозяйством
6. Обучение персонала
7. Карьерный рост в индустрии гостеприимства

#### **Перечень тем рефератов к Разделу 4:**

1. Карьера сотрудника гостиничного предприятия
2. Карьера сотрудника предприятия питания
3. Виды карьерного роста
4. Планирование карьеры
5. Ключевые должности в карьере в индустрии гостеприимства
6. Организация службы управления персоналом
7. Конец карьеры

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.**

#### **Основная литература**

1. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511247> (дата обращения: 08.03.2023).
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, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие : [16+] / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова ; науч. ред. Н. С. Родионова ; Воронежский государственный университет инженерных технологий. — 2-е изд., перераб. и доп. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. — 121 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL:



<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688147> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-00032-532-2. – Текст : электронный.

### **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, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Менеджмент качества : журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-35.html> (дата обращения: 09.03.2023). - Режим доступа: по подписке.
3. Клиентинг и управление клиентским портфелем : журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-10.html> (дата обращения: 09.03.2023). - Режим доступа: по подписке.

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 5**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 5**

1. Составление скрипта работы с гостем гостиницы
2. Виды скриптов в гостиничном предприятии
3. Виды скриптов на предприятиях общественного питания
4. Составление скрипта работы с конфликтными ситуациями
5. Эффективность работы в конфликтных ситуациях

#### **Перечень тем рефератов к Разделу 5:**

1. Решение конфликтов в гостиничном предприятии
2. Типология конфликтных ситуаций
3. Роль скриптов в работе с конфликтными ситуациями
4. Подготовка персонала к возможным конфликтам и их последствиям
5. Виды конфликтных гостей
6. Роль лидера в гостиничных предприятиях
7. Возможные виды конфликтов на предприятиях общественного питания

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.**

#### **Основная литература**

1. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511247> (дата обращения: 08.03.2023).
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, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие : [16+] / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова ; науч. ред. Н. С. Родионова ; Воронежский государственный университет инженерных технологий. — 2-е изд., перераб. и доп. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. — 121 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688147> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-00032-532-2. — Текст : электронный.

### **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, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Менеджмент качества : журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-35.html> (дата обращения: 09.03.2023). - Режим доступа: по подписке.
3. Клиентинг и управление клиентским портфелем : журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-10.html> (дата обращения: 09.03.2023). - Режим доступа: по подписке.

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 6 Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 6**

1. Факторы влияющие на успешность работы гостиниц
2. Факторы влияющие на успешность работы предприятий общественного питания
3. Факторы влияющие на успешность работы гостиничных комплексов
4. Центры финансовой ответственности предприятия
5. Движение капитала в гостиничных комплексах

### **Перечень тем рефератов к Разделу 6:**

1. Виды продаж в гостиницах
2. Виды продаж на предприятиях общественного питания
3. Продажи через посредников
4. Работа агрегаторов
5. Каналы сбыта продукции
6. Оценка эффективности работы различных каналов сбыта
7. Сбытовая стратегия

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.**

#### **Основная литература**

1. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511247> (дата обращения: 08.03.2023).
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, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие : [16+] / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова ; науч. ред. Н. С. Родионова ; Воронежский государственный университет инженерных технологий. — 2-е изд., перераб. и доп. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. — 121 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL:

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688147> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-00032-532-2. – Текст : электронный.

### 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, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Менеджмент качества : журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-35.html> (дата обращения: 09.03.2023). - Режим доступа: по подписке.
3. Клиентинг и управление клиентским портфелем : журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-10.html> (дата обращения: 09.03.2023). - Режим доступа: по подписке.

### 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

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.

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.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### ***Написание реферата (доклада).***

##### *Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

##### *Основные требования к оформлению:*

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические

ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

#### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

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

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

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

#### **4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

#### **4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b><i>ИТОГО:</i></b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей

текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

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 дифференцированного 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.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий

13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

**4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	<b>Раздел 1. Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного питания</b>	ОПК-1	Компьютерное тестирование	<p>1. Жизненный цикл гостиничного продукта – это:</p> <p>а) это время его существования на рынке, охватывающее момент вывода гостиничного продукта на рынок</p> <p>б) это время его существования на рынке, охватывающее промежуток с момента разработки и вывода на рынок до момента снятия с рынка</p> <p>в) это время его существования на рынке, охватывающее момент разработки продукта</p> <p>г) это время его существования на рынке, охватывающее промежуток вывода на рынок</p> <p>2. В настоящее время выделяют 3 классические гостиничные концепции:</p> <p>а) туристская гостиничная концепция</p> <p>б) лечебно-оздоровительная гостиничная концепция</p> <p>в) транзитная гостиничная концепция</p> <p>г) гостиничная концепция развлечений</p> <p>3. Выделяют 4 основных направления, ассоциирующихся с гостиничной индустрией:</p> <p>а) перевозка, лечение, питание, отдых</p> <p>б) размещение, питание, оздоровление, перевозка</p> <p>в) питание, отдых перевозка, экскурсионное обслуживание</p> <p>г) размещение, общественное питание, перевозка, отдых</p>



				<p>4. Транзитная гостиница – это:</p> <p>а) специализируется на предоставлении непродолжительного ночлега транзитным пассажирам</p> <p>б) специализируется на предоставлении продолжительного ночлега</p> <p>в) специализируется на предоставлении услуг туристам</p> <p>г) специализируется на предоставлении бизнес клиентам</p> <p>5. Процесс организации системы сбыта гостиничного предприятия состоит из нескольких этапов:</p> <p>а) Определение стратегии сбыта</p> <p>б) процесс разработки конкурентоспособной позиции на рынке</p> <p>в) деление рынков потребителей гостиничных услуг по территориальному признаку</p> <p>г) совокупность определенного количества и качества товаров и услуг</p>
2.	<b>Раздел 2. Организа ционная структура управления гостиницам и и организа циями обществен ного питания</b>	ОПК-1	Компью терное тестиро вание	<p>1. В период низкой активности гостиничного предприятия</p> <p>а) потребность в персонале возрастает</p> <p>б) активность гостиничного предприятия никак не сказывается на персонале</p> <p>в) потребность в персонале уменьшается</p> <p>г) потребность в персонале остается на уровне до снижения активности</p> <p>2. Нематериальное стимулирование включает в себя</p> <p>а) бонусные карты</p> <p>б) компенсационный пакет</p> <p>в) 10% от стоимости услуг</p> <p>г) клиентская карта</p> <p>3. Менеджер по связям с гостями выполняет одну из главных задач</p> <p>а) управляет жалобами гостей, которые периодически случаются независимо от уровня внимания со стороны сотрудников и качества обслуживания</p> <p>б) встречает гостей и провожает их до номера</p> <p>в) управляет пресс-релизами гостиницы</p> <p>г) создает маркетинговые кампании для партнеров</p> <p>4. Под организационной структурой управления (менеджмента) гостиничного предприятия понимают:</p> <p>а) разделение управленческого труда в гостиничном предприятии</p> <p>б) состав и форма взаимоотношений между руководителями и работниками сферы гостеприимства</p>

				<p>в) определение способов взаимоотношений между элементами структуры управления</p> <p>г) определение управленческих функций</p> <p>5. От какого одного из факторов зависит построение структуры управления</p> <p>а) от состава руководителей</p> <p>б) определение взаимоотношений между элементами структуры управления</p> <p>в) от числа линейных и функциональных звеньев каждого уровня</p> <p>г) разделение функций управления</p>
	<b>Раздел 3. Трудовые процессы гостиниц и ресторанов</b>	ОПК-1	Компьютерное тестирование	<p>1. Одноуровневый канал сбыта включает в себя:</p> <p>а) продажа гостиницей своих услуг по относительно низким ценам в связи с необходимостью учета коммерческого интереса сразу у нескольких посредников внутри канала</p> <p>б) включает в процесс сбыта не более 1-го посредника</p> <p>в) включает в процесс сбыта более 1-го посредника</p> <p>г) продажа гостиницей своих услуг по относительно низким ценам в связи с несколькими посредниками внутри канала</p> <p>2. От какого одного из факторов зависит построение структуры управления</p> <p>а) от состава руководителей</p> <p>б) определение взаимоотношений между элементами структуры управления</p> <p>в) от числа линейных и функциональных звеньев каждого уровня</p> <p>г) разделение функций управления;</p> <p>3. Работа в команде при высокоэффективной кадровой политике</p> <p>а) Сотрудники делают только ту работу, которую им дал непосредственный начальник</p> <p>б) Сотрудники помогают друг другу, не дожидаясь приказов</p> <p>в) Сотрудники не помогают друг другу</p> <p>г) Сотрудники не помогают друг другу, но при «горящих» ситуациях мобилизуются</p> <p>4. Под организационной структурой управления (менеджмента) гостиничного предприятия понимают:</p> <p>а) разделение управленческого труда в гостиничном предприятии</p> <p>б) состав и форма взаимоотношений между руководителями и работниками сферы гостеприимства</p> <p>в) определение способов взаимоотношений между элементами структуры управления</p>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>г) определение управленческих функций</li> <li>5. Большая часть кадровой работы заключается в ...?</li> <li>а) разработке должностных инструкций для сотрудников отеля</li> <li>б) методе отбора персонала</li> <li>в) приеме на работу</li> <li>г) проведении тренингов</li> </ul>
	<p><b>Раздел 4.</b> Управление персоналом гостиниц и организаций общественного питания</p>	ПК-3	Компьютерное тестирование	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Как определяется этап карьеры: <ul style="list-style-type: none"> <li>а) временной период развития личности</li> <li>б) фазы развития профессионала</li> <li>в) периоды овладения деятельностью</li> <li>г) все ответы правильные</li> </ul> </li> <li>2. При планировании карьеры различают следующие типы целей <ul style="list-style-type: none"> <li>а) личные, предметные, индустриальные</li> <li>б) объективные, субъективные</li> <li>в) личные, общественные</li> <li>г) только личные</li> </ul> </li> <li>3. В процессе планирования карьеры учитываются три стороны <ul style="list-style-type: none"> <li>а) работник, руководитель, отдел человеческих ресурсов</li> <li>б) работодатель, работник, помощник руководителя</li> <li>в) отдел человеческих ресурсов, работник, преподаватель</li> <li>г) руководитель, помощник руководителя, работник</li> </ul> </li> <li>4. Какие стадии проходит человек в ходе своей карьеры <ul style="list-style-type: none"> <li>а) подготовительная, первая, вторая, третья</li> <li>б) первая, вторая, третья, заключительная</li> <li>в) предварительная, первоначальная, стадия стабильной работы, стадия отставки</li> <li>г) стадия стабильной работы, подготовительная, вторая, заключительная</li> </ul> </li> <li>5. Какой из этапов не входит в этапы карьеры? <ul style="list-style-type: none"> <li>а) этап сохранения</li> <li>б) этап завершения</li> <li>в) этап становления</li> <li>г) этап планирования</li> </ul> </li> </ul>
	<p><b>Раздел 5.</b> Власть, лидерство и</p>	ПК-3	Компьютерное тестирование	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Аспекты возрастания роли обучения персонала <ul style="list-style-type: none"> <li>а) необходимость в соответствующем образовании</li> <li>б) является второстепенным средством при обслуживании гостя в отеле</li> </ul> </li> </ul>

	руководство в менеджменте гостиниц и организаций общественного питания		терное тестирование	<p>в) является средством для достижения материальных благ  г) является важнейшим средством достижения стратегических целей компании</p> <p>2. Преимущество матричной структуры управления</p> <p>а) простота построения системы управления  б) ориентация на конкретный проект и снижение оперативной нагрузки на высшее руководство  в) снижение оперативной нагрузки на высшее руководство  г) увеличение кол-ва управленческого персонала</p> <p>3. Основные цели управления персоналом:</p> <p>а) своевременное привлечение высококвалифицированных специалистов  б) поощрение отделов  в) формирование коллектива на дружеской основе  г) постоянное обновление информации о персонале</p> <p>4. Холл гостиницы hotel lobby включает в себя следующие должности:</p> <p>а) горничная, официант  б) менеджер по связям, менеджер охраны  в) официант, консьерж  г) консьерж, менеджер по связям с гостями</p> <p>5. Большая часть кадровой работы заключаются в ...?</p> <p>а) разработке должностных инструкций для сотрудников отеля  б) методе отбора персонала  в) приеме на работу  г) проведении тренингов</p>
	<b>Раздел 6.</b> Управленческие решения в гостиницах и организациях общественного питания	ПК-3	Компьютерное тестирование	<p>1. Наиболее удачное определение управленческого решения - это:</p> <p>а) инструмент управленческой деятельности;  б) продукт управленческой деятельности;  в) выбранный (утвержденный) вариант управленческих действий  г) форма воздействия субъекта на объект;</p> <p>2. Юридическое свойство управленческого решения – это:</p> <p>а) целенаправленность;  б) правомерность;  в) плановость;  г) коллегиальность.</p> <p>3. Технологическое свойство управленческого решения - это:</p>

				<p>а) комплексность; б) стадийность; в) целенаправленность; г) актуальность.</p> <p>4. Общие характеристики управленческих решений в организациях и частной жизни - это:</p> <p>а) актуальность; б) влияние на интересы субъекта разработки; в) влияние на интересы коллектива работников; г) разделение труда.</p> <p>5. Классификация решений – это:</p> <p>а) ранжирование решений; б) оценка качества решений; в) группировка решений по каким-либо признакам; г) структуризация решений.</p>
--	--	--	--	---

**4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

<b>Коды контролируемой компетенций</b>	<b>Вопросы /задания</b>
ОПК-1	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Этапы исторического развития гостиничного хозяйства</li><li>2. Этапы исторического развития ресторанного дела</li><li>3. Гостиничные цепи(сети) и их характеристики</li><li>4. Факторы, влияющие на эффективность гостиничных сетей</li><li>5. Определение гостиницы</li><li>6. Определение организации общественного питания</li><li>7. Определение ресторана</li><li>8. Понятие коллективного средства размещения</li><li>9. Стандартная классификация средств размещения туристов</li><li>10. Примерная классификация гостиниц по различным признакам</li><li>11. Примерная классификация ресторанов по различным признакам</li><li>12. Примерная классификация организаций общественного питания по различным признакам</li><li>13. Классификации гостиниц по уровню комфорта</li><li>14. Мировая классификация гостиниц по типу (категориям) в соответствии с качеством предоставляемых услуг</li><li>15. Мировая классификация ресторанов по типу (категориям) в соответствии с качеством предоставляемых услуг</li><li>16. Государственная регламентация гостиничного комплекса России</li><li>17. Классификация организаций общественного питания в России с соответствии с нормативно- правовыми актами РФ</li><li>18. Классификация ресторанов в России с соответствии с нормативно-правовыми актами РФ</li><li>19. Особенности гостиничных предприятий как объекта управления</li><li>20. Особенности организаций общественного питания как объекта управления</li><li>21. Особенности ресторанов как объекта управления.</li><li>22. Особенности менеджмента гостиничных предприятий</li><li>23. Особенности менеджмента организаций общественного питания</li><li>24. Особенности менеджмента ресторанов</li><li>25. Содержание и виды работ гостиничной управленческой деятельности</li><li>26. Содержание и виды работ управленческой деятельности в организациях общественного питания</li><li>32. Содержание и виды работ ресторанной управленческой деятельности</li><li>27. Инновационный менеджмент гостиниц</li><li>28. Инновационный менеджмент организаций общественного питания</li></ol>

ПК-3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и признаки трудового процесса гостиницы 173. Понятие и признаки трудового процесса ресторана 174. Условия труда в гостинице</li> <li>2. Условия труда в ресторане</li> <li>3. Организация и нормирование труда в гостинице</li> <li>4. Организация и нормирование труда в гостинице</li> <li>5. Особенности трудового процесса гостиницы</li> <li>6. Особенности трудового процесса ресторана</li> <li>7. Содержание трудовых операций в трудового процесса на гостиничном предприятии</li> <li>8. Содержание трудовых операций в трудового процесса ресторана</li> <li>9. Управление затратами труда</li> <li>10. Управленческий труд в гостиницах и ресторанах</li> <li>11. Понятие управленческого труда</li> <li>12. Разделение и кооперация управленческого труда</li> <li>13. Делегирование полномочий</li> <li>14. Управленческий контроль за результатами трудовой деятельности.</li> <li>15. Техническое обеспечение управленческого труда</li> <li>16. Нормирование труда</li> <li>17. Создание благоприятных условий труда</li> <li>18. Культура управленческого труда</li> <li>19. Задачи и функции управленческого труда руководителей подразделений в гостиницах 193. Задачи и функции управленческого труда руководителей подразделений ресторанах</li> <li>20. Права и обязанности руководителей подразделений в гостиницах</li> <li>21. Права и обязанности руководителей подразделений ресторанах</li> <li>22. Полномочия и ответственность руководителей подразделений в гостиницах</li> <li>23. Полномочия и ответственность руководителей подразделений ресторанах</li> <li>24. Характеристика отдельных подсистем управления персоналом</li> <li>25. Организационные структуры службы управления персоналом</li> <li>26. Кадровая служба предприятия. Формирование трудовых коллективов</li> <li>27. Планирование потребности в трудовых ресурсах</li> <li>28. Подбор и отбор персонала Рынки рабочей силы</li> <li>29. Критерии оценки сотрудников. Оценка персонала</li> <li>30. Прием на работу</li> <li>31. Развитие и обеспечение персонала</li> <li>32. Обучение персонала в гостинице</li> <li>33. Внутреннее перемещение</li> <li>34. Карьера персонала</li> <li>35. Понятие и характеристики персонала гостиницы</li> <li>36. Структура персонала гостиницы</li> <li>37. Система управления персоналом и ее подсистемы на гостиничном предприятии</li> </ol>
------	---

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

#### 5.1.1. Основная литература

1. Маркетинг-менеджмент : учебник и практикум для вузов / И. В. Липсиц [и др.] ; под редакцией И. В. Липсица, О. К. Ойнер. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 379 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01165-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511247> (дата обращения: 08.03.2023).
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, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие : [16+] / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова ; науч. ред. Н. С. Родионова ; Воронежский государственный университет инженерных технологий. — 2-е изд., перераб. и доп. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. — 121 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688147> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-00032-532-2. — Текст : электронный.

#### 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. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Менеджмент качества : журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-35.html> (дата обращения: 09.03.2023). - Режим доступа: по подписке.
3. Клиентинг и управление клиентским портфелем : журнал // Электронная библиотека Grebennikon. - URL: <http://grebennikon.ru/journal-10.html> (дата обращения: 09.03.2023). - Режим доступа: по подписке.

### 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	Крупнейший российский информационно-	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>



	библиотека eLIBRARY.ru	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="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) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

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;
- 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/дифференцированному зачету и экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **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. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

<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) 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.

**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.

**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) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых 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) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) 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) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью/ специализацией* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ


№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 515 08.06.2017г	Протокол заседания Ученого совета института № 2 от «27» апреля 2023 года	01.09.2023
2.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «_____» _____ 20____ года	—.—.—
3.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «_____» _____ 20____ года	—.—.—
4.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № _____ от «_____» _____ 20____ года	—.—.—



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

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшая школа индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)

  
К.К. Поздняков  
27 апреля 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
ЛОГИСТИЧЕСКИЕ СИСТЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ УПРАВЛЕНИЯ  
ОБСЛУЖИВАНИЕМ В ГОСТИНИЧНОМ ХОЗЯЙСТВЕ**

**Направление подготовки**

**«43.03.03 Гостиничное дело»**

**Направленность**

**«Гостиничная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**

**Очная, очно-заочная, заочная**

Москва 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	<b>4</b>
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	4
<b>РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	<b>5</b>
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
<b>2.3. Содержание дисциплины (модуля)</b> .....	<b>15</b>
<b>РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> .....	<b>34</b>
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	34
<b>3.2. Задания для самостоятельной работы</b> .....	<b>37</b>
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	45
<b>РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b> .....	<b>47</b>
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	47
4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	47
4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	47
4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	47
4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	49
4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	50
4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) .....	50
4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю).....	59
<b>РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)</b> .....	<b>64</b>
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	64
<b>5.1.1. Основная литература</b> .....	<b>64</b>
<b>5.1.2. Дополнительная литература</b> .....	<b>64</b>
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	64
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	65
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля).....	66
<b>5.4.1. Средства информационных технологий</b> .....	<b>66</b>
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:</b> .....	<b>66</b>
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных</b> .....	<b>66</b>
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	67
5.6. Образовательные технологии .....	67
<b>ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ</b> .....	<b>68</b>


Рабочая программа дисциплины (модуля) «Логистические системы организации управления обслуживанием в гостиничном хозяйстве» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08 июня 2017г. № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины «Логистические системы организации управления обслуживанием в гостиничном хозяйстве» разработана доктором экономических наук, доцентом Руденко Л.Г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры ресторанным-гостиничного бизнеса и гастрономии (выпускающая кафедра) Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива  
(наименование кафедры)

Протокол № 3 от «27» апреля 2023 года

Заведующий кафедрой  
доктор экономических  
наук, доцент




\_\_\_\_\_


Л.Г. Руденко

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион Сухаревский, Москва		М.Ф.Курджијева
	(подпись)	

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

Кандидат исторических наук, Ведущий советник Отдела по взаимодействию с органами государственной власти АНО «Больше, чем путешествие», Москва, Москва		М.С. Федорова
	(подпись)	
Кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства (РГСУ)		Л.И. Донскова
	(подпись)	

## 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 логистики в гостиничном хозяйстве с последующим применением в практической деятельности умений и навыков логистического подхода в управлении ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, в контроле и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Сформировать теоретические основы управления ресурсами в отеле с применением логистического подхода.
2. Выявить логистические технологии, применяемые в гостиничном хозяйстве.
3. Получить навыки оптимизации ценовой и сбытовой деятельности в гостиничном хозяйстве с помощью логистики.
4. Определить направления повышения эффективности деятельности в гостиничном хозяйстве с помощью логистического подхода.

**1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-1, ПК-3 в соответствии с учебным планом.

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

Категория компетенции (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
	ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение	<i>Знать:</i> системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства
		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	<i>Уметь:</i> организовать оценку и обеспечить 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	<i>Владеть:</i> навыками формирования системы



		сферы гостеприимства	бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства
	ПК-3 Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПК-3.1. Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для разработки бизнес-планов в сфере гостеприимства и общественного питания	<i>Знать:</i> технико-экономическое обоснование бизнес-планов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности
ПК-3.2. Обеспечивает разработку и реализацию бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания		<i>Уметь:</i> осуществлять процесс бизнес-планирования и реализации бизнес-планов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности	
ПК-3.3. Применяет специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания		<i>Владеть:</i> навыками бизнес-планирования объектов профессиональной 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) составляет 6 зачетных единиц.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3	4		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	112	56	56		
Лекционные занятия	36	18	18		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	72	36	36		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации	4	2	2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	68	34	34		

<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		
Форма промежуточной аттестации		экзамен	экзамен		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>	<b>108</b>	<b>108</b>		

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3	4		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	76	38	38		
Лекционные занятия	24	12	12		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	48	24	24		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации	4	2	2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	104	52	52		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		
Форма промежуточной аттестации		экзамен	экзамен		
<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 2		Курс 3	
		Сессия 1-2	Сессия 3-4	Сессия 1-2	Сессия 3-4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	28		14	14	
Лекционные занятия	8		4	4	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	16		8	8	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации	4		2	2	
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					

Самостоятельная работа обучающихся	170		85	85	
Контроль промежуточной аттестации	18		9	9	
Форма промежуточной аттестации			экзамен	экзамен	
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>216</b>		<b>108</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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>										
<b>Раздел 1. Концепция логистики и логистические системы</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>				
Тема 1.1. Концептуальные основы логистики	12	4	8	2		4				
Тема 2.2. Логистические операции и системы	18	6	12	4		8				
<b>Раздел 2. Закупочная логистика в гостиничном хозяйстве</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>				
Тема 2.1. Сущность закупочной логистики и определение способа закупок	14	6	8	2		4				
Тема 2.2. Выбор поставщика	16	6	10	4		8				
<b>Раздел 3. Сбытовая логистика в гостиничном хозяйстве</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>10</b>			<b>2</b>	

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Тема 3.1. Логистические каналы и логистические цепи	14	6	8	2		4				
Тема 3.2. Организация службы сбыта в гостиничном хозяйстве. Распределительная инфраструктура товарных рынков	30	12	18	6		10			2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	108	34	54	18		34			2	
<b>Модуль 2 (Семестр 4)</b>										
<b>Раздел 4. Транспортная логистика</b> в гостиничном хозяйстве	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>				
Тема 4.1. Сущность и задачи транспортной логистики	12	4	8	2		4				
Тема 4.2. Выбор вида транспортного средства и составление маршрутов движения транспорта	18	6	12	4		8				
<b>Раздел 5. Складская логистика</b> в гостиничном хозяйстве	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>12</b>				
Тема 5.1. Функции складов, их наличие и их техническое оснащение	14	6	8	2		4				
Тема 5.2. Логистический процесс на складе	16	6	10	4		8				

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Раздел 6. Информационная логистика в гостиничном хозяйстве</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	<b>18</b>	<b>6</b>		<b>10</b>			<b>2</b>	
Тема 6.1. Понятие, цель и задачи информационной логистики	14	6	8	2		4				
Тема 6.2. Информационные технологии в логистике и принципы построения информационных логистических систем	16	6	10	4		8			2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>18</b>									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	<b>108</b>	<b>34</b>	<b>54</b>	<b>18</b>		<b>34</b>			<b>2</b>	
<b>Общий объем часов по дисциплине</b>	<b>216</b>	<b>68</b>	<b>108</b>	<b>36</b>		<b>68</b>			<b>4</b>	

*Очно-заочной 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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>										
<b>Раздел 1. Концепция логистики и логистические системы</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 1.1. Концептуальные основы логистики	14	8	6	2		4				
Тема 2.2. Логистические операции и системы	14	8	6	2		4				
<b>Раздел 2. Закупочная логистика в гостиничном хозяйстве</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 2.1. Сущность закупочной логистики и определение способа закупок	14	8	6	2		4				
Тема 2.2. Выбор поставщика	16	10	6	2		4				
<b>Раздел 3. Сбытовая логистика в гостиничном хозяйстве</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>6</b>			<b>2</b>	
Тема 3.1. Логистические каналы и логистические цепи	12	8	4	2		2				
Тема 3.2. Организация службы сбыта в гостиничном хозяйстве. Распределительная инфраструктура товарных рынков	16	10	6	2		4			2	

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	108	52	36	12		22			2	
<b>Модуль 1 (Семестр 4)</b>										
<b>Раздел 4. Транспортная логистика в гостиничном хозяйстве</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 4.1. Сущность и задачи транспортной логистики	14	8	6	2		4				
Тема 4.2. Выбор вида транспортного средства и составление маршрутов движения транспорта	14	8	6	2		4				
<b>Раздел 5. Складская логистика в гостиничном хозяйстве</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>				
Тема 5.1. Функции складов, их наличие и их техническое оснащение	14	8	6	2		4				
Тема 5.2. Логистический процесс на складе	16	10	6	2		4				
<b>Раздел 6. Информационная логистика в гостиничном хозяйстве</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>6</b>			<b>2</b>	

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Тема 6.1. Понятие, цель и задачи информационной логистики	12	8	4	2	2					
Тема 6.2. Информационные технологии в логистике и принципы построения информационных логистических систем	16	10	6	2	4				2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	108	52	36	12	22				2	
<b>Общий объем часов по дисциплине</b>	216	104	72	24	44				4	

*Заочной 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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Курс 2 Сессии 3-4)</b>										
<b>Раздел 1. Концепция логистики и логистические системы</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>2</b>						
Тема 1.1. Концептуальные основы логистики	15	14	1	1						
Тема 2.2. Логистические операции и системы	15	14	1	1						
<b>Раздел 2. Закупочная логистика в гостиничном хозяйстве</b>	<b>34</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>2</b>		<b>4</b>				
Тема 2.1. Сущность закупочной логистики и определение способа закупок	16	14	2			2				
Тема 2.2. Выбор поставщика	18	14	4	2		2				
<b>Раздел 3. Сбытовая логистика в гостиничном хозяйстве</b>	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>4</b>			<b>4</b>			<b>2</b>	
Тема 3.1. Логистические каналы и логистические цепи	21	19	2			2				
Тема 3.2. Организация службы сбыта в гостиничном хозяйстве. Распределительная инфраструктура товарных рынков	24	20	2			2			2	

<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9										
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	108	85	14	4		8				2	
<b>Модуль 1 (Курс 3 Сессии 1-2)</b>											
<b>Раздел 4. Транспортная логистика в гостиничном хозяйстве</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>2</b>							
Тема 4.1. Сущность и задачи транспортной логистики	15	14	1	1							
Тема 4.2. Выбор вида транспортного средства и составление маршрутов движения транспорта	15	14	1	1							
<b>Раздел 5. Складская логистика в гостиничном хозяйстве</b>	<b>34</b>	<b>28</b>	<b>6</b>	<b>2</b>		<b>4</b>					
Тема 5.1. Функции складов, их наличие и их техническое оснащение	16	14	2			2					
Тема 5.2. Логистический процесс на складе	18	14	4	2		2					
<b>Раздел 6. Информационная логистика в гостиничном хозяйстве</b>	<b>35</b>	<b>29</b>	<b>4</b>			<b>4</b>				<b>2</b>	
Тема 6.1. Понятие, цель и задачи информационной логистики	21	19	2			2					
Тема 6.2. Информационные технологии в логистике и принципы построения информационных логистических систем	24	20	2			2				2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9										
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен										

	н									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	108	85	<b>12</b>	4		8			2	
<b>Общий объем часов по дисциплине</b>	216	170	28	8		16			4	

## **2.3. Содержание дисциплины (модуля)**

### **РАЗДЕЛ 1. Концепция логистики и логистические системы**

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

Концепции логистики, понятия. Функции логистики. Принципы логистики. Понятие и виды логистических операций. Логистическая система: понятие, виды, свойства, структура и основные требования к формированию. Особенности логистики в гостиничном хозяйстве.

#### **Тема 1.1. Концептуальные основы логистики**

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

Концепции логистики, понятия. Функции логистики. Принципы логистики.

#### **Тема 1.2. Логистические операции и системы**

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

Понятие и виды логистических операций. Логистическая система: понятие, виды, свойства, структура и основные требования к формированию. Особенности логистики в гостиничном хозяйстве.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

#### **Тема практического занятия 1.1: Концептуальные основы логистики**

**Форма практического задания:** дискуссии

**Темы дискуссий:**

1. Концептуально-методологические основы логистики.
2. Концепция логистики и ее особенности в отеле. Логистическая инфраструктура.
3. Глобальная логистика.
4. Прогнозирование в логистике.
5. Причины применения логистики в гостинице.
6. Пути оптимизации работы отеля с помощью логистического подхода.

#### **Тема практического занятия 1.2: Логистические операции и системы**

**Форма практического задания:** доклады

**Темы докладов:**

1. Особенности логистики в гостиничном хозяйстве.
2. Логистическая инфраструктура.
3. Логистика в жизненном цикле продукта.

4. Интегрированная цепь в логистике.
5. Логистические операции в гостинице.
6. Логистика и ревенью менеджмент в отеле.
7. Логистика и программы лояльности в гостинице.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

### **форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

Примерные тесты:

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 нижеперечисленного 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. Закупочная логистика в гостиничном хозяйстве**

### ***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 в гостиничном хозяйстве.

#### **Тема 2.1. Сущность закупочной логистики и определение способа закупок**

Функциональные области логистики. Цель закупочной логистики. Понятие и задачи службы снабжения. Основные понятия в снабжении: политика, функции, принципы, требования к системе снабжения.

#### **Тема 2.2. Выбор поставщика**

Критерии выбора поставщика. Планирование закупок продукции. Особенности закупочной деятельности в гостиничном хозяйстве.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

**Тема практического занятия 2.1: Сущность закупочной логистики и определение способа закупок**

**Форма практического задания:** защита доклада.

**Темы докладов:**

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

10. Основные пути снижения издержек в процессе закупки товаров производственного и потребительского назначения.
11. Определить пути повышения эффективности системы закупок материально-технических ресурсов.
12. Особенности подбора сотрудников в службу снабжения отеля.
13. Критерии оценки эффективности работы службы снабжения.
14. Методы оценки эффективности материальных ресурсов.
15. Применение информационных систем в закупочной деятельности отеля.
16. Основные направления контроля над закупочной деятельностью в отеле.

### **Тема практического занятия 2.2: Выбор поставщика**

**Форма практического задания:** решение практических задач.

#### **Задачи для решения:**

**1. Задача (задача на выбор поставщика).** Принять решение по выбору поставщика ТМЦ, если их поставляют на предприятие три фирмы (А, Б и С), производящие одинаковую продукцию, одинакового качества.

Характеристики фирм следующие:

- удаленность от предприятия: А – 236 км, Б – 195 км, С – 221 км;
- разгрузка: А и С – механизированная, Б – ручная;
- время выгрузки: при механизированной разгрузке – 1 час 30 мин., при ручной – 4 часа 30 мин.;
- транспортный тариф: до 200 км – 0,9 тыс.руб./км, от 200 до 300 км – 0,8 тыс.руб./км;
- часовая тарифная ставка рабочего, осуществляющего разгрузку – 450 руб./час.

**2. Задача:** выполнить дифференциацию объектов управления по степени их важности и влияния на конечный результат с использованием ABC-анализа. По результатам анализа построить график.

Исходные данные приведены в таблице. Имеем десять товарных позиций. Для каждой дано значение среднего запаса за последний квартал.

*Таблица – Исходные данные для проведения ABC-анализа*

Номер позиции	Средний запас в квартале, у.е.
1	2500
2	760
3	3000
4	560
5	110
6	1880
7	190
8	17050
9	270
10	4000

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

## форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

### Примерные тесты:

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.

### **РАЗДЕЛ 3. Сбытовая логистика в гостиничном хозяйстве**

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

Специфика и принципы сбытовой логистики. Задачи сбытовой логистики на микро- и макроуровне. Канала распределения. Функции посредников. Концепция сбыта. Основные правила распределительной логистики. Организация службы сбыта в гостиничном хозяйстве. Роль распределительной инфраструктуры товарных рынков. Программа сбыта. Формы сбыта продукции и способы его стимулирования. Классификация торговых предприятий. Взаимосвязь логистики и маркетинга. Особенности сбытовой логистики в гостиничном хозяйстве.

#### **Тема 3.1. Логистические каналы и логистические цепи**

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

Специфика и принципы сбытовой логистики. Задачи сбытовой логистики на микро- и макроуровне. Канала распределения. Функции посредников. Концепция сбыта. Основные правила распределительной логистики.

#### **Тема 3.2. Организация службы сбыта в гостиничном хозяйстве. Распределительная инфраструктура товарных рынков**

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

Организация службы сбыта в гостиничном хозяйстве. Роль распределительной инфраструктуры товарных рынков. Программа сбыта. Формы сбыта продукции и способы его стимулирования. Классификация торговых предприятий. Взаимосвязь логистики и маркетинга. Особенности сбытовой логистики в гостиничном хозяйстве.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3**

#### **Тема практического занятия 3.1: Логистические каналы и логистические цепи**

**Форма практического задания:** реферат.

##### **Темы рефератов:**

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.

**Тема практического занятия 3.2:** Организация службы сбыта в гостиничном хозяйстве.

Распределительная инфраструктура товарных рынков

**Форма практического задания:** решение практических задач.

**Задачи для решения:**

**1. Задача.** В целях укрепления позиции на рынке руководство отеля приняло решение расширить перечень дополнительных услуг. Перед службой логистики была поставлена задача усиления контроля за реализацией дополнительных услуг. Необходимо провести анализ ассортимента дополнительных услуг по методам **ABC** и **XYZ**, в результате чего распределить дополнительные услуги по группам и сформулировать соответствующие рекомендации по управлению сбытом.

Исходные данные

Номер услуги	Выручка за год по дополнительной услуге, руб.	Выручка за квартал, руб.			
		I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал
1	15300	4000	3700	3500	4100
2	1280	240	300	340	400
3	2400	500	600	400	900
4	7800	3300	1000	1500	2000
5	320	50	70	180	20
6	1880	450	490	460	480
7	4940	1400	1040	1200	1300
8	6900	400	1600	2000	2900
9	14300	3600	3300	4000	3400

**2. Задача.** Имеются следующие данные об услугах, оказываемых фирмой. Перечень теоретически возможных услуг приведен в таблице.

Таблица - Перечень услуг, которые теоретически могут быть оказаны фирмой

Номер услуги	Время, необходимое для оказания услуги, чел./ч	Номер услуги	Время, необходимое для оказания услуги, чел./ч	Номер услуги	Время, необходимое для оказания услуги, чел./ч	Номер услуги	Время, необходимое для оказания услуги, чел./ч
1	0,5	9	1	17	1	25	3
2	1	10	1	18	4	26	2
3	2	11	2	19	4	27	0,5
4	2	12	1	20	2	28	0,5
5	1	13	3	21	0,5	29	4
6	0,5	14	2	22	0,5	30	1
7	4	15	0,5	23	1	31	0,5
8	0,5	16	1	24	0,5	32	2

Номера услуг, фактически оказываемых отелем: 7, 8, 11, 16, 21, 27, 32.  
 Определите уровень сервиса.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

**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.

## **РАЗДЕЛ 4. Транспортная логистика в гостиничном хозяйстве**

### ***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. Техничко-эксплуатационные показатели транспортировки. Виды маршрутов движения. Транспортная документация: накладная, путевой лист и пр. Особенности транспортной логистики в гостиничном хозяйстве.

#### **Тема 4.1. Сущность и задачи транспортной логистики**

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

Понятие и специфика транспортной логистики. Перевозчик и экспедитор в транспортной логистике. Транспортное предприятие. Международная перевозка.

#### **Тема 4.2. Выбор вида транспортного средства и составление маршрутов движения транспорта**

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

Виды транспорта. Плюсы и минусы автомобильного, железнодорожного, водного (морского и речного) и воздушного транспорта. Техничко-эксплуатационные показатели транспортировки. Виды маршрутов движения. Транспортная документация: накладная, путевой лист и пр. Особенности транспортной логистики в гостиничном хозяйстве.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4**

**Тема практического занятия 4.1:** Сущность и задачи транспортной логистики.

**Форма практического задания:** реферат.

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

1. Понятие и специфика транспортной логистики.
2. Перевозчик и экспедитор в транспортной логистике.
3. Транспортное предприятие.
4. Международная перевозка.
5. Техничко-эксплуатационные показатели транспортировки.
6. Виды маршрутов движения.
7. Управление транспортировкой и транспортная инфраструктура
8. Сущность и задачи транспортной логистики. Экспертные системы в логистике.
9. Характеристики магистральных видов транспорта общего пользования.
10. Дать определение транспортному потоку. Определение и основные принципы системного подхода.
11. Указать направления совершенствования управления транспортными потоками (по видам транспорта).
12. Транспортные тарифы и правила их применения.
13. Охарактеризовать пути повышения эффективности работы транспортных предприятий и организаций.

**Тема практического занятия 4.2:** Выбор вида транспортного средства и составление маршрутов движения транспорта.

**Форма практического задания:** решение практических задач.

##### **Задачи для решения:**

**1.Задача.** В гостинице осуществляются ремонтные работы. Продукция транспортируется в стандартных контейнерах в ящиках или на поддонах. Если используются поддоны, то в контейнер вмещается 300 изделий (25 поддонов в одном контейнере, 12 изделий на одном поддоне). Если штабелируются ящики, то в контейнер вмещается 480 изделий (40 ящиков в одном контейнере, 12 изделий в одном ящике).

Транспортные расходы в расчете на один контейнер:

- при транспортировке на 100-249 км — 500 у.е.,
- при транспортировке на 250—499 км — 800 у.е.,

- при транспортировке на 500—999 км — 1200 у.е.,
- при транспортировке на 1000—1999 км — 2000 у.е.,
- при транспортировке на 2000 и более км — 3000 у.е.

Почасовая ставка погрузочно-разгрузочных работ (ПРР):

- вручную—36 у.е.,
- вилочным погрузчиком — 54 у.е.

Затраты рабочего времени на погрузку:

- одного поддона: вручную— 4,8 мин, вилочным погрузчиком-2,4 мин;
- одного ящика: вручную — 1,8 мин, вилочным погрузчиком 0,9 мин.

Необходимо определить затраты на один поддон и один ящик при транспортировке продукции на каждое из указанных расстояний, на основе расчетов выбрать наиболее рациональный вид тары.

**2.Задача.** По результатам анализа рынка транспортных услуг службой логистики коммерческой фирмы были отобраны два перевозчика, отвечающие всем предъявляемым требованиям по транспортировке товаров фирмы. Часть критериев, по которым проводилась оценка - качественные, другая часть – количественные. С помощью интегральной оценки определить наиболее приемлемого перевозчика

Критерии выбора перевозчика

№ п/п	Критерий (показатель)	Ранг	Перевозчик					
			А	В				
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Надежность времени доставки (транзита)*	1	0,87	0,86				
2	Тарифы (затраты) транспортировки «от двери до двери», у.д.е./км	2	0,84	0,75				
3	Общее время транзита «отдвери до двери»**, %	3	10	15				
4	Готовность перевозчика к переговорам об изменении тарифа	4	Хорошо	Очень хорошо				
5	Финальная стабильность перевозчика***	5	7	8				
6	Наличие дополнительного оборудования (по грузопереработке)	6	Удовлетворительно	Удовлетворительно				
7	Частота сервиса	7	Удовлетворительно	Хорошо				

8	Наличие дополнительных услуг по комплектации и доставке груза	8	Хорошо	Очень хорошо				
---	---	---	--------	--------------	--	--	--	--

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4

**форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование

Пример тестов:

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.

## **РАЗДЕЛ 5. Складская логистика в гостиничном хозяйстве**

### ***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. Техническое оснащение складов. Требования к планированию складских помещений. Специфика складской логистики в гостинице.

### **Тема 5.1. Функции складов, их наличие и их техническое оснащение**

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

Понятие и виды запасов. Системы и методы управления запасами. Основные показатели управления запасами. Понятие и функции склада. Задачи складирования. Требования к организации работы склада. Классификация складов. Техническое оснащение складов.

### **Тема 5.2. Логистический процесс на складе**

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

Штриховое кодирование продукции. Требования к планированию складских помещений. Специфика складской логистики в гостинице.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5**

**Тема практического занятия 5.1:** Функции складов, их наличие и их техническое оснащение.

**Форма практического задания:** рефераты, решение практических задач

#### **Перечень тем рефератов:**

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.

**Тема практического занятия 5.2:** Логистический процесс на складе.

**Форма практического задания:** решение практических задач

**Задачи для решения:**

**1. Задача.** Склад в течение месяца (30 дней) работал 18 дней. Определите процент груза, который прошел через приемочную экспедицию, если товары в течение месяца поступали равномерно; и в рабочие, и в выходные дни?

**2. Задача.** Имеются координаты гостиниц (в километрах) и данные об их обороте (Гі). Координаты гостиниц в соответствии с их номерами (X, Y): № 1 (15,40); № 2 (50,40); № 3 (30,55); № 4 (50,10); № 5 (80,45); № 6 (85, 35); № 7 (70, 20); № 8 (90, 25). Оборот гостиниц в соответствии с их номерами (тонн в месяц): 35, 60, 20, 45, 60, 10, 55, 10. Определите место для размещения распределительного склада методом определения центра тяжести грузовых потоков.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5**

**форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование

Примеры тестов:

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, полукрытые и закрытые;
  - г) закрытые, полузакрытые, полукрытые и открытые;
  - д) закрытые и полузакрытые;
  - е) открытые и полукрытые.
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

## **РАЗДЕЛ 6. Информационная логистика в гостиничном хозяйстве**

### ***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 в гостиничном хозяйстве.

#### **Тема 6.1. Понятие, цель и задачи информационной логистики**

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

Понятие и виды информационных потоков. Понятие и виды информационных систем. Задачи информационных систем. Основные понятия информационного обеспечения логистики..

#### **Тема 6.2. Информационные технологии в логистике и принципы построения информационных логистических систем**

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

Рекомендации при внедрении информационных систем. Применение информационных технологий в логистических операциях в России. Специфика информационной логистики в гостиничном хозяйстве.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6**

### **Тема практического занятия 6.1: Понятие, цель и задачи информационной логистики**

**Форма практического задания:** доклады.

**Перечень тем докладов:**

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 воровства 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.

**Тема практического занятия 6.2:** Информационные технологии в логистике и принципы построения информационных логистических систем

**Форма практического задания:** проект

**Задание на разработку проекта.** В рамках данного проекта разработать бизнес-план постройки небольшой гостиницы с 30 номерами. В рамках бизнес-плана сформировать информационную модель бизнес-процесса “управление закупками”.

Структура бизнес-плана:

Титульный

1. Резюме.
2. Описание бизнеса, продукта или услуги.
3. Описание рынка сбыта (оценка конкуренции на рынке).
4. План маркетинга.
5. План производства (включая информационную модель бизнес-процесса “управление закупками”).
6. Организационный план.

7. Финансовый план.

8. Факторы риска.

Приложения

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6**

**форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование

пример тестов:

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

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

##### *Очной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 3)</b>		

Раздел 1. Логистические операции и системы	10	Подготовка реферата
Раздел 2. Закупочная логистика в гостиничном хозяйстве	8	Подготовка эссе
	4	Выполнение кейс - задания
Раздел 3. Сбытовая логистика в гостиничном хозяйстве	8	Подготовка эссе
	4	Выполнение кейс - задания
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	34	
<b>Модуль 2. (семестр 4)</b>		
Раздел 4. Транспортная логистика в гостиничном хозяйстве	6	Подготовка эссе
	4	Выполнение кейс - задания
Раздел 5. Складская логистика в гостиничном хозяйстве	12	Подготовка эссе
Раздел 6. Информационная логистика в гостиничном хозяйстве	12	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	34	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	68	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 3)</b>		
Раздел 1. Логистические операции и системы	16	Подготовка реферата

Раздел 2. Закупочная логистика в гостиничном хозяйстве	12	Подготовка эссе
	6	Выполнение кейс - задания
Раздел 3. Сбытовая логистика в гостиничном хозяйстве	12	Подготовка эссе
	6	Выполнение кейс - задания
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	52	
<b>Модуль 2. (семестр 4)</b>		
Раздел 4. Транспортная логистика в гостиничном хозяйстве	10	Подготовка эссе
	6	Выполнение кейс - задания
Раздел 5. Складская логистика в гостиничном хозяйстве	18	Подготовка эссе
Раздел 6. Информационная логистика в гостиничном хозяйстве	18	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	52	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	104	

*Заочной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. курс 2 сессии 3-4</b>		
Раздел 1. Логистические операции и системы	28	Подготовка реферата
Раздел 2. Закупочная логистика в гостиничном хозяйстве	20	Подготовка эссе
	8	Выполнение кейс - задания



Раздел 3. Сбытовая логистика в гостиничном хозяйстве	21	Подготовка эссе
	8	Выполнение кейс - задания
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	85	
<b>Модуль 2. курс 3 сессии 1-2</b>		
Раздел 4. Транспортная логистика в гостиничном хозяйстве	20	Подготовка эссе
	8	Выполнение кейс - задания
Раздел 5. Складская логистика в гостиничном хозяйстве	28	Подготовка эссе
Раздел 6. Информационная логистика в гостиничном хозяйстве	29	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	85	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	170	

### 3.2. Задания для самостоятельной работы

#### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1 Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Что понимается под концепцией логистики?
2. Перечислите основные концепции логистики.
3. Перечислите концепции логистики второго плана.
4. Какие функции логистики вы знаете?
5. Назовите основные принципы логистики.
6. Перечислите логистические принципы оптимизации процесса.
7. Что такое материальный поток и по каким признакам он классифицируется?
8. Что такое логистическая операция и логистическая процедура?
9. Раскройте понятие логистической системы и четыре ее признака.
10. Какие выделяются виды логистических систем?
11. Назовите и охарактеризуйте три вида микрологистической системы.
12. В чем заключается системный подход логистики?
13. Назовите и охарактеризуйте основные функциональные области логистики.
14. Какие модели применяются в исследованиях логистических систем?
15. Охарактеризуйте варианты организации материального потока.
16. Раскройте правило Паретто.
17. Что представляет собой метод ABC?

18. Что представляет собой анализ XYZ?

**Перечень тем рефератов к Разделу 1**

1. Основные виды логистических операций.
2. Примеры логистической операции исходя из ее определения.
3. Основные виды логистических систем.
4. Особенности формирования логистических систем.
5. Традиционные и специфические методы логистики.
6. Системный подход в логистике.
7. основополагающие принципы логистики.

**Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.**

1. Лукинский, В. С. Логистика и управление цепями поставок : учебник и практикум для вузов / В. С. Лукинский, В. В. Лукинский, Н. Г. Плетнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 359 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00208-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511010> (дата обращения: 08.03.2023).

2. Дыбская, В. В. Логистика в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев ; под общей редакцией В. И. Сергеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03586-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/510840> (дата обращения: 08.03.2023).

**Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

**Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

1. В чем сущность закупочной логистики?
2. Что такое снабжение, закупки, поставки?
3. В чем заключается закупочная политика?
4. Охарактеризуйте традиционный подход к снабжению и современный. Приведите примеры эффективных технологий снабжения.
5. Какие применяются способы определения потребности в материальных ресурсах?
6. Что такое нормирование, норма расхода и для чего они используются?
7. В чем заключается суть изучения рынка для осуществления закупок?
8. Какова постановка задачи «сделать или купить», ее цели и как решается выбор варианта?
9. Как осуществляется выбор поставщика материальных ресурсов?
10. Опишите систему поставки «точно в срок», ее особенности и преимущества.
11. Как используется метод быстрого реагирования в системе закупок?

**Перечень тем эссе к Разделу 2**

1. В чем заключается научность логистики?
2. Что такое конкретность логистики?
3. В чем состоит конструктивность логистики?
4. В чем проявляется системность логистики?
5. 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?

## Кейс-заданий к Разделу 2

### 1. Кейс «Исключение из товарных позиций «неликвида».

Провести анализ запасов по методу ABC. У компании N на складах находятся тысячи номенклатурных позиций товаров. Как организовать эффективный контроль за ними? Как выявить лидеров в формировании дохода? Достаточно ли ориентироваться на высокую продажную цену? Или лучше на стабильность реализации? Чтобы ответить на эти вопросы, проведите ABC-анализ.

Предположим: организация продает 10 видов товаров. Результаты по доходам за год были такими.

Таблица . Исходные данные

Ассортиментная позиция	Выручка, млн руб.
Товар 1	1,5
Товар 2	1,8
Товар 3	10,2
Товар 4	84,1
Товар 5	18,8
Товар 6	55,6
Товар 7	2,5
Товар 8	3,1
Товар 9	11,5
Товар 10	42,4

Наша задача: выделить из массива три группы. Первая должна формировать 80% дохода или чуть меньше. Вторая – около 15%. Третья – оставшиеся примерно 5%.

Чтобы ее решить:

перестроим отчет по убыванию выручки. В этом поможет функция Excel Сортировка и фильтр → Настраиваемая сортировка;

рассчитаем процентную долю выручки по каждому товару в общей величине;

сложим ее нарастающим итогом;

найдем в нарастающих итогах, между какими товарами пролегают две условные границы в примерно 80 и 95%. Все позиции, которые окажутся выше 80%, попадают в группу А. Те, что находятся между 80 и 95%, – в группу В. Оставшиеся – это категория С.

**2. Кейс** «Определение товаров реализация которых существенно снижается или даже отсутствует».

Провести анализ запасов по методу XYZ. Может показаться, что метод ABC самодостаточен: расчеты сделаны, выводы получены. Однако у него есть существенный недостаток. А что если группа С – это не неликвиды, а недорогие товары повседневного спроса, например, хлеб и соль? Они продаются постоянно, но цена невелика, поэтому они не могут конкурировать с, допустим, элитным коньяком и шоколадом. Последние реализуются намного реже, но зато сразу «делают кассу».

Чтобы исключить подобного рода ошибки в интерпретации данных, прибегают к XYZ-подходу.

Выделение номенклатурных групп по методу XYZ

Метод учитывает стабильность реализации для товаров или списания в производство для материалов. Позволяет увидеть, что стоит за высокой суммой выручки: разовая продаж супердорогой ассортиментной позиции или постоянный клиентский спрос. В сочетании с ABC дает отличные результаты. Ведь теперь ошибиться в том, где явные складские залежи, а где просто дешевые, но каждодневно продающиеся запасы, окажется невозможно.

Суть в том, чтобы:

взять ту же выборку по товарам, что и для ABC, но только с разбивкой по месяцам или кварталам года;

рассчитать в разрезе номенклатурных позиций так называемую вариацию. Ее значение определит искомую стабильность. Считается, что когда она не более 10%, то товар продается от периода к периоду в примерно одинаковых объемах. А если свыше 25%, то в иные месяцы реализация существенно снижается или даже отсутствует;

на основе вариации распределить товары по трем группам – X, Y, Z.

Исходные данные.

**Таблица .** Натуральный объем продаж в поквартальном разрезе, ед.

Ассортиментная позиция	Кварталы			
	I	II	III	IV
Товар 1	115	144	128	135
Товар 2	72	50	37	82
Товар 3	289	357	318	264
Товар 4	530	459	597	542
Товар 5	18	22	24	35
Товар 6	680	621	644	702
Товар 7	69	87	71	92
Товар 8	443	498	503	540
Товар 9	139	158	146	162
Товар 10	758	726	859	812

Заметьте: если у товаров разные единицы измерения (штуки, килограммы, литры и т.д.), то это не играет роли и не мешает применению метода. Ведь вариация рассчитывается внутри ассортиментной группы, а там цифры являются сопоставимыми.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

1. Янченко, А. А. Логистика снабжения : учебное пособие для вузов / А. А. Янченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 132 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15698-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/520579> (дата обращения: 08.03.2023).

2. Дыбская, В. В. Логистика в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев ; под общей редакцией В. И. Сергеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 317 с.

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 3 Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3

1. Раскройте понятие сбытовой логистики.
2. Каковы задачи сбытовой логистики?
3. Что такое канал распределения, логистическая цепь?
4. Опишите типы посредников в каналах распределения.
5. Каковы три подхода к решению проблемы распределения продукции?
6. В чем суть организации службы сбыта на предприятии. Опишите основные принципы этой организации.
7. Каковы основные правила распределительной логистики?
8. В чем заключается развитие инфраструктуры товарных рынков?

### Перечень тем эссе к Разделу 3

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 в гостиничном хозяйстве?

### Кейс-задания к Разделу 3

**Кейс** «Оценка результативности работы торгового агента по реализации услуг на основе подсчета прибыли на управляемые им активы».

Все более популярным становится метод оценки результативности работы торгового агента на основе подсчета *прибыли на управляемые им активы*  $P_A$ :

$$P_A = dv$$

$d$  – доля прибыли в процентах, отнесенная к объему реализованной продукции:

$$d = D/W$$

$v$  – скорость оборота активов:

$$v = W/A$$

$D$  – прибыль, полученная торговым посредником;

$W$  – объем реализованной торговым посредником продукции;

$A$  – управляемые торговым посредником активы.

Например, объем продаж в 4-й и 7-й зонах сбыта оказался одинаковым за данный период. Какой из торговых посредников работал более эффективно? Используя информацию в таблице и приведенные выше формулы, можно ответить на этот вопрос. Рассчитайте недостающие данные в таблице и сделайте вывод.

Показатель	Зона сбыта продукции	
	4-я	7-я
1. Объем продаж, долл.	1 750 000	1 750 000
2. Себестоимость продукции, долл.	1 250 000	1 050 000
3. Валовая прибыль, долл. ([1]-[2])		
4. Расходы на организацию сбыта, долл.	160 000	150 000
5. Прибыль частного торгового посредника, долл. ([3]-[4])		
6. Ожидаемые поступления, долл.	750 000	500 000
7. Запасы продукции, долл.	850 000	850 000
8. Управляемые активы, долл. ([6]+[7])		
9. Доля прибыли $d$ , % ([5]:[1])		
10. Скорость оборота активов ([1]:[8])		
11. Прибыль на управляемые активы $P_A$ , % ([9]×[10])		

Прежде всего, это происходит за счет разницы в полученной прибыли, хотя объем продаж одинаков в обеих зонах, а в 4-й зоне он еще и растет более высокими темпами

### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.

1. Лукинский, В. С. Логистика и управление цепями поставок : учебник и практикум для вузов / В. С. Лукинский, В. В. Лукинский, Н. Г. Плетнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 359 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00208-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/511010> (дата обращения: 08.03.2023).

2. Дыбская, В. В. Логистика в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев ; под общей редакцией В. И. Сергеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03586-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/510840> (дата обращения: 08.03.2023).

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 4

#### Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4

1. В чем сущность транспортной логистики?
2. Перечислите задачи транспортной логистики.
3. Как можно организовать перевозку груза несколькими (смешанными) видами транспорта?
4. Как происходит обеспечение технической, технологической и экономической сопряженности участников транспортного процесса?
5. Что такое транспортный коридор и транспортная цепь?
6. Каковы преимущества и недостатки различных видов транспорта при выборе вида транспортировки груза?
7. Перечислите шесть основных факторов, влияющих на выбор вида транспорта.
8. В чем заключается международный опыт логистизации транспортного обслуживания?
9. Какова перспектива развития логистических транспортных сетей в России?

#### Перечень тем эссе к Разделу 4

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?

#### **Кейс-задание к Разделу 4**

**Кейс** «Покупка комплектующих для дорогостоящего оборудования».

В обратились в консультационную фирму с вопросом: где выгоднее закупать комплектующие для дорогостоящего оборудования в ресторан гостиницы: в Европе или в Юго- Восточной Азии?

*Исходные данные:*

- удельная стоимость поставляемого груза — 3000 долл. США/куб. м;
- транспортный тариф — 105 долл. США/куб, м;
- импортная пошлина на товар из Юго-Восточной Азии —12%;
- ставка на запасы: в пути — 1,9%, страховые — 0,8%;
- стоимость товара: в Европе —108 долл. США, в Юго-Восточной Азии — 89.

Какой ответ Вам даст консультационная компания?

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.**

1.Лукинский, В. С. Логистика и управление цепями поставок : учебник и практикум для вузов / В. С. Лукинский, В. В. Лукинский, Н. Г. Плетнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 359 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00208-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511010> (дата обращения: 08.03.2023).

2.Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).

3.Янченко, А. А. Логистика снабжения : учебное пособие для вузов / А. А. Янченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 132 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15698-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/520579> (дата обращения: 08.03.2023).

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 5**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 5**

1. Каково основное назначение склада и его функции?
2. При каких условиях целесообразно создать собственный склад или использовать склад общего пользования?
3. Сформулируйте определение количества складов и размещение складской сети.
4. Что включает логистический процесс на складе?
5. Прокомментируйте процессы снабжения запасами, контроль поставок, разгрузку и приемку грузов.

6. Как осуществляется внутрискладская транспортировка и перевалка, складирование и хранение грузов?
7. Как осуществляют комплектацию и отгрузку, транспортировку и контроль выполнения заказов?
8. Что представляет собой система складирования? Разработка системы складирования.
9. Назовите виды складирования и складского оборудования.

#### **Перечень тем эссе к Разделу 5:**

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 в гостиничном хозяйстве?

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.**

1. Лукинский, В. С. Логистика и управление цепями поставок : учебник и практикум для вузов / В. С. Лукинский, В. В. Лукинский, Н. Г. Плетнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 359 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00208-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511010> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).
3. Янченко, А. А. Логистика снабжения : учебное пособие для вузов / А. А. Янченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 132 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15698-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/520579> (дата обращения: 08.03.2023).

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 6**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 6**

1. Сформулируйте понятие, цель и задачи информационной логистики.
2. Что представляет собой информационный поток и какова его классификация?
3. Что такое «информационные системы в логистике»?
4. Как применяются информационные технологии в логистике?
5. Перечислите принципы построения информационной системы предприятия на основе логистики.
6. Что такое ЛИС и каковы основные требования к ее созданию?
7. Определите модули и последовательность формирования ЛИС.
8. Что такое классификация, идентификация?
9. Как применяются штриховые коды в логистике?



10. Перечислите преимущества использования штриховых кодов идентификации товаров.

#### **Перечень тем эссе к Разделу 6:**

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 в гостиничном хозяйстве занимаются информационной логистикой?
11. Какие информационные системы используются в отеле?

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 6.**

1. Лукинский, В. С. Логистика и управление цепями поставок : учебник и практикум для вузов / В. С. Лукинский, В. В. Лукинский, Н. Г. Плетнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 359 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00208-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/511010> (дата обращения: 08.03.2023).

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).

3. Янченко, А. А. Логистика снабжения : учебное пособие для вузов / А. А. Янченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 132 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15698-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/520579> (дата обращения: 08.03.2023).

4. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15712-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/514811> (дата обращения: 08.03.2023).

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

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

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.

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.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

### ***Написание реферата (доклада).***

#### *Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

#### *Основные требования к оформлению:*

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения, по сути, поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ, по сути, этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

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

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

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

#### **4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

#### **4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося.

Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

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 дифференцированного 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.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

**4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации**

№ п/п	Контролируемые разделы, дисциплины	Код контролируемой компетенции	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	Раздел -1 «Логистические операции и системы»	ПК-1	Компьютерное тестирование	<p>1. Что из приведенного ниже <b>не</b> относится к шести правилам логистики:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) груз – нужный груз;</li> <li>б) персонал – необходимый персонал;</li> <li>в) количество – в нужном количестве;</li> <li>г) время – в нужное время;</li> <li>д) место – в нужное место;</li> <li>е) затраты – с минимальными затратами.</li> </ul> <p>2. К основным положениям концепции логистики <b>не</b> относят:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) реализация принципа системного подхода;</li> <li>б) учет логистических издержек на протяжении всей логистической цепи;</li> <li>в) гуманизация технологических процессов и создание современных условий труда;</li> <li>г) децентрализация деятельности предприятия;</li> <li>д) развитие услуг сервиса на современном этапе;</li> <li>е) способность логистических систем к адаптации в условиях неопределенности окружающей среды.</li> </ul> <p>3. Участниками процесса управления материальными потоками в экономике гостиничного предприятия являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>а) предприятия-изготовители;</li> <li>б) коммерческо-посреднические организации;</li> </ul>

				<p>в) транспортные предприятия;  г) предприятия оптовой торговли;  д) все ответы верны;  е) верны варианты а) и б).</p> <p>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).</p> <p>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.</p>
2.	<b>Раздел -2 «Закупочная логистика в гостиничном хозяйстве»</b>	ПК-1	Компьютерное тестирование	<p>1. Закупочная логистика – это управление ...</p> <p>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.</p> <p>2. В задачи службы снабжения <b>не</b> входит:</p> <p>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;</p>

				<p>е) нет правильных ответов.</p> <p>3. На скольких уровнях рассматривается служба снабжения на гостиничном предприятии:</p> <p>а) на одном (уровне предприятия);</p> <p>б) на двух;</p> <p>в) на трех;</p> <p>г) на четырех;</p> <p>д) зависит от службы снабжения;</p> <p>е) нет правильных ответов.</p> <p>4. К <b>основным</b> критериям выбора поставщика относят следующие...</p> <p>а) кредитоспособность и финансовое положение поставщика и качество обслуживания;</p> <p>б) кредитоспособность и финансовое положение поставщика и стоимость приобретения товаров и услуг;</p> <p>в) качество обслуживания и стоимость приобретения товаров и услуг;</p> <p>г) удаленность поставщика от потребителя и стоимость приобретения товаров и услуг;</p> <p>д) удаленность поставщика от потребителя и качество обслуживания;</p> <p>е) удаленность поставщика от потребителя и кредитоспособность и финансовое положение поставщика.</p> <p>5. Стоимость приобретения товаров и услуг <b>не</b> включает в себя</p> <p>а) надежность обслуживания;</p> <p>б) цена продукции;</p> <p>в) изменение имиджа организации;</p> <p>г) перспективы роста и развития производства;</p> <p>д) гарантированность обслуживания;</p> <p>е) верны варианты а) и д).</p>
3.	<b>Раздел -3 «Сбытовая логистика в</b>	ПК-1	Компьютерное	<p>1. Какое количество основополагающих принципов выделяют в сбытовой (распределительной) логистике?</p> <p>а) один;</p>



	<p><b>ГОСТИНИЧНО М ХОЗЯЙСТВЕ»</b></p>		<p>тестиро вание</p>	<p>б) два; в) три; г) четыре; д) пять; е) нет правильных ответов.</p> <p>2. Для успешного продвижения товара (услуги) на рынок необходимо...</p> <p>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).</p> <p>3. К задачам сбытовой логистики по управлению материальными потоками на участке поставщик-потребитель на макроуровне относятся</p> <p>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.</p> <p>4. К задачам сбытовой логистики по управлению материальными потоками на участке поставщик-потребитель на микроуровне относятся</p> <p>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;</p>
--	---	--	--------------------------	--

				<p>д) все варианты верны;  е) нет правильных ответов.</p> <p>5. Канал распределения – это совокупность организаций или отдельных лиц, которые принимают на себя или помогают другому лицу...</p> <p>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.</p>
4	<b>Раздел -4 «Транспортная логистика в гостиничном хозяйстве»</b>	ПК-1	Компьютерное тестирование	<p>1. К транспорту не общего пользования относят</p> <p>а) автомобильный транспорт;  б) трубопроводный транспорт;  в) внутрипроизводственный транспорт;  г) воздушный транспорт;  д) верны варианты а) и г);  е) нет правильных ответов.</p> <p>2. К недостаткам автомобильного транспорта относится...</p> <p>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;</p> <p>3. К достоинствам воздушного транспорта относят...</p> <p>а) высокая маневренность;  б) хорошую приспособленность к перевозкам различных партий грузов при любых погодных условиях;  в) менее жесткие требования к упаковке товара;</p>

				<p>г) возможность достижения отдаленных пунктов;  д) низкие грузовые тарифы;  е) нет правильных ответов.</p> <p>4. К недостаткам железнодорожного транспорта относится...</p> <p>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;</p> <p>5. К достоинствам трубопроводного транспорта относят...</p> <p>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.</p> <p>6. К основным факторам, влияющим на выбор вида транспорта, <b>не</b> относится...</p> <p>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.</p>
5	<b>Раздел -5 «Складская логистика в гостиницах»</b>	ПК-1	Компьютерное тестирование	<p>1. Материальный запас – это ... материального потока на пути движения от первичного источника к конечному потребителю (вставьте пропущенное слово).</p> <p>а) задержка;  б) планирование;  в) прогнозирование;</p>

	хозяйстве»			<p>г) формирование;  д) складирование;  е) нет правильных ответов.</p> <p>2. К категориям запасов в зависимости от их сырьевого предназначения <b>не</b> относят:  а) сезонные запасы;  б) текущие запасы;  в) незавершенное производство;  г) неликвидные запасы;  д) готовая продукция;  е) верны варианты в) и д).</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>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;</p>
--	------------	--	--	--

				<p>д) закрытые и полузакрытые; е) открытые и полуоткрытые.</p>
6	<b>Раздел -6 «Информационная логистика в гостиничном хозяйстве»</b>	ПК-3	Компьютерное тестирование	<p>1. Информационный поток – это совокупность циркулирующих в логистической системе, между логистической системой и внешней средой сообщений, необходимых для управления и контроля...</p> <p>а) за деятельностью предприятия; б) логистических операций; в) отдела закупок; г) логистических систем; д) логистической инфраструктуры; е) нет правильных ответов.</p> <p>2. Что такое бизнес-план?</p> <p>а) инструмент технического, организационно-экономического, финансового, управленческого обоснования дела, включая взаимоотношения с банками и инвестиционными, сбытовыми организациями, посредниками, потребителями б) основной документ, на основании которого партнеры и инвесторы дают деньги в) план предпринимательской деятельности фирмы, предприятия г) все перечисленное верно</p> <p>3. Определить NPV проекта, если известно, что предприятие инвестировало на строительство объекта гостиничного комплекса 200 млн руб. Ежегодные планируемые поступления от эксплуатации объекта, составят по годам соответственно: 40, 70, 100, 130 млн руб. Норма доходности 12%.</p> <p>а) 0 б) 140 в) 245,3 г) 45,3</p> <p>4. Определить индекс доходности проекта, если известно, что гостиничное предприятие инвестировало на строительство объекта 200 млн руб. Ежегодные планируемые поступления от эксплуатации объекта составят по годам соответственно: 40, 70, 100, 130 млн руб. Норма доходности 12%.</p>

				a) 0,82 б) 1,12 в) 1,23 г) 1,70
--	--	--	--	--

#### 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенций	Вопросы /задания
ПК-1	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Концепция логистики.</li><li>2. Правила логистики.</li><li>3. Логистические функции.</li><li>4. Потоки в логистике.</li><li>5. Принципы в логистике.</li><li>6. Влияние логистики на создание конкурентных преимуществ компании.</li><li>7. Понятие и виды логистических операций.</li><li>8. Логистическая система: понятие, виды, свойства, структура и основные требования к формированию.</li><li>9. Особенности логистики гостиничного предприятия.</li><li>10. Концептуально-методологические основы логистики</li><li>11. Логистическая инфраструктура</li><li>12. Логистика в жизненном цикле продукта</li><li>13. Глобальная логистика</li><li>14. Интегрированная цепь в логистике</li><li>15. Прогнозирование в логистике</li><li>16. Причины применения логистики в гостинице</li><li>17. Пути оптимизации работы отеля с помощью логистического подхода</li><li>18. Логистические операции в гостинице</li><li>19. Концепция логистики и ее особенности в отеле</li><li>20. Логистика и ревенью менеджмент в отеле</li><li>21. Логистика и программы лояльности в гостинице.</li><li>22. Функциональные области логистики.</li><li>23. Цель закупочной логистики.</li></ol>

24. Понятие и задачи службы снабжения.
25. Основные понятия в снабжении: политика, функции, принципы, требования к системе снабжения.
26. Критерии выбора поставщика.
27. Планирование закупок продукции.
28. Особенности закупочной деятельности гостиничного предприятия.
29. Логистика снабжения, ее место в логистической системе
30. Механизм функционирования логистики снабжения
31. Сущность и задачи закупочной логистики. Задача «сделать или купить»
32. Экономическая эффективность применения материально-технического обеспечения.
33. Основные пути снижения издержек в процессе закупки товаров производственного и потребительского назначения.
34. Дать определение материально-технических ресурсов (МТР). Задача выбора поставщика.
35. Определить пути повышения эффективности системы закупок материально-технических ресурсов
36. Особенности подбора сотрудников в службу снабжения отеля
37. Критерии оценки эффективности работы службы снабжения
38. Какие существуют методы оценки эффективности материальных ресурсов. Охарактеризовать их.
39. Дать определение закупочной логистики, ее сущность и задачи. Дать определение материально-технического обеспечения (МТО) предприятия.
40. Указать направления совершенствования управлением МТО предприятия.
41. Дать понятие материального запаса, назвать причины их создания.
42. Указать направления совершенствования планирования материально-технического обеспечения предприятия.
43. Основные пути совершенствования работы службы снабжения отеля.
44. Планирование закупок в отеле.
45. Применение информационных систем в закупочной деятельности отеля.
46. Основные направления контроля над закупочной деятельностью в отеле.
47. Специфика и принципы сбытовой логистики.
48. Задачи сбытовой логистики на микро- и макроуровне.
49. Канала распределения.
50. Функции посредников.
51. Концепция сбыта.



52. Программа сбыта.
53. Формы сбыта продукции и способы его стимулирования.
54. Классификация торговых предприятий.
55. Взаимосвязь логистики и маркетинга.
56. Особенности сбытовой логистики гостиничного предприятия
57. Предмет, цель, объект изучения и понятийно-терминологический аппарат сбытовой логистики.
58. Распределительные каналы: понятие, основные характеристики и виды
59. Взаимосвязь и разграничение компетенций маркетинга и сбытовой логистики.
60. Комплексная методика создания логистической сбытовой цепи.
61. Дать определение сбытовой (распределительной) логистики, определить ее задачи.
62. Охарактеризовать направления совершенствования управления сбытовой деятельностью.
63. Определить понятие гостиничной услуги. Привести их примеры.
64. Охарактеризовать экономические методы управления сбытовой деятельностью при реализации гостиничных услуг.
65. Дать определение логистических каналов и логистических цепей. Привести их примеры в гостинице
66. Охарактеризовать методы оценки эффективности сбытовой деятельности на предприятиях и в организациях. Привести пример применения одного из методов в работе отеля.
67. Задача оптимизации расположения распределительного центра на обслуживаемой территории.
68. Специфика работы с корпоративным каналом сбыта в отеле.
69. Специфика работы с агентским каналом сбыта в отеле.
70. Специфика и пути оптимизации сбытовой деятельности при работе с ОТА.
71. Причины и направления применения логистики в сбытовой деятельности отеля.
72. Понятие и специфика транспортной логистики.
73. Перевозчик и экспедитор в транспортной логистике.
74. Транспортное предприятие.
75. Международная перевозка. Виды транспорта.
76. Плюсы и минусы автомобильного, железнодорожного, водного (морского и речного) и воздушного транспорта.
77. Технично-эксплуатационные показатели транспортировки.
78. Виды маршрутов движения.
79. Транспортная документация: накладная, путевой лист и пр.

	<p>80. Особенности транспортной логистики гостиничного предприятия.</p> <p>81. Управление транспортировкой и транспортная инфраструктура</p> <p>82. Сущность и задачи транспортной логистики. Экспертные системы в логистике.</p> <p>83. Характеристики магистральных видов транспорта общего пользования.</p> <p>84. Дать определение транспортного потока. Определение и основные принципы системного подхода.</p> <p>85. Указать направления совершенствования управления транспортными потоками (по видам транспорта).</p> <p>86. Транспортные тарифы и правила их применения.</p> <p>87. Охарактеризовать пути повышения эффективности работы транспортных предприятий и организаций.</p> <p>88. Выбор вида транспортного средства. Критерии качества логистического обслуживания.</p> <p>89. Принципы и методы выбора видов транспорта потребителями транспортных услуг.</p> <p>90. Направления повышения эффективности и конкурентоспособности различных видов транспорта.</p> <p>91. Какие существуют виды транспорта? Существующие тарифы для различных видов транспорта.</p> <p>92. Виды транспорта и способы доставки продукции в курортные отели.</p> <p>93. Виды транспорта и способы доставки продукции в конгресс отели.</p> <p>94. Пути оптимизации транспортной логистики в гостинице.</p> <p>95. Особенности транспортной логистики транснациональных гостиничных цепей.</p>																						
ПК-3	<p>Задание 1. Предположим, что инвестор хочет модернизировать систему автоматизации бизнес-процесса гостиничного комплекса. Предполагается, что сумма затрат на автоматизацию составит 50 000,00 руб. При этом планируется увеличение загрузки номерного фонда, как следствие — увеличение объемов продаж в течение ближайших 5 лет. Приток денежных средств за 1-й год составит 45 000,00 руб., за 2-й год — 40 000,00 руб., за 3-й год — 35 000,00 руб., за 4-й год — 30 000,00 руб., за 5-й год — 25 000,00 руб. Необходимая норма прибыли — 10%.  Определить: NPV, PI, сроки окупаемости простой и дисконтированный</p> <p>Задание 2. Выбрать наиболее эффективный инвестиционный проект при норме прибыли <math>r = 15\%</math> и следующих условиях:</p> <table border="1" data-bbox="448 1129 1720 1412"> <thead> <tr> <th rowspan="2">Проект</th> <th rowspan="2">Инвестиции</th> <th colspan="4">Прибыль по годам (P) у.е.</th> </tr> <tr> <th>P1</th> <th>P2</th> <th>P3</th> <th>P4</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>П1</td> <td>300</td> <td>90</td> <td>100</td> <td>120</td> <td>150</td> </tr> <tr> <td>П2</td> <td>300</td> <td>150</td> <td>120</td> <td>100</td> <td>90</td> </tr> </tbody> </table>	Проект	Инвестиции	Прибыль по годам (P) у.е.				P1	P2	P3	P4	П1	300	90	100	120	150	П2	300	150	120	100	90
Проект	Инвестиции			Прибыль по годам (P) у.е.																			
		P1	P2	P3	P4																		
П1	300	90	100	120	150																		
П2	300	150	120	100	90																		

Определить: NPV, PI

Задание 3.

**Дано:** Инвестиции в бизнес составили 500 тыс. рублей.

Ожидаемые доходы (CF<sub>i</sub>) за 5 лет составят:

2014 год – 100 тыс. рублей. 2015 год – 150 тыс. рублей.

2016 год – 200 тыс. рублей. 2017 год – 250 тыс. рублей.

2018 год – 300 тыс. рублей.

Ставка дисконтирования 20%.

**Требуется рассчитать:**

1. чистый дисконтированный доход (NPV) за 5 лет,
2. индекс прибыльности (PI),
3. сроки окупаемости простой и дисконтированный,
4. внутреннюю норму доходности (IRR).

## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

#### 5.1.1. Основная литература

1. Лукинский, В. С. Логистика и управление цепями поставок : учебник и практикум для вузов / В. С. Лукинский, В. В. Лукинский, Н. Г. Плетнева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 359 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00208-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/511010> (дата обращения: 08.03.2023).

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 449 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10614-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/517896> (дата обращения: 08.03.2023).

3. Янченко, А. А. Логистика снабжения : учебное пособие для вузов / А. А. Янченко. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 132 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15698-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/520579> (дата обращения: 08.03.2023).

#### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Дыбская, В. В. Логистика в 2 ч. Часть 1 : учебник для вузов / В. В. Дыбская, В. И. Сергеев ; под общей редакцией В. И. Сергеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 317 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03586-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/510840> (дата обращения: 08.03.2023).

2. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15712-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/514811> (дата обращения: 08.03.2023).

### 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://ura.it.ru/">https://ura.it.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) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

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.

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;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов 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 практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время передать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

#### **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. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

<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) 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 (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения.

**Учебная аудитория для занятий семинарского 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 (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

**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) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) 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) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

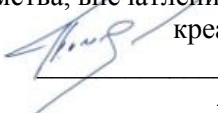
## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета института на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – <i>бакалавриат по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело</i> , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515	Протокол заседания Ученого совета института № 2 от «27» 04 2023 года	__ . __ . ____
2.	*	Протокол заседания Ученого совета института № ____ от « ____ » ____ 20__ года	__ . __ . ____
3.	*	Протокол заседания Ученого совета института № ____ от « ____ » ____ 20__ года	__ . __ . ____
4.	*	Протокол заседания Ученого совета института № ____ от « ____ » ____ 20__ года	__ . __ . ____





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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
  
К.К. Поздняков  
27 апреля 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)  
МАРКЕТИНГ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Направление подготовки**

**«43.03.03 Гостиничное дело»**

**Направленность**

**«Гостиничная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**

***Очная, очно-заочная, заочная***

Москва 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	5
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	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
<b>2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....</b>	<b>19</b>
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	53
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	53
<b>3.2. Задания для самостоятельной работы .....</b>	<b>56</b>
3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	64
РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	66
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	66
4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	66
4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	66
4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	66
4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	67
4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	69
4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю).....	69
4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	78
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	81

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ...	81
<b>5.1.1. Основная литература</b> .....	81
<b>5.1.2. Дополнительная литература</b> .....	81
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	81
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	82
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) .....	83
<b>5.4.1. Средства информационных технологий</b> .....	83
<b>5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:</b> .....	83
<b>5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных</b> .....	83
5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	84
5.6. Образовательные технологии.....	84

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Маркетинг индустрии туризма и 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 июня 2017г. № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело(далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины «Маркетинг индустрии туризма и гостеприимства» разработана доктором экономических наук, доцентом Руденко Л.Г.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса и гастрономии (выпускающая кафедра) Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива

(наименование факультета)

Протокол № 3 от «27» апреля 2023 года


Заведующий кафедрой  
доктор экономических  
наук, доцент



Л.Г. Руденко

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион Сухаревский, Москва		М.Ф. Курджиева
	(подпись)	

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

Кандидат исторических наук. Ведущий советник Отдела по взаимодействию с органами государственной власти АНО «Больше, чем путешествие», Москва		М.С. Федорова
	(подпись)	
Кандидат экономических наук, доцент, доцент кафедры сервис-дизайна в индустрии туризма и гостеприимства (РГСУ)		Л.И. Донскова
	(подпись)	

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

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в формировании у студентов представления о маркетинге индустрии туризма и гостеприимства как составной части маркетинга; в обеспечении знаний в области теоретических основ маркетинга индустрии туризма и гостеприимства; в формировании навыков использования современного инструментария и технологий в изучаемой сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

- дать представление о теоретических основах современной сферы услуг;
- освоение принципов, методов, функций и инструментария проведения маркетинговых исследований отраслей сервиса;
- изучить основы формирования маркетинговой стратегии предприятия сервиса;
- научить студентов принципам формирования продуктовой и ценовой стратегий организации;
- ознакомиться со спецификой сбытовой и коммуникационных стратегий предприятия изучаемой сферы.

**1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата* соотношенные с установленными индикаторами достижения компетенций**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-4; ПК-5 в соответствии с учебным планом.

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

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Маркетинг	ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1 Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов	Знать: - теоретические основы методов исследования рынка, организации продажи и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; Уметь: - определять перспективные направления исследований рынка индустрии туризма и гостеприимства Уметь: - осуществлять продвижение и продажи
		ОПК-4.2 Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий	
		ОПК-4.3 Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том	

		числе в сети Интернет	услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет
	ПК-5 Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ПК-5.1 Использует статистические и другие прикладные методы в процессе осмысления и обработки информации в профессиональной деятельности при проведении рыночных исследований в сфере гостеприимства и общественного питания	Знать: методы прикладных исследований в сфере индустрии туризма и гостеприимства Уметь: применять прикладные методы исследования в сфере индустрии туризма и гостеприимства Владеть: методами прикладных исследований в сфере индустрии туризма и гостеприимства
		ПК-5.2 Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в сфере гостеприимства и общественного питания	
		ПК-5.3 Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	

## 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 8 зачетных единиц.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3	4		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	148	92	56		
Лекционные занятия	48	30	18		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	96	60	36		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации	4	2	2		

<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	104	70	34		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		
Форма промежуточной аттестации		экзамен	экзамен		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>180</b>	<b>108</b>		

#### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3	4		
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	100	50	50		
Лекционные занятия	32	16	16		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	64	32	32		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации	4	2	2		
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	152	76	76		
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>36</b>	<b>18</b>	<b>18</b>		
Форма промежуточной аттестации		экзамен	экзамен		
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>	<b>144</b>	<b>144</b>		

#### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 2		Курс 3	
		Сессия 1-2	Сессия 3-4	Сессия 1-2	Сессия 3-4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	36			18	18
Лекционные занятия	16			8	8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	16			8	8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации	4			2	2
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					

Самостоятельная работа обучающихся	234			117	117
Контроль промежуточной аттестации	18			9	9
Форма промежуточной аттестации				экзамен	экзамен
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>288</b>			<b>144</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 подготовки</i>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>										
Раздел 1. Содержание и социально-экономическая сущность маркетинга в туризме и гостеприимстве.	32	14	18	6		12				
Тема 1.1. Ключевые характеристики и особенности маркетинга в индустрии туризма и гостеприимства	16	8	8	2		6				
Тема 1.2. Концепция маркетинга в туризме и гостеприимстве.	16	6	10	4		6				
Раздел 2. Маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства	32	14	18	6		12				
Тема 2.1. Внутренняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства	16	8	8	2		6				



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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Тема 2.2. Внешняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства	16	6	10	4	6					
Раздел 3. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии туризма и гостеприимства	32	14	18	6	12					
Тема 3.1. Поведение потребителей в индустрии туризма и гостеприимства: мотивация и ожидания	16	8	8	2	6					
Тема 3.2. Сегментационный подход к выбору целевых рынков	16	6	10	4	6					
Раздел 4. Формирование стратегии маркетинга на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	32	14	18	6	12					
Тема 4.1. Маркетинговые стратегии на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	16	8	8	2	6					
Тема 4.2. Программа и бюджет маркетинга	16	6	10	4	6					

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>				
Раздел 5. Продуктовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	34	14	18	6	12				2		
Тема 5.1. Управление структурой ассортимента	16	8	8	2	6						
Тема 5.2. Разработка нового продукта	18	6	10	4	6				2		
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18										
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен										
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	180	70	92	30	60				2		
<b>Модуль 2(Семестр4)</b>											
Раздел 6. Ценовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	30	12	18	6	12						
Тема 6.1. Методы ценообразования	14	6	8	2	6						
Тема 6.2. Ценовая стратегия	16	6	10	4	6						
Раздел 7. Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	30	12	18	6	12						
Тема 7.1. Сбытовая система предприятий индустрии туризма и гостеприимства	14	6	8	2	6						

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Тема 7.2. Разработка сбытовой политики	16	6	10	4		6				
Раздел 8. Маркетинговые коммуникации в туризме и гостеприимстве	30	10	20	6		12			2	
Тема 8.1. Инструменты маркетинговых коммуникаций	12	4	8	2		6				
Тема 8.2. Разработка маркетинговой коммуникационной стратегии	18	6	12	4		6			2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	108	34	56	18		36			2	
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	288	104	146	48		96			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	Практические занятия	из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	из них: в форме практической подготовки	Консультации
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>										
Раздел 1. Содержание и социально-экономическая сущность маркетинга в туризме и гостеприимстве.	31	19	12	4		8				
Тема 1.1. Ключевые характеристики и особенности маркетинга в индустрии туризма и гостеприимства	15	9	6	2		4				
Тема 1.2. Концепция маркетинга в туризме и гостеприимстве.	16	10	6	2		4				
Раздел 2. Маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства	31	19	12	4		8				
Тема 2.1. Внутренняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства	15	9	6	2		4				
Тема 2.2. Внешняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства	16	10	6	2		4				
Раздел 3. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии	31	19	12	4		8				

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
туризма и гостеприимства										
Тема 3.1. Поведение потребителей в индустрии туризма и гостеприимства: мотивация и ожидания	15	9	6	2		4				
Тема 3.2. Сегментационный подход к выбору целевых рынков	16	10	6	2		4				
Раздел 4. Формирование стратегии маркетинга на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	33	19	14	4		8			2	
Тема 4.1. Маркетинговые стратегии на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	15	9	6	2		4				
Тема 4.2. Программа и бюджет маркетинга	18	10	8	2		4			2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	144	76	50	16		32			2	

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 2(Семестр4)</b>										
Раздел 5. Продуктовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	31	19	12	4		8				
Тема 5.1. Управление структурой ассортимента	15	9	6	2		4				
Тема 5.2. Разработка нового продукта	16	10	6	2		4				
Раздел 6. Ценовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	31	19	12	4		8				
Тема 6.1. Методы ценообразования	15	9	6	2		4				
Тема 6.2. Ценовая стратегия	16	10	6	2		4				
Раздел 7. Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	31	19	12	4		8				
Тема 7.1. Сбытовая система предприятий индустрии туризма и гостеприимства	15	9	6	2		4				
Тема 7.2. Разработка сбытовой политик	16	10	6	2		4				
Раздел 8. Маркетинговые коммуникации в туризме и гостеприимстве	33	19	14	4		8			2	
Тема 8.1. Инструменты маркетинговых коммуникаций	15	9	6	2		4				

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Тема 8.2. Разработка маркетинговой коммуникационной стратегии	18	10	8	2	4				2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	18									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	144	76	50	16	32				2	
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	288	152	100	32	64				4	

*Заочной 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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
<b>Модуль 1, курс 3 (Семестр 1-2)</b>										

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Раздел 1. Содержание и социально-экономическая сущность маркетинга в туризме и гостеприимстве.	32	28	4	2	2					
Тема 1.1. Ключевые характеристики и особенности маркетинга в индустрии туризма и гостеприимства	16	14	2	1	1					
Тема 1.2. Концепция маркетинга в туризме и гостеприимстве.	16	14	2	1	1					
Раздел 2. Маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства	32	28	4	2	2					
Тема 2.1. Внутренняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства	16	14	2	1	1					
Тема 2.2. Внешняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства	16	14	2	1	1					
Раздел 3. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии туризма и гостеприимства	32	28	4	2	2					



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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Тема 3.1. Поведение потребителей в индустрии туризма и гостеприимства: мотивация и ожидания	16	14	2	1	1					
Тема 3.2. Сегментационный подход к выбору целевых рынков	16	14	2	1	1					
Раздел 4. Формирование стратегии маркетинга на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	39	33	6	2	2				2	
Тема 4.1. Маркетинговые стратегии на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	18	16	2	1	1					
Тема 4.2. Программа и бюджет маркетинга	21	17	4	1	1				2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9									
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	144	117	18	8	8				2	
<b>Модуль 2, курс 3 (Семестр 3-4)</b>										
Раздел 5. Продуктовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	32	28	4	2	2					

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>	Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i>	Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i>			
Тема 5.1. Управление структурой ассортимента	16	14	2	1	1					
Тема 5.2. Разработка нового продукта	16	14	2	1	1					
Раздел 6. Ценовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	32	28	4	2	2					
Тема 6.1. Методы ценообразования	16	14	2	1	1					
Тема 6.2. Ценовая стратегия	16	14	2	1	1					
Раздел 7. Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	32	28	4	2	2					
Тема 7.1. Сбытовая система предприятий индустрии туризма и гостеприимства	16	14	2	1	1					
Тема 7.2. Разработка сбытовой политик	16	14	2	1	1					
Раздел 8. Маркетинговые коммуникации в туризме и гостеприимстве	39	33	6	2	2				2	
Тема 8.1. Инструменты маркетинговых коммуникаций	18	16	2	1	1					
Тема 8.2. Разработка маркетинговой коммуникационной стратегии	21	17	4	1	1				2	
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	9									

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	Практические занятия из них: в форме практической подготовки	Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки	Консультации из них: в форме практической подготовки			
<i>Форма промежуточной аттестации</i>	экзамен									
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	144	117	18	8		8				2
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	288	234	36	16		16				4

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### РАЗДЕЛ 1. Содержание и социально-экономическая сущность маркетинга в туризме и гостеприимстве

##### Перечень изучаемых элементов содержания

Роль маркетинга в компании и в рыночной экономике. Традиционная концепция маркетинга и её ограничения. Изменяющаяся роль маркетинга в компании. Динамика функций маркетинга Эволюция роли маркетинга в компании. Изменение приоритетной роли маркетинга. Встраивание маркетинга в процедуру стратегического управления. Стратегические ориентиры маркетингового управления. Отличительные характеристики концепции рыночной ориентации. Характеристика туристского и гостиничного рынка. Маркетинг в туризме и гостеприимстве как составляющая маркетинга услуг. Сущность, содержание, специфика маркетинга в туризме и гостеприимстве. Основные понятия и определения. World Tourism Organization (WTO) об основных функциях маркетинга в туризме и гостеприимстве.

##### Тема 1.1. Ключевые характеристики и особенности маркетинга в индустрии туризма и гостеприимства

##### Перечень изучаемых элементов содержания

Роль маркетинга в компании и в рыночной экономике. Традиционная концепция маркетинга и её ограничения. Изменяющаяся роль маркетинга в компании. Динамика функций маркетинга Эволюция роли маркетинга в компании. Изменение приоритетной роли маркетинга. Встраивание маркетинга в процедуру стратегического управления. Стратегические ориентиры маркетингового управления. Отличительные характеристики концепции рыночной ориентации.

## **Тема 1.2. Концепция маркетинга в туризме и гостеприимстве**

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

*Характеристика туристского и гостиничного рынка. Маркетинг в туризме и гостеприимстве как составляющая маркетинга услуг. Сущность, содержание, специфика маркетинга в туризме и гостеприимстве. Основные понятия и определения. World Tourism Organization (WTO) об основных функциях маркетинга в туризме и гостеприимстве.*

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

**Тема практического занятия:** Ключевые характеристики и особенности маркетинга в индустрии туризма и гостеприимства

**Форма практического задания:** решение кейс-задания.

#### **Кейс-задание:**

Проанализируйте ряд определений маркетинга, данных в отечественной литературе:

а) маркетинг – это «такая система внутрифирменного управления, которая направлена на изучение и учет рыночного спроса... с тем, чтобы обеспечить фирме получение намеченного уровня рентабельности» (И.Н. Герчикова);

б) маркетинг – «вид рыночной деятельности, при котором производителем используется системный подход и программно-целевой метод решения хозяйственных проблем, а рынок, его требования и характер реакции являются критериями эффективности деятельности» (П.С. Завьялов, В.Е. Демидов);

в) маркетинг – это «реально существующая форма конкурентной борьбы крупных капиталистических компаний за рынки сбыта» (С.Н. Лавров, С.Ю. Злобин).

Вопросы для обсуждения:

1. Согласны вы с ними или нет, в чем конкретно, почему?
2. Как строгое следование этим определениям повлияло бы:
  - на жизнь общества?
  - на малый и средний бизнес?
  - на конкуренцию и сотрудничество предпринимателей?
  - на потребителей?

**Тема практического занятия:** Концепция маркетинга в туризме и гостеприимстве

**Форма практического задания:** доклады

#### **Темы докладов:**

1. Развитие теории и практики маркетинга
2. Уровни и координация маркетинга в туризме
3. Маркетинг туризма на национальном уровне
4. Туристское предприятие - основное звено реализации концепции маркетинга
5. Современные тенденции развития маркетинга туристских предприятий
6. Основные условия применения и принципы маркетинга в туризме
7. Технология реализации концепции маркетинга на туристском предприятии

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование

## **РАЗДЕЛ 2. Маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства**

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Инструменты анализа внешней и внутренней среды и их использование в индустрии туризма и гостеприимства. Анализ внешней среды. Ее благоприятные возможности и опасности. STER-анализ. Анализ внутренней среды: преимуществ и недостатков. SWOT– анализ. Формулирование целей предприятия. Информационное обеспечение маркетинга в туризме и

гостеприимстве. Характеристика процесса маркетинговых исследований в сфере туризма и гостеприимства. Определение степени влияния факторов внутренней и внешней среды маркетинга в туризме и гостеприимстве.

### **Тема 2.1. Внутренняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства**

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

*Инструменты анализа внутренней среды и их использование в индустрии туризма и гостеприимства. Анализ внутренней среды: преимуществ и недостатков. SWOT– анализ. Формулирование целей предприятия. Информационное обеспечение маркетинга в туризме и гостеприимстве. Характеристика процесса маркетинговых исследований в сфере туризма и гостеприимства. Определение степени влияния факторов внутренней среды маркетинга в туризме и гостеприимстве.*

### **Тема 2.2. Внешняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства**

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

*Инструменты анализа внешней среды и их использование в индустрии туризма и гостеприимства. Анализ внешней среды. Ее благоприятные возможности и опасности. STEP-анализ. Информационное обеспечение маркетинга в туризме и гостеприимстве. Характеристика процесса маркетинговых исследований в сфере туризма и гостеприимства. Определение степени влияния факторов внешней среды маркетинга в туризме и гостеприимстве.*

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

**Тема практического занятия:** Внутренняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства

**Форма практического задания:** решение кейс-задания.

**Кейс задание:** SWOT анализ отеля «Шереметев Парк Отель».

Отель находится в центре города Иваново, на побережье реки Уводь. Данный отель начал свою работу с октября 2006 года, название отелю было дано в связи с его расположением на Шереметьевском проспекте.

«Шереметев Парк Отель» – это 1-ый в городе отель, предлагающий гостям сервис уровня четырех звезд.

Отель за годы работы, начиная с 2006 года, уже получил много разных наград на конкурсах в области гостиничного бизнеса. Отель оказывает постояльцам разнообразные услуги, некоторые из которых включены в цену проживания, некоторые оказываются за дополнительную плату.

«Шереметев Парк Отель» объединяет в себе много параметров, важных для хорошего отдыха: это и велнес-центр, услуги которого помогают ощутить бодрость, омолодиться; Бизнес-центр, оказывающий услуги деловым гостям, рестораны Ресторан-Клуб "Шереметев" и «Буфкет», и люксовые комфортабельные гостиничные номера.

#### **Задание:**

1) Используя методику SWOT анализа выявить сильные стороны (внутренний потенциал) (S), слабые стороны (внутренние недостатки) (W), внешние возможности (O), имеющиеся угрозы (T).

2) Сделать управленческие выводы.

**Тема практического занятия:** Внешняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства

**Форма практического задания:** решение кейс-задания.

## Кейс-задание: «Гостиничный комплекс «DoubleTree by Hilton Moscow-Marina»

**Цель кейса** – формирование профессиональных знаний и управленческих компетенций бакалавров по разработке комплекса маркетинговых мероприятий по позиционированию, развитию и продвижению гостиничного комплекса в мегаполисе.

### ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ

*«DoubleTree by Hilton Moscow-Marina ценит Ваше время, поэтому предлагает по достоинству оценить уникальную возможность воспользоваться всеми преимуществами бизнес-отеля, расположенного всего в нескольких шагах от единственного на территории Москвы водохранилища. Гостям нет нужды покидать пределы города, чтобы отдохнуть от городской суеты на живописном берегу или прогуляться под сенью вековых деревьев в парке».*



Отель DoubleTree by Hilton Moscow - Marina — флагманский проект бренда DoubleTree by Hilton в Москве. Особая корпоративная культура сервиса и предельное внимание к деталям сети отелей бизнес-класса известны по всему миру. DoubleTree by Hilton Moscow - Marina — один из 14 дизайнерских отелей, отмеченных журналом AD, признанным экспертом в области архитектуры и дизайна.

Отель находится на Ленинградском шоссе (рис.1) — главной транспортной магистрали Москвы, которая соединяет аэропорт Шереметьево с центром города. Корпоративные клиенты оценят близость бизнес-центров

«Олимпия-Парк» и «Метрополис», а также возможность в минимальные сроки добраться до международного выставочного центра «Крокус-Экспо».

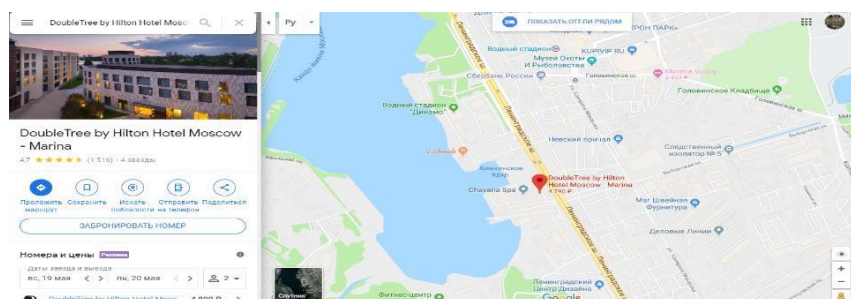


Рис.1. Месторасположение отеля.

Аэропорт Шереметьево 16 км.

Аэропорт Внуково 30 км.

М.Водный стадион 10 мин.

В DoubleTree by Hilton создают незабываемые впечатления для гостей, обеспечивая комфортные условия и заботу, позволяя восполнить силы и почувствовать себя как дома. Визит гостя неизменно начинается с приятного комплимента — фирменного теплого печенья с шоколадной крошкой.

### Об отеле

Отель DoubleTree by Hilton Moscow – Marina, слоган: «Ценим Ваше время и комфорт!».

Отель расположен на главной магистрали Москвы, Ленинградском шоссе, в непосредственной близости от крупных бизнес-центров. Отель предоставляет своим гостям все возможности для комфортной организации бизнеса без больших временных затрат.

Пешая доступность станции метро «Водный стадион» позволяет добраться до центра города без пересадок за 25 минут. Также гости отеля могут воспользоваться услугами комфортных микроавтобусов марки «Мерседес». Находясь в акватории Химкинского водохранилища, отель предлагает своим клиентам возможность отдохнуть у воды от ритма мегаполиса и восстановить собственные силы, не покидая границ города. Благодаря партнерам, гости отеля могут выбрать любой вид отдыха: парусные регаты от яхт-клуба Royal Yacht Club и компании PROyachting, шезлонги на золотом песке пляжа Beach club летом, катание на лыжах по зеркалу водохранилища зимой или изысканная кухня в ресторане «Vодный». А любителям велосипедных и пеших прогулок придется по вкусу тенистые аллеи старейшего парка Москвы Покровского-Стрешнево.

К услугам гостей отеля DoubleTree by Hilton Moscow – Marina:

- 270 номеров, от уютных стандартных до элегантного президентского люкса
- Представительская гостиная с живописным видом на акваторию водохранилища, снеками и безалкогольными напитками в течение дня
- 11 многофункциональных конференц-залов с дневным освещением и вместимостью более 1000 человек
- АРТЯШОК & LA VERANDA ресторан европейской кухни
- Lobby Bar & Lounge с уютным камином
- Удивительный мир Chavana Spa со специалистами с острова Бали
- Круглосуточный Фитнес-Центр
- Термальная зона: бассейн, хаммам, финская сауна, снежный фонтан и душ
- впечатлений
- Салон Красоты с полным комплексом услуг
- Бесплатный Wi-Fi доступ в Интернет
- Подземная парковка
- Трансфер
- Трансфер в «Крокус-Экспо»
- Прачечная и химчистка
- Круглосуточное обслуживание номеров
- Банкомат

Номерной фонд:

В распоряжении гостей отеля DoubleTree by Hilton Moscow - Marina 270 уютных номеров. Таблица 1. Номерной фонд отеля.

ТИП НОМЕРА	ОПИСАНИЕ
<u>Стандартный номер</u>	Площадь номера 28 кв.м. Кровать размера King/Twin Бесплатный Wi-Fi
<u>Стандартный номер с балконом</u>	Балкон Кровать размера King Бесплатный Wi-Fi
<u>Представительский номер</u>	Площадь номера 29 кв.м. Доступ в Представительскую гостиную Халат и тапочки
<u>Номер Делюкс</u>	Площадь номера 38 кв.м. Сейф Бесплатный Wi-F

<u>Представительский Делюкс</u>	Халат и тапочки Бесплатный Wi-Fi Доступ в Представительскую гостиную
<u>Номер Люкс</u>	Площадь номера 54 кв.м. 2 комнаты Доступ в Представительскую гостиную
<u>Президентский Люкс</u>	Площадь номера 110 кв.м. 3 комнаты Кухня
<u>Представительская гостиная</u>	Напитки и снеки в течение дня Живописный вид на Royal Yacht Club Высокоскоростной доступ в Интернет Во всех номерах отеля к услугам гостей: кровать размера King или Twin; матрац, разработанный по фирменной концепции Sweet Dreams by DoubleTree Sleep Experience, 100% хлопок; рабочий стол с телефоном и розетками, необходимыми для работы с ноутбуком; сейф, вмещающий ноутбук 15''; бесплатный Wi-Fi доступ в Интернет; высокоскоростной Интернет за дополнительную плату; телевизионная панель; спутниковое телевидение; набор для приготовления чая и кофе; мини-бар; утюг и гладильная доска; фен и косметическое зеркало; ванна с нескользящим покрытием и душевая кабина; косметические принадлежности; махровый халат и тапочки.

### Мероприятия и свадьбы

Отель DoubleTree by Hilton Moscow - Marina предлагает широкий выбор возможностей для проведения встреч любого уровня. Будь то презентация, конференция, семинар или просто торжественный ужин, в Вашем распоряжении 11 многофункциональных конференц-залов, оборудованных новейшей техникой, что позволяет проводить мероприятия любой сложности. Просторные залы с дневным освещением могут трансформироваться в зависимости от формата события.

Шеф-повар отеля позаботится об изысканном кулинарном сопровождении встреч – легкие закуски для фуршетов, изысканные десерты во время кофе-брейков, полноценные обеды и ужины в авторском исполнении шеф-повара.

Уникальное местоположение отеля, на берегу водохранилища в непосредственной близости от яхт-клуба Royal Yacht Club и спортивных площадок спорт-комплекса «Динамо», позволяет выйти за рамки классического представления о тренингах, семинарах и тимбилдингах. Добавьте яркие штрихи, приняв участие в настоящих парусных регатах или турнирах по теннису и пляжному волейболу.

«Мы понимаем, что успех предприятия во многом зависит от уровня проведения и организации бизнес-мероприятий и деловых встреч, поэтому предлагаем воспользоваться профессионализмом нашей команды»- отель предлагает услуги по организации мероприятий любого вида и уровня.

Организация питания:

LA VERANDA, полная воздуха и света, предлагает приятную



альтернативу строгому и деловому ресторану. Рыба и мясо, приготовленные на гриле, классические блюда итальянской и японской кухни в авторском исполнении шеф-повара, легкие салаты и домашние десерты.

Зарядитесь энергией на целый день за завтраком в ресторане АРТЯШОК. В буфете Вы найдете все необходимое для здорового завтрака: мюсли, йогурт, цельнозерновой хлеб, каши и многое другое.

Просторный, полный воздуха Lobby Bar & Lounge - идеальное место для непринужденных бесед с коллегами и друзьями. Бармены предложат вам элитные спиртные напитки и изысканные коктейли под аккомпанемент легких закусок, салатов или домашних десертов.

А так же:

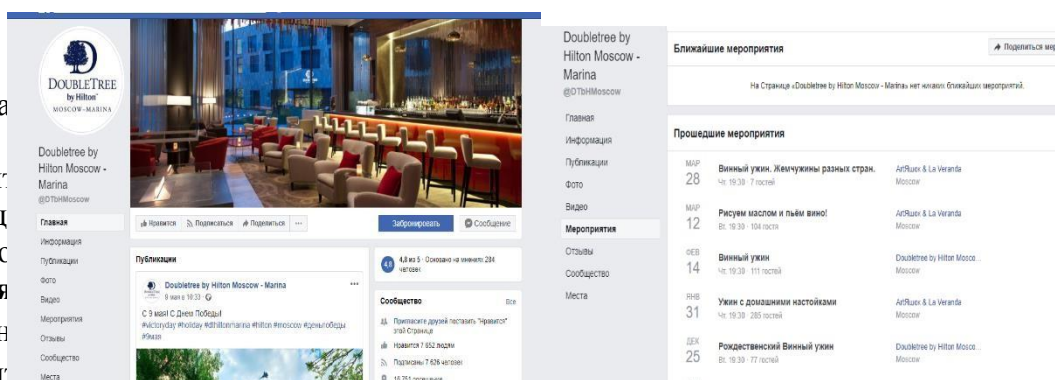
**62 ресторана** в пределах 1 км **10 развлечений** в пределах 1 км **Социальные сети**

Рис.2. Профиль отеля на

Анализируя деятельность отсутствует СММ-специализация взаимодействие с аудиторией

**Вопросы и задания для**

1. Опишите сильные стороны
2. Какие дополнительные услуги предлагает комплекс.
3. Как расширить сферу предоставляемых услуг.
4. Как повысить осведомленность потребителя о существовании комплекса и повысить узнаваемость бренда.
5. Предложить комплекс мероприятий по продвижению.
6. Проанализировать ценовую политику гостиничного комплекса, выявить сильные и слабые стороны.
7. Оцените слоган и логотип отеля, опишите плюсы и минусы.



## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

## РАЗДЕЛ 3. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии туризма и гостеприимства

### Перечень изучаемых элементов содержания

Потребительское поведение. Модель потребительского поведения. Факторы, влияющие на потребительское поведение. Культурные, социальные, личностные и психологические характеристики потребителя. Поведение потребителя в разных национальных культурах. Целевой маркетинг и сегментация рынка. Этапы целевого маркетинга: сегментация рынка, выделение целевого рынка, позиционирование товара на целевом сегменте рынка. Признаки и критерии сегментации рынка. Основные сегменты рынка услуг туризма. Требования к эффективной сегментации. Разработка способов измерения привлекательности сегментов. Определение целевого рынка.

**Тема 3.1. Поведение потребителей в индустрии туризма и гостеприимства: мотивация и ожидания**

**Перечень изучаемых элементов содержания**

*Потребительское поведение. Модель потребительского поведения. Факторы, влияющие на потребительское поведение. Культурные, социальные, личностные и психологические характеристики потребителя. Поведение потребителя в разных национальных культурах.*

**Тема 3.2. Сегментационный подход к выбору целевых рынков**

**Перечень изучаемых элементов содержания**

*Целевой маркетинг и сегментация рынка. Этапы целевого маркетинга: сегментация рынка, выделение целевого рынка, позиционирование товара на целевом сегменте рынка. Признаки и критерии сегментации рынка. Основные сегменты рынка услуг туризма. Требования к эффективной сегментации. Разработка способов измерения привлекательности сегментов. Определение целевого рынка.*

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3**

**Тема практического занятия:** Поведение потребителей в индустрии туризма и гостеприимства: мотивация и ожидания

**Форма практического задания:** решение кейс-задания.

**Кейс-задание:** Реальные методы удержания клиентов: опыт гостиничного бизнеса

Гостиничный бизнес, как и любой другой, находится в состоянии жесткой конкуренции. Чтобы удержаться на рынке, необходимо бороться за каждого клиента, следовательно, предоставлять такой набор услуг, благодаря которому он захочет остановиться в этом же отеле еще раз.

Специфика привлечения клиентов в гостиничном деле состоит в следующем: здесь нельзя точно спрогнозировать вероятность того, что клиент станет постоянным, даже если обслуживание в отеле было на самом высоком уровне и произвело хорошее впечатление. Клиенту может не понравиться сам город или вообще он собирался посетить это место всего один раз в жизни.

Другое дело, если профессия человека требует постоянных поездок. В этих случаях персонал гостиницы прилагает все усилия, чтобы постоялец остался доволен услугами, верен данному отелю и поделился своими впечатлениями со знакомыми.

Гостиницы, заинтересованные в своей репутации и максимальном количестве постояльцев, предлагают самое высокое качество обслуживания в совокупности с предложением дополнительных услуг, скидок, гарантий и выполнением индивидуальных заказов. Такая организация деятельности будет привлекательна и людям, находящимся в поиске подходящей гостиницы, и тем, кто уже знаком с комфортом и качеством обслуживания в данном отеле.

Но на выбор гостиницы влияет не только качество обслуживания и предоставление дополнительных услуг. Клиенту важна экономия времени и сил при процедуре оформления. Большинство отелей сейчас имеют свои Интернет-сайты.

Так, «Балчуг Кемпински Москва» предоставляет возможность ознакомиться со схемой здания, увидеть подробный план этажей, расположение номеров и залов, посмотреть вид комнаты. Также можно получить информацию о наличии свободных мест и забронировать номер через Интернет. Гостиница «Аэростар» предоставляет видеопросмотр внутреннего убранства помещения. Посредством Интернета «Балчуг» дает возможность подписки на новости, где можно получить информацию о событиях, мероприятиях, выставках, проходящих в отеле. Также благодаря сайту можно отправить виртуальную открытку с изображением этой гостиницы своим знакомым. Потребителю предоставляется возможность заранее изучить расценки на номера и рассчитать стоимость проживания. Обеспечение отелями оперативного доступа к информации через Интернет на сегодняшний день дает неоспоримое преимущество перед конкурентами.

Кроме стандартного набора услуг для привлечения клиентов гостиницы предлагают и дополнительные. Например, «Балчуг Кемпински» дает своим клиентам возможность проживания

с домашними животными. Также постояльцы, имеющие детей, могут воспользоваться услугами няни – служащей гостиницы. Такие крупные отели, как «Аэростар»,

«Балчуг», «Метрополь», «Украина» принимают активное участие в проведении праздников, приемов, конференций, различных общественных и культурных мероприятий, подготавливая для таких случаев банкетные или конференц-залы.

Также по желанию гостей организовываются деловые встречи, тематические вечера. Постояльцы отелей имеют доступ к Интернету. Предоставляются услуги прачечной и химчистки. Представительницы прекрасного пола могут, не выходя из гостиницы, воспользоваться услугами косметолога или парикмахера. Служащие гостиницы «Метрополь» организуют экскурсии в Кремль, в здании отеля находится касса билетов Большого театра.

Владельцы гостиницы стараются обеспечить своим клиентам максимально комфортное проживание и экономию времени. Отели «Балчуг» и «Метрополь» дают возможность заказать лимузин или воспользоваться услугами банка, который также находится в здании гостиницы. Также отели предоставляют возможность покупки или обмена авиабилетов.

Работники гостиниц берут на себя и организацию досуга своих клиентов. Постояльцы отелей и их гости в любое время, не выходя на улицу, могут посетить казино и приятно развлечься, также к их услугам кафе и рестораны, которые расположены в этом же здании. Гостиницы, высоко- держащие свою марку, имеют в наличии и оздоровительный центр, где клиенты могут поддерживать форму, занимаясь фитнесом или плавая в бассейне, также в их распоряжении находятся сауна и солярий. Для обеспечения еще большего удобства постояльцев отели предоставляют услуги бутиков, цветочных магазинов, газетных киосков или отделов, торгующих сувенирами. Обычно эти заведения расположены на первом этаже гостиницы и создают в стенах одного здания небольшой городок, который дает возможность делать закупки, проводить деловые встречи, банковские операции и развлекаться, не выходя на улицу. Такая организация удобна клиенту гостиницы, и чем больше возможностей она будет ему предоставлять, тем больше вероятность, что именно этот отель он выберет в следующий раз или посоветует своим знакомым.

Привлекает клиентов и предоставление гарантий. Так, сеть мотелей «Хамптон Инн» гарантирует «высокое качество предоставляемых услуг». Если во время проживания в отеле у клиента возникают «обоснованные претензии» по поводу обслуживания, ему полностью возвращаются деньги. Также практикуется выплачивание компенсации за причиненное беспокойство или вручается ценный подарок. При возникновении спорных ситуаций или каких-либо проблем инцидент улаживается в пользу клиента, руководствуясь принципом: клиент всегда прав.

Эффективным способом увеличения клиентуры является предоставление всевозможных скидок. В основном такую привилегию получают люди, постоянно пользующиеся услугами определенной гостиницы, но применяется эта система и по отношению к другим постояльцам. Гостиница «Украина» предоставляет скидки в том случае, если клиент покупает целый пакет услуг, в который входят проживание, аренда залов и питание. Отель «Аэростар» дает возможность бесплатного проживания детям младше 12 лет, также он заключает договоры на корпоративной основе при перелете на самолете компании «Аэрофлот» и позволяет использовать набранные очки для повышения класса обслуживания. Благодаря этому сотрудничеству группа отелей «Кемпински» получила доступ к клиентской базе «Аэрофлота».

Для постоянных клиентов существует особая система поощрений. Предоставление скидок при оплате номера, возможность проживания в номере классом выше, чем оплаченный, специальные подарки и поздравления ко дню рождения, обустройство номера по индивидуальному заказу – все это будет залогом для гостиницы, что клиент не захочет расстаться со своими привилегиями, а следовательно не воспользуется услугами конкурентов. Обычно отели располагают базой данных своих клиентов, где указываются их возраст, день рождения, семейное положение, вкусы и предпочтения. Например, если клиент при первом посещении гостиницы выразил желание жить в номере с окнами, выходящими на север, такая особенность будет занесена в базу данных предпочтений этого постояльца.

Другим вариантом привлечения клиентов является совершенно противоположный способ – отказ гостиницы от предоставления дополнительных услуг, выполнения индивидуальных заказов и обеспечения высшего уровня комфорта. Все вышеперечисленные сервисы предназначены исключительно для обеспеченных клиентов, а человек среднего достатка отель такого уровня даже не будет рассматривать в качестве возможного места остановки. Поэтому гостиницы среднего класса имеют возможность максимально снизить цены на проживание. Таким образом, сокращение количества услуг, влекущее за собой снижение стоимости, также является средством привлечения и сохранения клиентов.

**Возможные вопросы для обсуждения:**

1. Предложите новые направления маркетинговой коммуникации отелей с целевым рынком.
2. Назовите посредников при сбыте гостиничных услуг. Каковы возможные способы продвижения для посредников?
3. При каком условии оказание широкого спектра дополнительных услуг способно повысить конкурентоспособность и привлечь клиента?
4. Какова стратегия маркетинга по отношению к различным сегментам потребителей?
5. Что дает производителям туруслуг обмен клиентскими базами? Между какими фирмами целесообразен такой обмен?<sup>1</sup>

**Тема практического занятия:** Сегментационный подход к выбору целевых рынков

**Форма практического задания:** решение кейс-задания.

**Кейс-задание: Методика сегментации потребительского рынка «с нуля»**

Сегментация целевой аудитории — важный процесс, от того, на какой потребительской группе решит сосредоточить свои усилия компания, зависят дальнейшие решения относительно свойств товара, цены, способов продажи и рекламных кампаний. В данном примере мы пройдем все этапы сегментации потребительского рынка, определим критерии и принципы сегментирования потребителей и научимся выбирать наиболее привлекательную целевую аудиторию.

**Шаг первый:** составьте полный список критериев сегментирования

Выпишите все возможные критерии сегментации потребителей, которые придут вам в голову. Чем подробнее список, тем проще выделить микрониши, особенно на рынках с высоким уровнем дифференциации товара.

<b>социально-демографические</b>
пол
возраст
доход
семейное положение
жизненный цикл семьи
кол-во и возраст детей
род занятий
образование
сфера деятельности
<b>географические</b>
регион проживания
размер населенных пунктов
урбанизация города

Затем, посмотрите внимательно на выписанные критерии и вычеркните те, которые точно не подходят для разделения потребителей рынка на однородные группы.

<sup>1</sup> <https://www.vvsu.ru/files/BE632B05-5FE7-4E29-8B25-4858CD0288DA.pdf>

<b>социально-демографические</b>
<b>пол</b>
<b>возраст</b>
<b>доход</b>
<b>семейное положение</b>
<b>жизненный цикл семьи</b>
<b>кол-во и возраст детей</b>
<b>род занятий</b>
<b>образование</b>
<b>сфера деятельности</b>
<b>географические</b>
<b>регион проживания</b>
<b>размер населенных пунктов</b>
<b>урбанизация города</b>

В результате первых двух шагов у вас получится список возможных критериев сегментирования рынка. Из данного списка вам необходимо будет выбрать 2-3 ключевых критерия, которые наилучшим образом объясняют разницу в поведении компаний в отрасли. Остальные критерии из данного списка будут носить описательный характер и помогут вам подробно охарактеризовать каждый сегмент.

<b>социально-демографические</b>
<b>возраст</b>
<i>до 25 лет</i>
<i>25-40 лет</i>
<i>40-55 лет</i>
<i>55+</i>
<b>доход</b>
<i>низкий</i>
<i>средний</i>
<i>высокий</i>
<b>семейное положение</b>
<i>в браке</i>
<i>отсутствуют семейные отношения</i>
<i>состоят в гражданском браке</i>
<i>в разводе</i>

Несколько слов о том, откуда брать информацию для описания каждого критерия. Перед тем, как приступить к процессу рыночной сегментации, вам необходимо погрузиться в рынок и досконально изучить его. Нельзя без понимания рынка пытаться выделить сегменты. Ознакомьтесь с последними обзорами исследовательских агентств о вашем рынке, проведите глубинные интервью или фокус-группы с собственниками бизнеса или лицами, отвечающими за принятие решения на вашем рынке, опросите менеджеров по продажам, непосредственно контактирующих с клиентами.

**Шаг второй:** Опишите потребителей и не потребителей Вашего товара

По выделенным принципам сегментации опишите следующие группы покупателей вашего товара (важно: при описании групп старайтесь описать наиболее характерных представителей каждой группы, это упростит процесс сегментирования):

Лояльные покупатели Вашего товара, которые покупают Ваш товар постоянно и с низкой вероятностью переключатся на конкурентов

Нелояльные покупатели Вашего товара, которые покупают Ваш товар нерегулярно, на ряду с товарами конкурентов

Покупатели, которые никогда не купят Ваш товар

Такая характеристика потребительских групп поможет выявить причины высокой и низкой лояльности покупателей, посмотреть на данные группы в разрезе социальных, демографических, поведенческих и психографических признаков.

Критерии сегментирования	Лояльные покупатели	Непостоянные покупатели	Никогда не купят
<b>социально-демографические</b>			
<b>возраст</b>			
<i>до 25 лет</i>			1
<i>25-40 лет</i>		1	
<i>40-55 лет</i>	1	1	
<i>55+</i>	1		
<b>доход</b>			
<i>низкий</i>	1	1	
<i>средний</i>	1	1	
<i>высокий</i>			1
<b>род занятий</b>			
<i>собственники бизнеса</i>			1
<i>руководители среднего звена</i>		1	
<i>офисные сотрудники младшего звена</i>	1	1	
<i>пенсионеры</i>	1		
<i>студенты</i>			1
<i>домохозяйки</i>	1	1	

**Шаг третий:** Опишите потребителей ключевых игроков рынка

По этим же критериям сегментации опишите следующих потребителей конкурентов (важно: при описании групп старайтесь описать наиболее характерных представителей каждой группы, это упростит процесс сегментирования. Если конкурентов в каждой группе несколько, то лучше описать потребителей каждого по отдельности):

потребителей основного конкурента, чьи товары стоят дешевле Ваших

потребителей основного конкурента, чьи товары стоят на одном уровне с Вашими

потребителей основного конкурента, чьи товары стоят дороже Ваших

Описание покупателей разных ценовых сегментов и разных игроков поможет в поиске ключевых отличий в уже устоявшихся и сформировавшихся моделях потребления. А значит поможет найти правильные критерии сегментирования.



Критерии сегментирования	Конкуренты с низкой ценой	Конкуренты с равной ценой	Конкуренты с высокой ценой
<b>социально-демографические</b>			
<b>возраст</b>			
<i>до 25 лет</i>		1	1
<i>25-40 лет</i>		1	1
<i>40-55 лет</i>		1	
<i>55+</i>	1	1	
<b>доход</b>			
<i>низкий</i>	1		
<i>средний</i>		1	
<i>высокий</i>			1
<b>род занятий</b>			
<i>собственники бизнеса</i>		1	1
<i>руководители среднего звена</i>		1	1
<i>офисные сотрудники младшего звена</i>		1	
<i>пенсионеры</i>	1		
<i>студенты</i>			1
<i>домохозяйки</i>			1

**Шаг четвертый:** Анализ различий и определение финальных критериев сегментирования  
Самый важный шаг в процессе сегментации рынка. Не жалейте времени на подробный анализ. Внимательно проанализируйте таблицу и выделите те критерии сегментирования, по которым клиенты всех групп явно отличаются между собой. Из выделенного списка определите важные параметры, которые наилучшим способом описывают причину покупки, причину переключения и причину отказа от товара. Таких важных параметров у вас должно получиться не более 3. Выявленные критерии и будут являться основой для сегментирования. Остальные критерии будут являться описательными характеристиками сегмента.

Совет: обратите внимание на различия в поведенческих и психографических критериях. Именно данные критерии лучше всего подходят для основных критериев сегментирования. Социально-демографические и географические факторы в большинстве случаев являются описательными характеристиками аудитории и нужны для подробного описания аудитории сегмента и в последствии помогают спланировать таргетинг в рекламных кампаниях.

**Шаг пятый:** Определение и описание сегментов

На основе выбранных критериев сегментации разделите потребителей на сегменты.

Критерии сегментирования		Критерий 2		
		Вар 1	Вар 2	Вар 3
Критерий 1	Вар 1	Описание сегмента 1	Описание сегмента 4	Описание сегмента 6
	Вар 2	Описание сегмента 2	Описание сегмента 5	Описание сегмента 7
	Вар 3	Описание сегмента 3	Описание сегмента 6	Описание сегмента 8

Проверьте себя: Разные сегменты потребителей должны требовать различных характеристик товара, разный уровень сервиса, по-разному воспринимать качество одного и того же продукта, иметь различные привычки поведения и покупать различный набор торговых марок

Дайте название каждому сегменту и максимально подробно опишите каждый сегмент по следующим критериям:

социально-демографические характеристики сегмента: пол, возраст, доход, образование, профессиональная квалификация, семейное положение и количество детей

географические характеристики: регион проживания, тип населенного пункта и размер населенного пункта

поведенческие характеристики: частота покупки и пользования товаром, кол-во покупаемых брендов, место покупки, свойства, которые ценят в товаре, отношение к товару компании

психографические характеристики: ценности и жизненная позиция, образ жизни и мотивация покупки

Критерии сегментирования		Эффективность от использования	
		Могут оценить эффект	Не могут оценить эффект
Известность марки	важна	"Вовлеченные консерваторы"	"Не вовлеченные консерваторы"
	не важна	"Вовлеченные новаторы"	"Не вовлеченные новаторы"

С примером описания покупателей каждого сегмента можно ознакомиться в методике описания целевой аудитории рынка.

Шаг шестой: Оценка размера и потенциала сегментов

После того, как Вы разбили рынок на сегменты и описали их, необходимо оценить привлекательность сегмента для Вашей компании. Для этого решите три задачи:

1. Определите текущий размер (емкость) каждого сегмента
2. Оцените потенциал и перспективы развития каждого сегмента
3. Оцените конкурентоспособность и возможности роста товара компании в сегменте

**Шаг седьмой:** Выбор целевых сегментов рынка

Завершающий этап процесса сегментации рынка, на котором вы должны выбрать одну из 5 основных стратегий целевого маркетинга. Читайте о них подробнее в статье Понятие целевого сегментирования в маркетинге<sup>2</sup>.

**Задание:**

Используя представленную методику проведите сегментацию потребителей/рынка для строительства нового отеля. Выберите самостоятельно регион и метод расположения отеля.

## РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3

**форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование

## РАЗДЕЛ 4. Формирование стратегии маркетинга на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Понятие «маркетинговая стратегия» туристского предприятия. Группы маркетинговых стратегий. Модели принятия стратегических маркетинговых решений. Процесс разработки маркетинговой стратегии и программы маркетинга. Формирование бюджета маркетинга.

<sup>2</sup> <http://powerbranding.ru/segmentirovanie/potrebitelskii-rynok/>



**Тема 4.1. Маркетинговые стратегии на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства**

**Перечень изучаемых элементов содержания**

Понятие «маркетинговая стратегия» туристского предприятия. Группы маркетинговых стратегий. Модели принятия стратегических маркетинговых решений.

**Тема 1.2. Программа и бюджет маркетинга**

**Перечень изучаемых элементов содержания**

Процесс разработки маркетинговой стратегии и программы маркетинга. Формирование бюджета маркетинга.

#### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4**

**Тема практического занятия:** Маркетинговые стратегии на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.

**Форма практического задания:** решение кейс-задание.

**Кейс-задание:** Разработка стратегического плана маркетинга в компании Хилтон Интернэшнл

После приобретения Хилтон Интернэшнл в сентябре 1987 г. вторая по величине британская компания Ладброк стала оператором более чем 90 гостиниц в 44 странах. В момент сделки Хилтон славилась консервативной культурой обслуживания в сфере конгрессного бизнеса. Но ожидаемая конкуренция на международной арене с другими крупными цепями, такими, как Шератон, Хаятт, Мариотт и Интерконтиненталь, а особенно изменение спроса со стороны клиентов во всем мире бросали новый вызов.

И. Ладброк разработала программу исследования на ключевых рынках - в США, Великобритании, Германии, Австралии и Японии. Исследования показали, что ее имя было сильнее в США и Японии по отношению к Германии и Австралии. Имя Хилтон имело сильное значение при выборе отеля и примерно треть путешественников свой выбор останавливали на нем именно из-за торгового знака Хилтон и его репутации. Что касается составных торгового знака Хилтон, то Хилтон Итернэшнл и Хилтон Националь играли малую роль, а Хилтон Интернэшнл даже заняла последнее место среди семи исследуемых цепей.

Хилтон занял первое место в таких ключевых сферах имиджа, как престиж, бизнес-ориентация и эффективность, но и также он был определен как недружеский и малотрадиционалистский, с оттенком самодовольства. Опрос работников компании, проведенный по всему миру путем письменного опроса, также показал:

- Хилтон Интернэшнл должна стать клиентно-ориентированной;
- нужно увеличить тренинг персонала;
- персонал должен заново утвердиться

Новая система управления откликнулась на эти требования и разработала клиентно-ориентированную программу коммуникаций. Была пущена в ход глобальная кампания продвижения "Бери меня в Хилтон", которая означала, что Хилтон является естественным и подходящим выбором для закаленных, проницательных путешественников во всем мире.

Эти изменения сопровождались внутренним развитием. Среди высшего руководства внушалась мысль, что удовлетворение потребностей гостей зависит от акцентирования отдельного работника на культуре управления как главного барьера в деле достижения целей удовлетворения гостей. Исходя из этого, Хилтон Интернэшнл разработала стратегию по обслуживанию своих японских клиентов, отражающую утонченные формы ориентации продукта на клиента.

Количество японских гостей в отелях Хилтон Интернэшнл по всему миру росло быстрыми темпами и удвоилось с 1988 г., составляя 21% общего объема гостей компании. Повторное удвоение японских гостей прогнозировалось в 1995 г. Однако японцы меньше путешествуют, чем другие национальности, из-за культурного различия. Это послужило

причиной принятия решения создания торгового знака, который смог бы удовлетворять специфичные потребности и деловых японских путешественников, и отдыхающих японцев.

Кульминацией исследований, проведенных компанией Хилтон, стала разработка так называемого торгового знака "Ва Но Куцуроги", предлагающего комфорт и обслуживание по-японски. Эта концепция включает японоговорящий персонал; предлагает отдельные персональные депозитные ячейки; информацию об отеле, меню, список вин, инструкцию по безопасности на японском языке; восточные продукты, предпочтительно японской кухни; японское чаепитие с предложением зеленого чая; разные другие атрибуты, такие, как домашние тапочки, халат для купания и японские газеты. Эмблемой торгового знака послужила японская национальная эмблема - журавль Цуру. Целью всего этого служит привлечение как можно больше японских бизнесменов в отели компании Хилтон.

Инспекции с целью валидации проводили японские компании в зависимости от месторасположения отелей. Требовалось пятнадцать успешных проверок с повторением каждый год. В этой связи японские компании тесно работают с партнерами, предлагающими свои отели для разработки продукта, удовлетворяющего их сотрудников.

Компании, работая под торговым знаком Хилтон, также разрабатывают другие новые продукты, нацеленные на специфичный рынок:

Хилтон Клаб создала детальную централизованную базу данных о гостях. Это обеспечивает специальное обслуживание постоянных клиентов для получения их лояльности; Хилтон Миитинг 2000 является бизнес-обслуживанием, нацеленным на организацию небольших собраний.

В начале 1991 г. Хилтон Интернэшнл повторила часть своих исследований, проведенных на рынках Австралии, Германии и Японии в 1988 г. Результаты этих исследований показали, что на всех трех рынках Хилтон твердо сохраняет свою позицию и репутацию благодаря новой системе рекламы.

Результаты исследований также показали, что компания Ладброк в течение пяти лет не только создала торговый знак вместе с клиентами (их познанием), но и существенно улучшила показатели своей деятельности: загруженность увеличилась на 6% с 1986 по 1991 г. и даже в течение одного 1991 г. достигла уровня загруженности, превышающего уровень 1986 г.; общие поступления в тот же период увеличились на 97%; отношение валовой прибыли к объему продаж увеличилось на 28% в течение этого периода, отражая и экономию издержек, и улучшение привлечения средств с помощью торгового знака Хилтон, валовая прибыль увеличилась на 147% между 1986 и 1991 гг.

Эта программа исследования рынка внесла значительный вклад в решение многих проблем, в то время как успех компании Ладброк во многом зависел от управленческих навыков, интуиции и предпринимательских способностей ее менеджеров<sup>3</sup>.

**Задание:**

- 1) Прочитайте внимательно кейс.
- 2) Обновите статистические данные.
- 3) Формализуйте стратегические план маркетинга, выделив в нем структурные элементы.

**Тема практического занятия:** Программа и бюджет маркетинга

**Форма практического задания:** решение кейс-задания.

**Кейс-задание. Составление бюджета маркетинга**

Для реализации проекта рекламной кампании и дальнейшего эффективного продвижения курортного комплекса «Гамма» на рынке делового туризма необходимо совершенствование структуры и организации маркетинговой деятельности. Так как в гостинице не уделяется должного внимания изучению рынка, поведению потребителей, отсутствует четкая система проведения маркетинговых исследований и т.д. То есть в гостинице не уделяется внимание комплексной системе маркетинга. Предлагается ввести

---

<sup>3</sup> [https://tourlib.net/books\\_tourism/papiran\\_men93.htm](https://tourlib.net/books_tourism/papiran_men93.htm)

должности менеджера по рекламе и менеджера по маркетингу, новая структура отдела маркетинга представлена на рис. 1.

**Рис. 1. Новая структура отдела маркетинга курортного комплекса «Гамма»**

Функции менеджера по маркетингу:

1. Разработка, согласование и представление на утверждение плановреализации услуг.
2. Ведение документации по всем маркетинговым мероприятиям гостиницы.
3. Проведение маркетинговых исследований рынка.
4. Разработка плана маркетинга.
5. Разработка бюджета маркетинга.
6. Составление отчетов о выполнении плана и бюджета маркетинга.
7. Оценка конкурентоспособности предлагаемых услуг и разработкарекомендаций по ее повышению.
8. Поиск новых видов услуг и их внедрение.
9. Сбор информации об удовлетворенности клиентов и ее анализ. 10. Анализ деятельности секции маркетинга гостиницы, разработка рекомендаций по повышению эффективности.

Функции менеджера по рекламе:

1. Разработка стратегии и тактики продвижения услуг гостиницы.
2. Рекламно-информационная поддержка услуг компании.
3. Контроль разработки и производства рекламных и информационных материалов.
4. Разработка медиапланов и контроль их исполнения.
5. Организация рекламы (наружной, транзитной, в СМИ и пр.).
6. Оценка эффективности рекламных мероприятий.
7. Поиск новых эффективных способов продвижения услуг компании.
8. Координация и контроль подрядчиков.

Оба специалиста секции маркетинга подчиняются коммерческому директору и имеют равное положение в компании. Их работа регламентируется должностными инструкциями и планами работы на месяц, цели и задачи, к которым разрабатывает их руководитель.

Необходимо рассчитать затраты и представить в таблице 1.

Предполагается, что специалисты секции маркетинга, отвечающие за маркетинговые процессы гостиницы, позволят повысить эффективность ее деятельности в целом и увеличить прибыль.

**Таблица 1**

**Примерный бюджет отдела маркетинга на год**

	Вид затрат	Количество	Цена руб.	Стоимость руб.
1.	Набор мебели офисной	2		
2.	Компьютеры	2		
3.	Лазерный принтер	1		
4.	Канцелярские расходы	12 мес.		
5.	Заработная плата	2 на 12 мес.		

ИТОГО:	
--------	--

Так же для успешного осуществления маркетинговой деятельности в отеле предлагается ряд рекомендаций:

- 1) Создание базы данных о постоянных клиентах, в ней фиксируются предпочтения гостя, такие, как тип номера, этаж, вид из окна, номер комнаты, отдаленность от лифтов и т.д.
- 2) Повышать квалификацию работников отеля в области маркетинга.
- 3) Осуществлять поиск зарубежных партнеров с целью обмена информацией;
- 4) Использование ревеню-менеджмента (экономическая техника, нацеленная на определение наилучшей ценовой политики для оптимизации дохода отеля на основе прогнозирования спроса)
- 5) Изучение потребительских предпочтений (опросы и анкетирование клиентов гостиницы)
- 6) Проводить дальнейшие маркетинговые исследования с целью изучения новых сегментов рынка;

Усовершенствование работы отдела маркетинга способствует повышению эффективности его деятельности, тем самым повышается одна из его основных функций – расширение сбыта и увеличение объема реализации продукции.

Для более эффективного продвижения курортного комплекса «Гамма» на рынке делового туризма следует обратить внимание на потребности и особенности данного сегмента в туристической отрасли.

Наиболее действенный способ — это реклама во всех средствах массовой информации. Разработка рекламной кампании требует последовательного подхода. Необходимо проанализировать каждый способ и выбрать самый эффективный.

Рекламная кампания — это комплекс рекламных мероприятий, разработанных в соответствии со стратегией маркетинга и направлений на различные сегменты клиентов туристского предприятия с целью вызвать их интерес к данному предприятию. Тем самым достичь поставленных стратегических и тактических задач. С помощью рекламных мероприятий устанавливается обратная связь с рынком, обеспечивается взаимодействие туруслуг с окружающей с окружающей рыночной средой - посредники, конкуренты.

Следует уделить внимание распространению информации о гостинице, как о наилучшем месте для проведения конференции, семинаров и бизнес- встреч.

Постановка целей рекламной кампании курортного комплекса «Гамма»:

- 1) увеличение загрузки в межсезонье;
- 2) повышение имиджа отеля.

Определение задач рекламной кампании:

- 1) стимулирование турагентств в межсезонье по загрузке отеля;
- 2) увеличение дохода за счёт реализации услуг местной аудитории;
- 3) реализация программ по развитию туризма (семинары, форумы, конференции);

Целевые группы воздействия:

- 1) дипломатические представительства и международные организации;
- 2) представительства и филиалы иногородних банков, промышленные предприятия, имеющие связи с зарубежьем и другими регионами, филиалы и представительства иногородних и зарубежных компаний; иностранные и российские туристы; выставочные компании и консалтинговые фирмы;
- 3) научные институты;
- 4) местная аудитория.

Задачи рекламной кампании для покупателей в лице крупных фирм, участвующих в больших деловых мероприятиях (форумы, конгрессы, деловые встречи на высшем уровне):

- 1) стимулирование продаж;
- 2) повышение имиджа отеля как идеального места для делового туризма;

- 3) разработка элементов фирменной символики для определённых групп: майки, папки, ручки, кепки и т.п.

Задачи рекламной кампании для российских и иностранных туристов:

- 1) привлечь внимание к отелю через наружные средства рекламы;
- 2) возможность воспользоваться услугами бара, кафе, проживания в номерах (уик-энды) и ресторана.

Рассчитать объявленный бюджет и проецировать в таблице 2.

**Таблица 2**

**Бюджет рекламной кампании курортного комплекса «Гамма»**

№ п/п	Статьи затрат на рекламоносители	Сроки исполнения	Стоимость, в тыс.руб.
1.	Выставки	Январь, февраль, март, сентябрь, октябрь	
2.	Рекламе в прессе	В течение года	
3.	Реклама на радио	По отдельному плану	
4.	Директ-мейл	В течение года	
5.	Полиграфия, сувениры	В течение года	
6.	Наружная реклама	К сезону	
7.	Размещение рекламы на известных Интернет-порталах	В течении года	
8.	Презентации, фестивали и другие крупные мероприятия PR	По календарному плану	
Итого:			

**Задание:**

- 1) Составить примерный бюджет отдела маркетинга на год;
- 2) Составить примерный бюджет рекламной кампании курортного комплекса «Гамма».

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

**РАЗДЕЛ 5. Продуктовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства**

***Перечень изучаемых элементов содержания***

Цели и задачи управления товарным ассортиментом. Система управления товарным ассортиментом. Трудности и ошибки в управлении. Рабочие инструменты для управления. ABC и XYZ анализ. Матрица BCG.

Генерирование идеи продукта для избранного ранее целевого рынка. Оценка степени новизны продукта, определение его отличительных особенностей и преимуществ. Формулировка стратегии позиционирования, рекомендаций по комплексу маркетинга для поддержания соответствующей позиции. Выбор и разработка маршрута: посещаемые пункты, средства передвижения, последовательность, продолжительность. Формирование пакета услуг. Выбор формы обслуживания (тур- группы и/или индивидуалы), класса обслуживания. Предложение возможных дополнительных услуг. Описание долговременного подхода (по стадиям ЖЦТ).

**Тема 5.1. Управление структурой ассортимента**

***Перечень изучаемых элементов содержания***

Цели и задачи управления товарным ассортиментом. Система управления товарным ассортиментом. Трудности и ошибки в управлении. Рабочие инструменты для управления. ABC и XYZ анализ. Матрица BCG.

**Тема 5.2. Разработка нового продукта**  
**Перечень изучаемых элементов содержания**

Генерирование идеи продукта для избранного ранее целевого рынка. Оценка степени новизны продукта, определение его отличительных особенностей и преимуществ. Формулировка стратегии позиционирования, рекомендаций по комплексу маркетинга для поддержания соответствующей позиции. Выбор и разработка маршрута: посещаемые пункты, средства передвижения, последовательность, продолжительность. Формирование пакета услуг. Выбор формы обслуживания (тур- группы и/или индивидуалы), класса обслуживания. Предложение возможных дополнительных услуг. Описание долговременного подхода (по стадиям ЖЦТ).

**ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5**

**Тема практического занятия:** Управление структурой ассортимента.

**Форма практического задания:** решение практических задач.

**Пример задачи для решения:**

**Задача.** В целях укрепления позиции на рынке руководство отеля приняло решение расширить перечень дополнительных услуг. Перед службой логистики была поставлена задача усиления контроля за реализацией дополнительных услуг. Необходимо провести анализ ассортимента дополнительных услуг по методам **ABC** и **XYZ**, в результате чего распределить дополнительные услуги по группам и сформулировать соответствующие рекомендации по управлению сбытом.

Исходные данные

Номер услуги	Выручка за год по дополнительной услуге, руб.	Выручка за квартал, руб.			
		I квартал	II квартал	III квартал	IV квартал
1	15300	4000	3700	3500	4100
2	1280	240	300	340	400
3	2400	500	600	400	900
4	7800	3300	1000	1500	2000
5	320	50	70	180	20
6	1880	450	490	460	480
7	4940	1400	1040	1200	1300
8	6900	400	1600	2000	2900
9	14300	3600	3300	4000	3400

**Тема практического занятия:** Разработка нового продукта

**Форма практического задания:** решение кейс-задания.

**Кейс-задание:** Разработка продукта в компании Мариотт.

Несмотря на быстрый рост компании Мариотт в середине 80-х годов, ее руководство поняло, что ему не удастся сохранить и дальше 20%-ный годовой рост доходов. Более того, темп роста дорогостоящего сегмента рынка замедлится на 2% в год в конце 80-х годов. Также менеджеры компании поняли, что дальше будет сложнее найти недорогостоящие места для размещения будущих отелей, хотя планировалось строить от 80 до 90 тыс новых номеров. Таким образом, компания встала перед выбором между дальнейшим замедлением темпов своего роста и сворачиванием своих проектов, несмотря на высокий уровень загрузки в собственных отелях (80%). Компания выбрала путь продолжения своего роста через захват новых сегментов рынка размещения.

После запуска нового продукта, концепции Кортярд, (три отеля в 1983 г ) количество отелей этой концепции достигло теперь более двухсот.

Разработка своего нового продукта Кортярд со стороны компании Мариотт является хорошим примером применения многовариантного статистического анализа для разработки нового продукта в индустрии гостеприимства. Результаты исследования подсказали компании Мариотт занять нишу на рынке отелей среднего класса, а концепция Кортярд послужила катализатором в процессе реструктуризации гостиничной индустрии и среднего ценового уровня Северной Америки (от 35 до 60 долл. за ночь за комфортабельный номер)

В прошлом свои новые отели компания в основном строила для бизнесменов и участников разных конференций, готовых платить от 70 до 90 долл. за ночь за относительно просторный номер и сравнительно хороший сервис в комфортабельных отелях, находящихся в крупных городах.

При разработке концепции Кортярд компания Мариотт придерживалась следующих трех критериев:

создание уверенности в том, что новая концепция предлагает клиентам хорошую стоимость,

минимизация предложения со стороны других собственных отелей;

построение такой позиции на рынке, которая обеспечила бы управление значительным конкурентным преимуществом.

Процесс разработки продукта состоял из следующих этапов.

- отбор команды для разработки продукта;
- анализ окружающей среды и конкурентов;
- анализ клиентуры;
- генерация идей;
- уточнение продукта;
- позиционирование продукта;
- мониторинг результатов.

Отбор команды для разработки продукта проводился по двум критериям: во-первых, команда должна была иметь маленький размер для сохранения эффективного функционирования и сочетать знание с опытом; во-вторых, команда должна была включать специалистов, уже успевших создать хороший продукт, и чей энтузиазм мог бы преодолеть сложности и барьеры.

Анализ окружающей среды и конкурентов основывался на традиционном на Западе подходе SWOT (первые буквы английских слов strengths, weaknesses, opportunities, threats и на русском - соответственно сила, слабость, возможности, угроза) и заключался в исследовании конкуренции во всех сегментах рынка, включая отелей всех ценовых категорий. Анализ обнаружил неудовлетворенный спрос и на рынке отдыха, и на рынке бизнес-путешествий для дешевого гостиничного продукта по цене на 2 или 3 долл. ниже традиционного продукта компании Холидей Инн.

Анализ клиентуры был обширным и представлял собой проведение собеседований с целевыми группами, а также изучение сегмента клиентов, чей годовой доход превышает 300 тыс. долл. в год. Одной из главных находок анализа являлась категоризация клиентов по двум основным видам, а именно "желающих безопасность" (хотят безопасный замок на двери, хорошее освещение коридоров, надежную пожарную безопасность) и "желающих функциональные номера" (хотят номер, удобный и для бизнеса, и для социальной деятельности).

Собранная информация из двух вышеназванных этапов использовалась в процессе генерации идей, когда с помощью "мозговой атаки" находился возможный продукт для дальнейшего исследования.

Фаза утончения продукта - также обширный процесс, его целью является нахождение оптимального, с точки зрения клиентов, комплекса качеств и атрибутов в новом продукте. Исследование проводилось среди 601 клиента, выбранных из четырех крупных городов - Атланта, Даллас, Сан-Франциско и Чикаго (США). От каждого респондента требовалось выбрать наилучший среди 150 атрибутов, связанных с ценой продукта. Исходя из этой стадии, Мариотт составила основную концептуальную схему продукта, которая удовлетворяла следующим критериям:

- он должен быть нацелен на сегмент рынка с ценой среднего уровня;
- он должен быть относительно маленького размера (150 номеров или меньше);
- он должен предлагать неограниченное меню и неменьший уровень вежливого обращения, чем конкуренты;
- он должен быть стандартизованным продуктом в группах (т. е. от пяти до восьми отелей в одной зоне);
- имя Мариотт должно использоваться для узнавания.

В 1982 г. был разработан первый прототип продукта с использованием передвижной стены. Клиентам предлагалось высказать свою позицию по трем конфигурациям комнат. Полученная информация о занимаемой позиции клиентов в отношении длины комнаты дала возможность рекомендовать компании Мариотт проводить корректировку, которая позволила бы сэкономить 80 тыс. долл. при строительстве каждого отеля.

Далее Мариотт подготовила сообщение о позиционировании продукта для новой концепции. Из этого сообщения вытекало, что только названный продукт Кортярд будет обслуживать бизнес-путешественников, которые хотят располагаться в отелях по новым ценам и с последовательно высоким уровнем обслуживания, а также людей, путешествующих для удовольствия и которые хотят комфортный номер.

Первым рынком для апробации нового продукта компании Мариотт - Кортярд был г. Атланта, где первые три отеля этой концепции были открыты в 1983 г. Одноместные номера стоили 48 долл. за ночь против 57 долл. за ночь в ближайших отелях компании Холидей Инн. Последние пробы на рынке послужили к наведению последних штрихов в новом продукте. Например, были сокращены размеры номеров, а двери шкафов переделали так, чтобы они открывались вовнутрь шкафа. Уровень загрузки в первые шесть месяцев деятельности составил 90%.

В заключение был проведен мониторинг результатов. И по настоящий день Мариотт последовательно держит руку на пульсе реакции рынка на малейшие изменения концепции Кортярд.

Как отмечалось выше, фаза утончения продукта очень большая, что связано с большой исследовательской работой, проводящейся в компании Мариотт, которая использовала разные исследовательские приемы, такие, как анализ с помощью объединения (использовался для определения относительной важности разных предпочтений, которые клиенты отдают при принятии решений, например при продаже автомобилей из трех разных цветов более предпочтительным оказывается белый цвет, чем красный и зеленый цвета соответственно), мульти-размерное шкалирование, многовариантный анализ групп (оба связаны с демографическими и физиологическими характеристиками использования тех или иных отелей).

**При решении кейса необходимо дать ответы на следующие вопросы:**

Существует ли достаточный спрос для новой гостиничной концепции, нацеленной на сегменты бизнес-путешествий и отдыха, для удовлетворения задач роста и финансовой отдачи?

В чем заключается наилучшее позиционирование для новых отелей?

Какую комбинацию нужно предлагать для показателей разных отелей и видов услуг?

Какой должна быть стратегия ценообразования для номеров в новых отелях?



Какой должна быть стратегия размещения на местности для новых отелей?<sup>4</sup>

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

## **РАЗДЕЛ 6. Ценовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства**

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

Сущность и функции цены как экономической категории. Методы ценообразования, ориентированные на издержки (затратные методы ценообразования). Методы ценообразования, ориентированные на спрос. Методы ценообразования, ориентированные на конкурентов. Методы, основывающиеся на воспринимаемой ценности товара. Параметрические методы ценообразования. Комбинированные методы ценообразования.

Выбор модели формирования цены на продукт. Калькуляция себестоимости продукта, определение маржи. Определение цены на отдельные услуги, на комплексное обслуживание, цены одного туродня, цены тура. Разработка политики дифференциации цен (по форме обслуживания, сезонам, дестинациям, качеству, количеству услуг). Разработка системы скидок и надбавок. Исследование цен конкурентов.

### **Тема 6.1. Методы ценообразования**

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

*Сущность и функции цены как экономической категории. Методы ценообразования, ориентированные на издержки (затратные методы ценообразования). Методы ценообразования, ориентированные на спрос. Методы ценообразования, ориентированные на конкурентов. Методы, основывающиеся на воспринимаемой ценности товара. Параметрические методы ценообразования. Комбинированные методы ценообразования.*

### **Тема 6.2. Ценовая стратегия**

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

*Выбор модели формирования цены на продукт. Калькуляция себестоимости продукта, определение маржи. Определение цены на отдельные услуги, на комплексное обслуживание, цены одного туродня, цены тура. Разработка политики дифференциации цен (по форме обслуживания, сезонам, дестинациям, качеству, количеству услуг). Разработка системы скидок и надбавок. Исследование цен конкурентов.*

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6**

**Тема практического занятия:** Методы ценообразования

**Форма практического задания:** решение ситуационных задач.

**Ситуационная задача:**

**Задача 1.** Вы только что приняты на работу менеджером туристской фирмы. Директор попросил вас рассмотреть цены на предлагаемые фирмой продукты и определить, нуждаются ли они в изменении.

**Вопрос и задание:**

Как бы вы решили эту задачу?

Ответ аргументируйте с теоретических позиций.

Приведите практические примеры.

**Задача 2.** Проведите исследование цен на аналогичные турпродукты, предлагаемые турфирмами (воспользуйтесь рекламными материалами в прессе).

Вопросы и задания:

---

<sup>4</sup> [https://tourlib.net/books\\_tourism/papiran\\_men91.htm](https://tourlib.net/books_tourism/papiran_men91.htm)

Сделайте анализ и выявите, существует ли система формирования цен в разных туристских предприятиях. Как вы считаете, какой из методов ценообразования они используют?<sup>5</sup>

**Тема практического занятия:** Ценовая стратегия

**Форма практического задания:** решение ситуационных задач.

**Ситуационная задача:**

**Задача 1.** Туристская фирма «Триумф» проводила в жизнь агрессивную стратегию низких цен и завоевала значительную долю рынка, но попала сразу в три «капкана»:

- 1) низкого качества;
- 2) недолговечности доли рынка;
- 3) мелкого кармана.

**Вопросы и задания:**

1. Можете ли вы объяснить, что представляют собой эти три «капкана»?
2. В каких условиях оказывается эффективной стратегия цен проникновения на рынок.
3. Дайте сравнительную характеристику стратегий «снятия сливок» и цен проникновения на рынок.
4. Приведите примеры эффективного использования стратегии престижных цен в практике работы отечественных туристских предприятий. Убедитесь сами и докажите, что вы привели хорошие примеры.

**Задача 2.** На процесс ценообразования в сфере туризма оказывает влияние ряд особенностей.

**Задание:**

Приведите примеры применения этих особенностей в практике работы отечественных турфирм<sup>6</sup>.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

## **РАЗДЕЛ 7. Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства**

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

Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Виды, функции каналов сбыта. Вертикальные (договорные) маркетинговые системы сбыта.

Выбор типа сбытовой политики, каналов сбыта. Определение возможных посредников: туроператоров, турагентов (требования к их специализации, территориальному размещению).

Моделирование взаимоотношений с партнерами. Проработка основных условий соглашения. Выбор способов поддержки и стимулирования деятельности партнеров.

### ***Тема 7.1. Сбытовая система предприятий индустрии туризма и гостеприимства***

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

*Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Виды, функции каналов сбыта. Вертикальные (договорные) маркетинговые системы сбыта.*

### ***Тема 7.2. Разработка сбытовой политики***

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

*Выбор типа сбытовой политики, каналов сбыта. Определение возможных посредников: туроператоров, турагентов (требования к их специализации, территориальному размещению).*

*Моделирование взаимоотношений с партнерами. Проработка основных условий соглашения. Выбор способов поддержки и стимулирования деятельности партнеров.*

---

5 <https://vbrгу.рф/files/B254BBC5-F515-4F98-9EE7-B92DBA452426.pdf>

6 <https://vbrгу.рф/files/B254BBC5-F515-4F98-9EE7-B92DBA452426.pdf>

## ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 7

**Тема практического занятия:** Сбытовая система предприятий индустрии туризма и гостеприимства

**Форма практического задания:** решение ситуационных задач.

**Ситуационная задача:**

**Задача 1.** Туристская компания «Миг-вояж» является классическим туроператором. Среди направлений, предлагаемых компанией, Египет (отдых, экскурсионные туры, любые индивидуальные программы), Италия (отдых на курортах Римини и Чезенатико, классическая и экскурсионные программы), Греция.

«Режим наибольшего благоприятствования для агентств» — вот принцип, которого строго придерживается компания в своей работе. Все турагенты после заключения договора о сотрудничестве ставятся получателями факс-бюллетеней, в которых, помимо прайс-листов, содержатся оперативные сведения о курортах (вплоть до температуры воздуха и воды), информация о наличии мест на ближайшие заезды, изменения консульских требований и т.д. То, от чего приходят в восторг региональные партнеры, — это принцип «обратного звонка», который компания «Миг-вояж» стала использовать в международных телефонных разговорах. Турагенту достаточно позвонить в компанию, представиться, назвать номер телефона и сказать: «Обратный звонок, пожалуйста». И менеджеры компании сами перезвонят агенту, так что дальнейшее общение по международной линии будет происходить за счет туроператора.

**Вопросы и задания**

1. Охарактеризуйте канал сбыта, используемый компанией «Миг-вояж». В чем его достоинства и недостатки?
2. Какие еще каналы сбыта туристского продукта вы знаете? Дайте им характеристику.
3. Какими критериями вы бы руководствовались при выборе турагента?
4. В чем заключаются особенности работы компании «Миг-вояж» с турагентами? Какие еще приемы установления взаимоотношений с турагентами вам известны?

**Задача 2.** Каким образом научно-технический прогресс изменит каналы сбыта услуг в сфере туристского бизнеса? Дайте развернутый ответ.

**Задача 3.** В чем состоят главные различия между каналами сбыта компании, производящей товары в материальной форме, и фирмы, занимающейся туристским бизнесом?<sup>7</sup>

**Тема практического занятия:** Разработка сбытовой политики

**Форма практического задания:** решение кейс-задания.

**Кейс-задание:** «Продвижение бизнес-отеля».

**Цель кейса** – формирование профессиональных знаний и управленческих компетенций бакалавров по разработке комплекса маркетинговых мероприятий по позиционированию, развитию и продвижению бизнес-отеля в г. Москва.

В кейсе представлены основное содержание, аннотация, кейс-ситуация, вопросы для обсуждения, список рекомендуемой литературы.

### ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ

Бизнес корпус отеля Crowne Plaza Moscow WTC был построен в 1980 г, но полная реновация всех его номеров завершилась в 2018 г. Благодаря этому здание объединяет историческую и архитектурную значимость с современным комфортом, предлагая всё необходимое для плодотворной работы и полноценного отдыха, в сочетании с полным спектром услуг бизнес-отеля 5\*. Премиальный Клубный корпус был построен в 2011 году с учетом всех современных решений в планировке и дизайне пространств. Высокие потолки, панорамное остекление, увеличенная площадь номеров и авторская итальянская мебель

---

<sup>7</sup> <https://vbgry.pf/files/B254BBC5-F515-4F98-9EE7-B92DBA452426.pdf>

служат отличной оправой для предоставляемого гостям сервиса высочайшего уровня.

**Услуги:**

Для всех гостей Бизнес корпуса предоставляется:

- Высокоскоростной беспроводной Wi-Fi без оплаты;
- Бесплатная парковка;
- Услуги хранения багажа и консьерж-сервис;;
- Круглосуточное ресторанное обслуживание в номерах;
- Доступ в фитнес-зал.

В дополнение к остальным услугам отеля, для гостей Клубного корпуса предоставляется:

- Доступ в Клубный Лаунж с включенным завтраком и ужином;
- Высокоскоростной беспроводной Wi-Fi без оплаты;
- Отдельная стойка для быстрой регистрации индивидуального подхода к гостям;
- Бесплатная парковка;
- Доступ в фитнес-центр WTC Fitness с бассейном, сауной, джакузи, хаммамом и ультрасовременными тренажерами;

**Местоположение:**

Отель является неотъемлемой частью Центра международной торговли Москвы (ЦМТ) – одного из крупнейших многопрофильных бизнес-комплексов России.

До Crowne Plaza легко добраться на автомобиле со стороны Третьего Транспортного Кольца или улицы Новый Арбат. В непосредственной близости находится сердце бизнес-жизни столицы - Москва-Сити. До ближайших станций метро – «Улица 1905 года», «Деловой центр» или «Выставочная» - можно немного прогуляться пешком или воспользоваться регулярными маршрутами общественного транспорта.

Также отель является частью Центра международной торговли и находится на Краснопресненской набережной, всего в 10 минутах ходьбы по живописной набережной от Экспоцентра. В дни выставок между гостиницей и территорией Экспоцентра курсирует бесплатный шаттл.

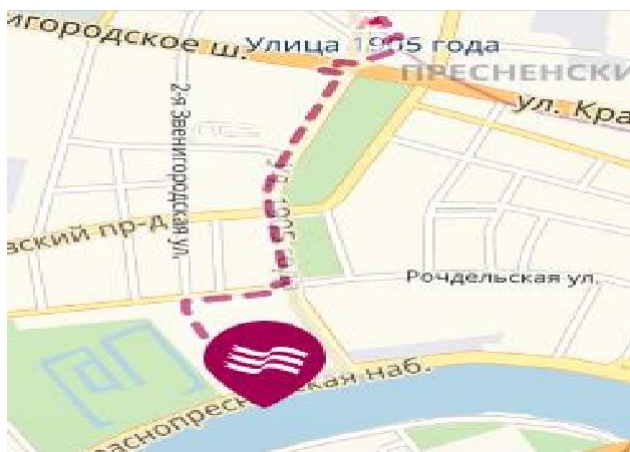


Рис.1 Месторасположение отеля.

**Номерной фонд:**

В отеле 724 элегантных номера, в том числе 149 клубных комнат повышенной комфортности с роскошными панорамными видами на город.

Таблица 1. Номерной фонд.

Тип номера	Цена за одну
------------	--------------

		ночь, RUB
Стандарт	Бизнес Номер	8 730
	Номер Делюкс	10 476
Suite	Номер Люкс Для Некурящих С Большой Кроватью	19 206
	Роскошный Клубный Студио Для Некурящих С Большой Кроватью	19 206
	Luxurious Presidential Suite Nonsmoking	242 500
2 кровати	Бизнес Номер Для Некурящих С 2 Кроватями	8 730
1 кровать	Бизнес Номер Для Некурящих С 1 Большой Кроватью	8 730
	Клубный Номер Для Некурящих С Большой Кроватью	10 476

### **IHG Rewards Club:**

В 2018 году сеть отелей Crowne Plaza включили в единую всемирную программу лояльности IHG Rewards Club.

### **Pets Friendly:**

Размещение гостей с домашними животными разрешено при наличии ветеринарных документов установленного образца (справка от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках). Стандартный депозит за размещение питомца составляет 10 000 руб.

### **Динамика численности и производительности труда:**

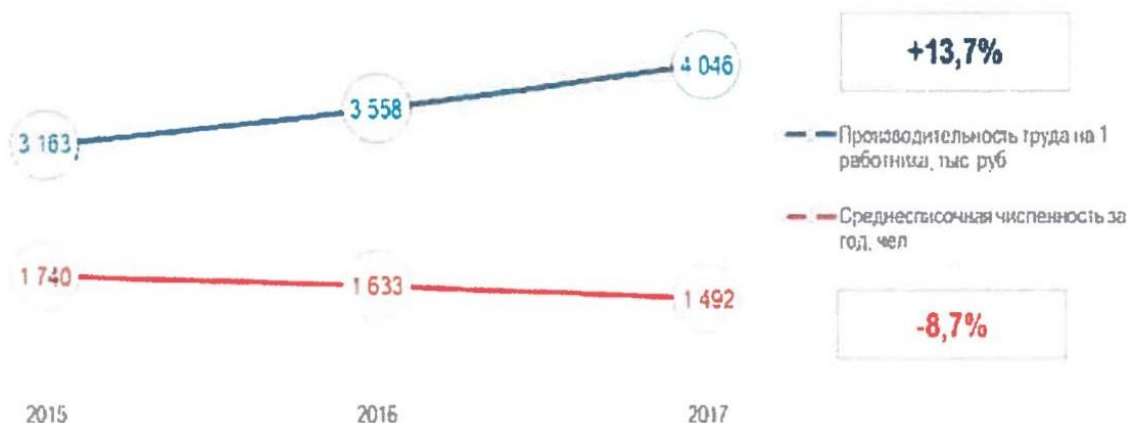


Рис. 2. Численность и производительность труда.



Рис. 3. Категории работников.

На рисунках 2 и 3 видно, что хоть численность работников Crowne Plaza Moscow WTC и снижается, по словам самого отеля, их производительность растет. Средний возраст работников составляет 46 лет, среди них 48% женщины 52% мужчин. Руководители занимают от общего числа сотрудников 11 %, специалисты- 40% и рабочие -49%, что характеризует гармоничное соотношение между категориями сотрудников.

### Финансовые показатели:



### Анализ факторов и условий, влияющих на деятельность отеля:

2018-й год был рекордным по росту, что связано с проведением Чемпионата мира по футболу. Однако турпоток будет расти и в 2019 году и предположительно составит 27,6 миллионов человек.

Вместе с тем, большинство предпринимателей зачастую отмечает пониженный уровень клиентского спроса. Результатом низкого потребления становится резкое сокращение расходов на содержание гостиниц и, как следствие, ухудшение качества обслуживания. На сайте booking.com можно увидеть очень большое количество плохих отзывов, связанных с непрофессиональным отношением со стороны персонала отеля. Самые частые замечания получают охранники и работники ресепшена.

Также поступает много жалоб на грязь, некачественные и старые полотенца и постельное белье, а также непродуманную систему вентиляции: окна в номерах не открываются, а зимой происходит подача только теплого воздуха.

В 2018 году в Crowne Plaza проводился косметический ремонт, однако был выполнен некачественно и направлен не на те вещи, которые не нравились гостям.

За 2018 год в Москве открылось несколько новых отелей, некоторые из них окажут непосредственное влияние на Crowne Plaza Moscow World Trade Centre и существующий «портфель клиентов», а именно: 379 номеров гостиницы «Рэдиссон Блю Олимпийский», 228 номеров гостиницы «Pentahotel Арбат». Проблемой является агрессивная маркетинговая и ценовая политика конкурентов. Новые игроки рынка зачастую применяют ценовой демпинг.

Отель слабо представлен в социальных сетях.

### Вопросы и задания для обсуждения:

1. Опишите сильные и слабые стороны данного гостиничного комплекса.

2. Какие дополнительные мероприятия можно проводить в гостиничном комплексе.
3. Как расширить сферу предоставляемых услуг.
4. Как повысить осведомленность потребителя о существовании комплекса и повысить узнаваемость бренда.
5. Предложить комплекс мероприятий по продвижению.
6. Проанализировать ценовую политику гостиничного комплекса, выявить сильные и слабые стороны.
7. Оцените логотип и слоган отеля, опишите преимущества и недостатки.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

## **РАЗДЕЛ 8. Маркетинговые коммуникации в туризме и гостеприимстве**

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

Понятие маркетинговых коммуникаций и особенности формирования коммуникационной политики в индустрии туризма и гостеприимства, в том числе реклама, связи с общественностью, пропаганда, фирменный стиль. Функции рекламной кампании. Задачи, виды и средства рекламы, применяемые в индустрии туризма и гостеприимства. Функции, задачи, инструменты и методы PR. Интернет-технологии продвижения. Компоненты фирменного стиля гостиничного предприятия. Основы проектирования сайта гостиничного предприятия. Реклама в индустрии гостеприимства — роль, значение и виды.

Изучение и анализ образцов рекламной продукции турфирм и конкретных турпродуктов.

Формулирование конкретных целей, выбор направлений коммуникации. Определение способов продвижения своего продукта и их соотношения в promotion-mix. Выбор носителей рекламы. Предложение рекламных аргументов для воздействия на целевые аудитории. Разработка базового рекламного обращения, рекламного слогана.

Решение о способах стимулирования потенциальных клиентов, розничных агентств. Разработка рекомендаций по связям с общественностью: основные средства и мероприятия. Обеспечение системы обратной связи и укрепления лояльности потребителей. Разработка графика выхода обращений. Координация различных элементов продвижения по времени. Рекламная кампания предприятия индустрии туризма и гостеприимства.

### **Тема 8.1. Инструменты маркетинговых коммуникаций**

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

Понятие маркетинговых коммуникаций и особенности формирования коммуникационной политики в индустрии туризма и гостеприимства, в том числе реклама, связи с общественностью, пропаганда, фирменный стиль. Функции рекламной кампании. Задачи, виды и средства рекламы, применяемые в индустрии туризма и гостеприимства. Функции, задачи, инструменты и методы PR. Интернет-технологии продвижения. Компоненты фирменного стиля гостиничного предприятия. Основы проектирования сайта гостиничного предприятия. Реклама в индустрии гостеприимства — роль, значение и виды.

### **Тема 8.2. Разработка маркетинговой коммуникационной стратегии**

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

Изучение и анализ образцов рекламной продукции турфирм и конкретных турпродуктов.

Формулирование конкретных целей, выбор направлений коммуникации. Определение способов продвижения своего продукта и их соотношения в promotion-mix. Выбор носителей рекламы. Предложение рекламных аргументов для воздействия на целевые аудитории. Разработка базового рекламного обращения, рекламного слогана.

Решение о способах стимулирования потенциальных клиентов, розничных агентств. Разработка рекомендаций по связям с общественностью: основные средства и мероприятия.

*Обеспечение системы обратной связи и укрепления лояльности потребителей. Разработка графика выхода обращений. Координация различных элементов продвижения по времени. Рекламная кампания предприятия индустрии туризма и гостеприимства.*

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 8**

**Тема практического занятия:** Инструменты маркетинговых коммуникаций

**Форма практического задания:** решение ситуационных задач.

**Ситуационная задача:**

**Задача 1.** Во всем мире все большей популярностью пользуется сельский «зеленый» туризм, или агротуризм. Только в Германии бюджет получает ежегодно около 1 млрд марок в качестве отчислений от сельского «зеленого» туризма. Моду на этот вид туризма подтверждают и опросы общественного мнения. Для граждан СНГ этот вид туризма – совершенно новый и необычный. Он представляет собой активный отдых на природе, в сельской местности, с проживанием в отдельных коттеджах или в домах местных жителей. В Латвии государственный департамент туризма призвал крестьян развивать подобный туризм, а среди горожан принялся рекламировать этот вид отдыха. Воодушевленные призывом жители местности бросились приводить в порядок дома и хутора к приему гостей, а частные турфирмы выпустили несколько каталогов, объединяющих данные об этом виде туризма. Например, в каталоге фирмы «Апзо» – более 50 фотографий крестьянских домов, и перечень пяти услуг, которые будут оказаны в этих домах туристам. Уже три года все большее число турфирм к началу летнего сезона выпускает справочники. Один из последних называется «Сельский отдых в Латвии» фирмы «А». В этом каталоге — подробный иллюстрированный рассказ о 44 латвийских домах, хуторах и фермах в лесу, на берегу озера или моря. Хозяева щедры на выдумку в описании услуг: деревенская банька, дегустация домашнего пивка, катание на лошадях, ловля больших карасей в «фамильном» пруду. Рыбацкий хутор предлагает ночную рыбалку сетями в море, а семья мельника приглашает отдыхать на экзотической старинной скрипучей мельнице, стоящей у заросшего лилиями озера. Кого-то привлечет «ежедневно – парное молоко и деревенский хлеб с медом», а кого-то – «приятные вечера с щами в домашнем кругу под настоящий граммофон». В Европе, особенно в Германии, Австрии, странах Скандинавии, фермерский туризм популярен уже более четверти века. Но поклонникам этого вида отдыха в цивилизованной Европе тесно, не хватает первозданности природы, нет чувства уединенности. Поэтому и устремляют свой взор европейцы на страны вроде Латвии. И на нас бы обратили внимание. Только мы и сами в деревне не отдыхаем, и иностранцев не приглашаем. А они, помешанные на экологическом туризме, ринулись бы в районы, незатронутые, естественно, Чернобылем. В Латвии поток иностранных туристов уже такой, что хозяева хуторов учат английский. А в целом в Европе, по данным Европейского института туризма, половина всех туристов готовы платить на 20% больше за то, чтобы проводить отпуск в экологически чистой окружающей среде. Как нельзя более отвечают этому требованию многие места Беларуси.

**Вопросы и задания**

1. Оцените перспективы развития агротуризма в республике.

2. Предложите турпродукт, наиболее привлекательный, на ваш взгляд, для жителей крупных городов республики.

3. Предположим, что ваше туристское предприятие решило внедрить разработанный вами турпродукт. Для этого необходима соответствующая коммуникационная стратегия. Ваши предложения по ее разработке?

**Задача 2.** Основные элементы маркетинговых коммуникаций отличаются друг от друга по возможностям достижения эффективности, степени привлечения внимания и другим важным аспектам.

**Задание:**



Дайте характеристику каждого элемента маркетинговых коммуникаций с учетом их достоинств и недостатков<sup>8</sup>.

**Тема практического занятия:** Разработка маркетинговой коммуникационной стратегии

**Форма практического задания:** решение кейс-задания

**Кейс-задание:** Разработка рекламной кампании курортного комплекса «Гамма»:

Постановка целей рекламной кампании курортного комплекса «Гамма»:

- 1.увеличение загрузки в межсезонье;
- 2.повышение имиджа отеля.

Определение задач рекламной кампании:

- 1.стимулирование турагентств в межсезонье по загрузке отеля;
- 2.увеличение дохода за счёт реализации услуг местной аудитории;
- 3.реализация программ по развитию туризма (семинары, форумы, конференции);

Целевые группы воздействия:

дипломатические представительства и международные организации;

1.представительства и филиалы иногородних банков, промышленные предприятия, имеющие связи с зарубежьем и другими регионами, филиалы и представительства иногородних и зарубежных компаний; иностранные и российские туристы;выставочные компании и консалтинговые фирмы;

2. научные институты;

3. местная аудитория.

Задачи рекламной кампании для покупателей в лице крупных фирм, участвующих в больших деловых мероприятиях (форумы, конгрессы, деловые встречи на высшем уровне):

- стимулирование продаж;
- повышение имиджа отеля как идеального места для делового туризма;
- разработка элементов фирменной символики для определённых групп: майки, папки, ручки, кепки и т.п.

Задачи рекламной кампании для российских и иностранных туристов:

- привлечь внимание к отелю через наружные средства рекламы;
- возможность воспользоваться услугами бара, кафе, проживания в номерах (уик-энды) и ресторана.

Составьте бюджет рекламной кампании в таблице 1.

Таблица 1

**Бюджет рекламной кампании курортного комплекса «Гамма»**

№п/п	Статьи затрат на рекламносители	Сроки исполнения	Стоимость, в тыс.руб.
1.	Выставки	Январь, февраль, март, сентябрь, октябрь	
2.	Рекламе в прессе	В течение года	
3.	Реклама на радио	По отдельному плану	
4.	Директ-мейл	В течение года	
5.	Полиграфия, сувениры	В течение года	
6.	Наружная реклама	К сезону	
7.	Размещение рекламы на известных Интернет-порталах	В течении года	
8.	Презентации, фестивали и другие крупные мероприятия PR	По календарному плану	

8 <https://vbrgу.рф/files/B254BBC5-F515-4F98-9EE7-B92DBA452426.pdf>

Итого:	
--------	--

Конъюнктура рынка в 20\_\_ году была очень благоприятной. Это создало стабильную среду для эффективного воздействия рекламных мероприятий. Отдача от рекламы также наблюдалась. При росте стоимостных показателей сбыта дополнительные вложения в рекламу оправданы и доходны.

Участие курортного комплекса «Гамма» в международной выставке МИПТ-2015 и на сочинской выставке «Курорты и туризм-2015» способствовало эффективному продвижению торговой марки отеля и предоставляемых услуг, а также повысить уровень его привлекательности и создать тем самым необходимый избыток спроса на турпакеты. Практика показывает, что наибольшая эффективность продвижения и продаж турпакетов достигается при участии в составе консолидированного стенда региона на крупнейшей туристской бирже России - МИПТ.

Результаты от участия в выставке «Курорты и туризм» в январе 2015 года также положительно сказались на продвижении отеля.

На выставках есть реальная возможность пустить в ход весь арсенал рекламных средств, начиная от рекламно-информационных листовок и заканчивая рассказом об отеле из первых уст от генерального директора в рамках семинаров, пресс-конференций и интервью СМИ, проводимых во время работы выставок.

Цель печатных СМИ - имиджевое воздействие на туроператоров, турагентов. Реклама в прессе включает такие издания как газеты, журналы, справочники, каталоги. При выборе конкретного издания учитывается:

- 1) тираж;
- 2) периодичность;
- 3) специализация издания;
- 4) характер рекламы.

Необходимо выбрать популярные, хорошо «раскрученные» издания. Для ежемесячных изданий эффективность рекламы высока при её размещении в каждом номере. При этом следует чередовать имиджевую рекламу с рекламой тех или иных услуг.

Так, в специализированных изданиях, адресованных профессионалам турбизнеса и отдыхающим - «Турифо», «Вояж», «Туризм: практика, проблемы, перспективы», «Туристский бизнес», «Туризм и отдых» - рекламу следует приурочивать к началу сезона - май и в середине сезона для поддержания имиджа (табл. 2).

№п/п	Название издания	Стоимость публикации	Количество выходов	Сумма, в рублях
Газеты				
1. Центральные				
1.	«Российская газета»		6	
2.	«Комсомольская правда»		6	
3.	«Турифо»		25	
2. Московские				
4.	«Московский комсомолец»		2	
5.	«Коммерсант Дейли»		2	
3. Региональные				
6.	«Кубанская неделя»		10	
7.	«Вечерний Ростов»		10	
8.	«Деловой Петербург»		2	
4. Местные				
9.	«Черноморская здравница»		10	
Всего:				

Журналы				
10.	«Вояж»		1	
11.	«Туризм: практика, проблемы, перспективы»		1	
12.	«Туристский бизнес»		2	
13.	«Business Travel»		4	
14.	«Отель»		1	
Всего:				
Справочники, каталоги				
15.	«Курорты России»		1	
16.	«Отдых на Кубани»		1	
17.	«Российский туризм»		1	
Всего:				
Итого:				

Накануне сезона необходимо дать публикацию в местной прессе. Это может быть серия репортажей о готовности отеля к сезону, о новых программах отдыха для гостей, о работе отеля по повышению качества обслуживания. С целью привлечения деловых туристов подготовить статью о наличии конгресс-услуг в отеле, возможности организации деловых встреч.

Реклама на радио. Этот вид рекламы воздействует на широкую аудиторию и является эффективным способом по продвижению услуг отеля и его имиджа в целом. Радиореклама обладает такими преимуществами как широта охвата, избирательность, относительно недорогой вид рекламносителя. Рекламный радиоролик для госткурортного комплекса «Гамма» можно проводить на различных радиостанциях как местных и региональных, так и популярных российских радиостанциях. Для «Гаммы» возможна реклама на радиостанции «Русское радио». Расходы на прокат радиороликов на радиостанции приведены в табл. 3.

**Таблица 3**

**Расходы на прокат рекламы на радиостанции «Русское радио»**

№п/п	График выходов, месяц	Хроном.	Стоимость 1 выхода	Кол-во выходов	Стоимость, руб.
1.	Октябрь,	30			
2.	Ноябрь,	30			
3.	Декабрь,	30			
4.	Январь,	15			
5.	Февраль,	15			
6.	Май,	30			
Итого:					

В октябре, ноябре интенсивная реклама межсезонья. Количество выходов рекламного спота 3 раза в день (9 : 00; 10 : 00; 19 : 00). Стоимость изготовления 900 рублей.

Директ мейл. Прямая почтовая рассылка («direct mail»), распространение информационно-рекламных материалов на выставках - традиционно зарекомендовали себя как один из эффективных видов рекламы в туризме. Успех их состоит в рассылке материалов и специально подобранным адресам заинтересованным лицам и потенциальным покупателям. Этот метод имеет одно очень существенное преимущество - относительно минимальные затраты.

Этот вид рекламы используют для рассылки информации о различных предложениях в период межсезонья. Данный способ особенно привлекателен, так как постоянным и корпоративным клиентам, бизнес- туристам очень удобно узнавать о новинках в отеле именно через direct mail. Рассылки содержат предложения, оформленные на фирменном бланке,

отправленные по интернету.

Печатная продукция. Один из наиболее существенных и важных средств рекламы при рекламе различных услуг является рекламная полиграфия. Полиграфия незаменима как один из видов наглядной агитации, сочетает в себе краткость и информативность, является одним из средств для проведения ряда рекламных акций.

Известно, что полиграфия необязательна для эффективной рекламы товаров, но крайне необходима при продвижении услуг. Принципиально важным здесь является присутствие единого фирменного стиля отеля и цветового решения. Тираж должен быть значительным для удовлетворения двухгодичных потребностей отелей. Более короткий срок (тираж) невыгоден, более длительный может потребовать досрочного внесения в prospect произошедших за это время изменений.

Годовая потребность в полиграфической продукции определяется частотой участия в выставках, размерами агентской сети отеля. Для «Гаммы» оптимальной партией буклетов, удовлетворяющей потребности в работе на 2 года - 1000 экземпляров. Изменяющаяся информация будет содержаться на специальном вкладыше и обновляться по мере необходимости (табл. 4).

**Таблица 4**

**Виды рекламной полиграфии**

№п/п	Наименование	Количество,тыс. Шт.	Стоимость,тыс.руб.
1.	Буклет	2	29,0
2.	Проспект	1	15,0
3.	Карманные календари	1	11,6
4.	Фирменный бланк	2	20,0
5.	Ручки с фирменной символикой	0,25	5,0
6.	Визитные карточки	0,7	1,4
7.	Фирменные конверты	2	8,0
8.	Визитка отеля	0,5	1,0
9.	Фирменные папки	1,5	15,0
10.	Специальные вкладыши	1	1,0
11.	Рекламный листок	2	24,0
Итого			131,0

Наружная реклама. Курортного комплекс «Гамма» размещает свою рекламу в аэропорту г. Краснодара, на железнодорожном вокзале Туапсе. Необходимо усилить воздействие рекламы, поместив информацию об отеле на указателях развилки дорог по пути следования к самому отелю и в центре города Туапсе. Стоимость такого указателя размером 1\*0,5 м около 4350 рублей. Сроки представлены в табл. 5.

**Таблица 5**

**Рекламная кампания курортного комплекса «Гамма»на 2016-2017 гг.**

Этап проведения рекламной кампании	Сроки	Основные мероприятия	Виды рекламы
I	Сентябрь- ноябрь20__г.	Участие в выставке «Отдых-20__», Москва, Продвижение услуг в межсезонье	Стимулирующая

II	Декабрь 20__г.	Статьи в печатных изданиях	Убеждающая, имиджевая
III	Январь- февраль 20__г.	Участие в выставках в Сочи и в Москве	Имиджевая
IV	Март 20__г.	Участие в МПТ	Имиджевая
V	Апрель-июнь 20__г.	Заключение договоров на сезон 20__г.	Информационная

**Задание:**

1. Рассчитайте дополнительный доход от проведения рекламной кампании.
2. Рассчитайте прибыль от проведения рекламной кампании.
3. Рассчитайте рентабельность рекламной кампании.
4. Рассчитайте коэффициент возврата инвестиций EROI от проведения рекламной кампании.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8**

**форма рубежного контроля – компьютерное тестирование**

**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	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 3)</b>		
Раздел 1. Содержание и социально-экономическая сущность маркетинга в туризме и гостеприимстве.	14	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 2. Маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства	14	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 3. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии туризма и гостеприимства	14	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 4. Формирование стратегии маркетинга на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	14	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 5. Продуктовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	14	Самостоятельное изучение материала раздела

<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	70	
<b>Модуль 2. (семестр 4)</b>		
Раздел 6. Ценовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	12	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 7. Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	12	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 8. Маркетинговые коммуникации в туризме и гостеприимстве	10	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	34	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	104	

***Очно-заочной формы обучения***

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. (семестр 3)</b>		
Раздел 1. Содержание и социально-экономическая сущность маркетинга в туризме и гостеприимстве.	19	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 2. Маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства	19	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 3. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии туризма и гостеприимства	19	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 4. Формирование стратегии маркетинга на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	19	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	76	
<b>Модуль 2. (семестр 4)</b>		
Раздел 5. Продуктовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	19	Самостоятельное изучение материала раздела

Раздел 6. Ценовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	19	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 7. Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	19	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 8. Маркетинговые коммуникации в туризме и гостеприимстве	19	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	76	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	152	

*Заочной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Количество часов</b>	<b>Вид самостоятельной работы</b>
<b>Модуль 1. курс 3 сессии 1-2</b>		
Раздел 1. Содержание и социально-экономическая сущность маркетинга в туризме и гостеприимстве.	28	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 2. Маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства	28	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 3. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии туризма и гостеприимства	28	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 4. Формирование стратегии маркетинга на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	33	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	117	
<b>Модуль 2. курс 3 сессии 3-4</b>		
Раздел 5. Продуктовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	28	Самостоятельное изучение материала раздела

Раздел 6. Ценовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	28	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 7. Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	28	Самостоятельное изучение материала раздела
Раздел 8. Маркетинговые коммуникации в туризме и гостеприимстве	33	Самостоятельное изучение материала раздела
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	117	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	234	

### 3.2. Задания для самостоятельной работы

#### Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

Вопросы и задания.

1. Исторические аспекты маркетинга туризма и гостиничного хозяйства.
2. Функции маркетинга гостиничного хозяйства.
3. Комплекс маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
4. Особенности маркетинга гостиничного хозяйства в России
5. Исторические аспекты маркетинга туризма и гостиничного хозяйства.
6. Функции маркетинга гостиничного хозяйства.
7. Комплекс маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
8. Особенности маркетинга гостиничного хозяйства в России

#### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

##### Основная литература

1. Восколович, Н. А. *Маркетинг туристских услуг: учебник и практикум для вузов* / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511464> (дата обращения: 27.03.2023).

2. Джанджугазова, Е. А. *Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства: учебное пособие* : [16+] / Е. А. Джанджугазова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 192 с. : ил., схем., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр.: с. 164-165. — ISBN 978-5-4499-1541-2. — DOI 10.23681/597798. — Текст : электронный.

3. Скобкин, С. С. *Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебник для вузов* / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514813> (дата обращения: 08.03.2023).

4. Кирьянова, Л. Г. *Маркетинг и брендинг туристских дестинаций: учебное пособие для вузов* / Л. Г. Кирьянова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Высшее



образование). — ISBN 978-5-9916-9266-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490727> (дата обращения: 06.03.2023).

### Дополнительная литература

1. Короткова, Т. Л. Управление маркетингом : учебник и практикум для вузов / Т. Л. Короткова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 221 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15415-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514184> (дата обращения: 08.03.2023).

2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511184> (дата обращения: 08.03.2023).

3. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/515319> (дата обращения: 08.03.2023).

### Задания для самостоятельной работы к Разделу 2

Вопросы и задания.

1. Маркетинговые исследования как составная и неотъемлемая часть маркетинга гостиничного хозяйства.
2. Система маркетинговых исследований в сфере гостиничного хозяйства.
3. Базисные направления, методические основы, правила и процедуры маркетинговых исследований в сфере гостиничного хозяйства.
4. Маркетинговая информация индустрии гостеприимства

### Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

#### Основная литература

1. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511464> (дата обращения: 27.03.2023).

2. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е. А. Джанджугазова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 192 с. : ил., схем., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр.: с. 164-165. — ISBN 978-5-4499-1541-2. — DOI 10.23681/597798. — Текст : электронный.

3. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514813> (дата обращения: 08.03.2023).

4. Кирьянова, Л. Г. Маркетинг и брендинг туристских дестинаций : учебное пособие для вузов / Л. Г. Кирьянова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9266-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490727> (дата обращения: 06.03.2023).

### Дополнительная литература

1. Короткова, Т. Л. *Управление маркетингом : учебник и практикум для вузов / Т. Л. Короткова.* — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 221 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15415-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/514184> (дата обращения: 08.03.2023).

2. Баумгартен, Л. В. *Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен.* — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/511184> (дата обращения: 08.03.2023).

3. Морозова, Н. С. *Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов.* — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.ura.it.ru/bcode/515319> (дата обращения: 08.03.2023).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 3**

Вопросы и задания.

1. Факторы, оказывающие влияние на туристические потребности.
2. Исследования социально-психологического портрета потребителя гостиничных услуг.
3. Особенности поведения современного российского потребителя.
4. Виды потребителей Потребительский рынок сферы гостиничных услуг.
5. Выделение социальных групп (сегментирование рынка).
6. Характеристика основных социальных групп в России.
7. Потребности и их структура в системе маркетинга.
8. Оценка уровня потребностей консументов.
9. Потребительские рынки и покупательское поведение потребителей.
10. Назовите этапы проведения сегментации рынка услуг и их основные особенности.
11. Определите основные критерии, по которым осуществляется сегментация рынка услуг.
12. На какие группы делятся потребители гостиничных и туристских услуг по типу поведения?
13. В чем проявляются особенности сегментации российского туристского рынка?
14. Что собой представляет стратегия недифференцируемого маркетинга при выборе рынка?
15. В чем заключается стратегия дифференцируемого маркетинга?
16. Каковы особенности стратегии целевого маркетинга?
17. Что собой представляет позиционирование туристского продукта на рынке?
18. Что такое дифференциация сегментов по физическим атрибутам и типу обслуживания?
19. Что такое дифференциация сегментов по персоналу и местонахождению?

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.**

#### **Основная литература**

1. Восколович, Н. А. *Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович.* — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://ura.it.ru/bcode/511464> (дата обращения: 27.03.2023).

2. Джанджугазова, Е. А. *Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е. А. Джанджугазова.* — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 192 с. : ил., схем., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр.: с. 164-165. — ISBN 978-5-4499-1541-2. — DOI 10.23681/597798. — Текст : электронный.

3. Скобкин, С. С. *Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514813> (дата обращения: 08.03.2023).*

4. Кирьянова, Л. Г. *Маркетинг и брендинг туристских дестинаций : учебное пособие для вузов / Л. Г. Кирьянова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9266-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490727> (дата обращения: 06.03.2023).*

### **Дополнительная литература**

1. Короткова, Т. Л. *Управление маркетингом : учебник и практикум для вузов / Т. Л. Короткова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 221 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15415-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514184> (дата обращения: 08.03.2023).*

2. Баумгартен, Л. В. *Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511184> (дата обращения: 08.03.2023).*

3. Морозова, Н. С. *Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/515319> (дата обращения: 08.03.2023).*

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 4**

Вопросы и задания.

1. Разработка маркетинговой стратегии. Постановка проблемы, определение целей и задач стратегии фирмы.
2. Разработка тактических задач.
3. Анализ структуры и содержания стратегических планов.
4. Анализ потребностей посредством сегментации рынков.
5. Виды туристических рынков. Система равновесия на рынке туризма.
6. Осуществление стратегии сегментации. Контроль деятельности маркетинговой службы.
7. Стратегии работы фирмы с потребителями.
8. Стратегии охвата потребительского рынка.
9. Коммуникационные стратегии в канале сбыта.
10. Процесс рекламной коммуникации.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.**

#### **Основная литература**

1. Восколович, Н. А. *Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511464> (дата обращения: 27.03.2023).*

2. Джанджугазова, Е. А. *Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+]* / Е. А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 192 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – DOI 10.23681/597798. – Текст : электронный.

3. Скобкин, С. С. *Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов* / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514813> (дата обращения: 08.03.2023).

4. Кирьянова, Л. Г. *Маркетинг и брендинг туристских дестинаций : учебное пособие для вузов* / Л. Г. Кирьянова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9266-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490727> (дата обращения: 06.03.2023).

### **Дополнительная литература**

1. Короткова, Т. Л. *Управление маркетингом : учебник и практикум для вузов* / Т. Л. Короткова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 221 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15415-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514184> (дата обращения: 08.03.2023).

2. Баумгартен, Л. В. *Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов* / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511184> (дата обращения: 08.03.2023).

3. Морозова, Н. С. *Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов* / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/515319> (дата обращения: 08.03.2023).

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 5**

Вопросы и задания.

1. Что такое «товар» в маркетинге?
2. Подходы к классификации товаров и услуг.
3. Качество и конкурентоспособность товара.
4. Ассортимент и номенклатура.
5. Сервис.
6. Сегментирование рынка и позиционирование товара.
7. Разработка новых товаров и их жизненный цикл.
8. Маркировка, торговая марка, бренд и упаковка.
9. Проблемы товарной политики в России.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.**

#### **Основная литература**

1. Восколович, Н. А. *Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов* / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511464> (дата обращения: 27.03.2023).

2. Джанджугазова, Е. А. *Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е. А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 192 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – DOI 10.23681/597798. – Текст : электронный.*

3. Скобкин, С. С. *Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 212 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-15696-6. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.urait.ru/bcode/514813> (дата обращения: 08.03.2023).*

4. Кирьянова, Л. Г. *Маркетинг и брендинг туристских дестинаций : учебное пособие для вузов / Л. Г. Кирьянова. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 264 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-9916-9266-3. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/490727> (дата обращения: 06.03.2023).*

### **Дополнительная литература**

1. Короткова, Т. Л. *Управление маркетингом : учебник и практикум для вузов / Т. Л. Короткова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 221 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-15415-3. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.urait.ru/bcode/514184> (дата обращения: 08.03.2023).*

2. Баумгартен, Л. В. *Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 339 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-00581-3. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.urait.ru/bcode/511184> (дата обращения: 08.03.2023).*

3. Морозова, Н. С. *Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 192 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-10941-2. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.urait.ru/bcode/515319> (дата обращения: 08.03.2023).*

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 6**

Вопросы и задания.

1. Особенности ценообразования в сфере гостиничного хозяйства.
2. Особенности ценообразования в туризме.
3. Цена как показатель соотношения спроса и предложения.
4. Характеристика ценовых решений.
5. Стратегия ценовой и неценовой конкуренции.
6. Характеристика факторов, влияющих на решения о ценах.
7. Гибкость в стратегиях ценообразования.
8. Риски и их нейтрализация

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 6.**

#### **Основная литература**

1. Восколович, Н. А. *Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 242 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-15684-3. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/511464> (дата обращения: 27.03.2023).*

2. Джанджугазова, Е. А. *Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е. А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 192*

с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – DOI 10.23681/597798. – Текст : электронный.

3. Скобкин, С. С. *Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514813> (дата обращения: 08.03.2023).*

4. Кирьянова, Л. Г. *Маркетинг и брендинг туристских дестинаций : учебное пособие для вузов / Л. Г. Кирьянова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9266-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490727> (дата обращения: 06.03.2023).*

### **Дополнительная литература**

1. Короткова, Т. Л. *Управление маркетингом : учебник и практикум для вузов / Т. Л. Короткова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 221 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15415-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514184> (дата обращения: 08.03.2023).*

2. Баумгартен, Л. В. *Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511184> (дата обращения: 08.03.2023).*

3. Морозова, Н. С. *Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/515319> (дата обращения: 08.03.2023).*

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 7**

Вопросы и задания.

1. Сущность и функции товародвижения и сбыта в индустрии туризма и гостеприимства.
2. Каналы сбыта: виды, выбор, построение и управление.
3. Логистика.
4. Маркетинг закупок.
5. Маркетинг продаж.
6. Становление нового сбыта и торговли в России.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 7.**

#### **Основная литература**

1. Восколович, Н. А. *Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511464> (дата обращения: 27.03.2023).*

2. Джанджугазова, Е. А. *Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е. А. Джанджугазова. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 192 с. : ил., схем., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL:*

<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – DOI 10.23681/597798. – Текст : электронный.

3. Скобкин, С. С. *Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514813> (дата обращения: 08.03.2023).*

4. Кирьянова, Л. Г. *Маркетинг и брендинг туристских дестинаций : учебное пособие для вузов / Л. Г. Кирьянова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9266-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490727> (дата обращения: 06.03.2023).*

### **Дополнительная литература**

1. Короткова, Т. Л. *Управление маркетингом : учебник и практикум для вузов / Т. Л. Короткова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 221 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15415-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514184> (дата обращения: 08.03.2023).*

2. Баумгартен, Л. В. *Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511184> (дата обращения: 08.03.2023).*

3. Морозова, Н. С. *Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/515319> (дата обращения: 08.03.2023).*

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 8**

Вопросы и задания.

1. Современные коммуникационные технологии продвижения в туризме и гостеприимстве.
2. Понятие и структура массовых коммуникаций.
3. Пропаганда.
4. PR-технологии.
5. Личные продажи.
6. Интернет-продажи.
7. Реклама – как социально- экономическая категория.
8. Цели, задачи и функции рекламы индустрии туризма и гостеприимства.
9. Требования к рекламе.
10. Носители рекламы услуг индустрии туризма и гостеприимства.
11. Реклама в периодической печати.
12. Рейтинг печатных изданий.
13. Выбор места, формы и цвета для рекламы в периодических СМИ.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 8.**

#### **Основная литература**

1. Восколович, Н. А. *Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511464> (дата обращения: 27.03.2023).*

2. Джанджугазова, Е. А. *Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е. А. Джанджугазова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 192 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 08.03.2023). – Библиогр.: с. 164-165. – ISBN 978-5-4499-1541-2. – DOI 10.23681/597798. – Текст : электронный.*

3. Скобкин, С. С. *Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 212 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-15696-6. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.urait.ru/bcode/514813> (дата обращения: 08.03.2023).*

4. Кирьянова, Л. Г. *Маркетинг и брендинг туристских дестинаций : учебное пособие для вузов / Л. Г. Кирьянова. – Москва : Издательство Юрайт, 2022. – 264 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-9916-9266-3. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/490727> (дата обращения: 06.03.2023).*

### **Дополнительная литература**

1. Короткова, Т. Л. *Управление маркетингом : учебник и практикум для вузов / Т. Л. Короткова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 221 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-15415-3. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.urait.ru/bcode/514184> (дата обращения: 08.03.2023).*

2. Баумгартен, Л. В. *Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 339 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-00581-3. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.urait.ru/bcode/511184> (дата обращения: 08.03.2023).*

3. Морозова, Н. С. *Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 192 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-10941-2. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://www.urait.ru/bcode/515319> (дата обращения: 08.03.2023).*

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

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

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.

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.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### **Написание реферата (доклада).**

*Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.



Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения, по сути, поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ, по сути, этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

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

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

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

#### **4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

#### **4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

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 дифференцированного 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.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

**4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

**4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации**

№ п/п	Контролируемые разделы, дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	Раздел 1. Содержание и социально-экономическая сущность маркетинга в туризме и гостеприимстве.	ОПК-4	Компьютерное тестирование	<p>1. Маркетинг определяется как</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) государственное управление производством и торговлей;</li> <li>2) финансовый и экономический потенциал фирмы;</li> <li>3) деятельность, направленная на получение прибыли за счет удовлетворения потребности покупателя;</li> <li>4) вид человеческой деятельности, направленный на улучшение социально-экономической обстановки в обществе.</li> </ol> <p>2. В функции туристского маркетинга не входит</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) определение ассортиментной политики предприятия;</li> <li>2) поиск резервов для снижения издержек обращения;</li> <li>3) формирование ценовой политики;</li> <li>4) организация системы товародвижения.</li> </ol> <p>3. Цель концепции социально-этического маркетинга — это</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) удовлетворение разумных потребностей;</li> <li>2) защита окружающей среды;</li> <li>3) комплексный учет интересов потребителей, предприятия и общества в целом;</li> <li>4) улучшение условий производства.</li> </ol>

				<p>4. Туруслугам характерна следующая характеристика</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) непривязанность туруслуги к определенному месту;</li> <li>2) совпадение факта продажи туруслуги и ее потребления;</li> <li>3) способность к хранению;</li> <li>4) территориальная разобщенность потребителей и производителей туруслуги.</li> </ol> <p>5. Рынок туризма характеризуют следующие моменты</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) спрос на туруслуги неэластичен;</li> <li>2) комплексность туристского предложения;</li> <li>3) низкая фондоемкость туриндустрии;</li> <li>4) незначительное количество посреднических звеньев.</li> </ol>
2.	Раздел 2. Маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства	ПК-5	Компьютерное тестирование	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Внутренний маркетинг – это маркетинг <ol style="list-style-type: none"> <li>1) направленный на освоение нескольких сегментов рынка с разными продуктами;</li> <li>2) основанный на непрерывном совершенствовании продуктов и инструментов маркетинга;</li> <li>3) основанный на изменении отрицательного отношения потребителя к продукту;</li> <li>4) направленный на эффективное обучение и мотивацию труда сотрудников.</li> </ol> </li> <li>2. Необходимость внутреннего маркетинга обуславливается <ol style="list-style-type: none"> <li>1) негибкостью производства;</li> <li>2) упрощением технологии производства;</li> <li>3) снижением конкуренции на рынке туруслуг;</li> <li>4) неопределенностью внешней среды.</li> </ol> </li> <li>3. Принцип производственной культуры – это <ol style="list-style-type: none"> <li>1) усиление иерархических барьеров внутри персонала;</li> <li>2) явный контроль;</li> <li>3) ликвидация привилегий управленцев;</li> </ol> </li> </ol>

				<p>4) незначительное делегирование полномочий.</p> <p>4. К функциям руководителя службы маркетинга относятся:</p> <p>1) контроль бухгалтерской отчетности службы маркетинга;</p> <p>2) установление цен на изготавливаемую продукцию;</p> <p>3) выбор целей и стратегий маркетинговой деятельности;</p> <p>4) решение производственных вопросов.</p> <p>5. Для стимулирования персонала используются такие меры материального поощрения, как</p> <p>1) проведение профессиональных конкурсов;</p> <p>2) предоставление бесплатных турпоездов;</p> <p>3) награждение грамотами;</p> <p>4) объявление благодарности;</p>
3.	Раздел 3. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии туризма и гостеприимства	ОПК-4 ПК-5	Компьютерное тестирование	<p>1. Сбор данных, их обработка, отчет о результатах – это</p> <p>1) маркетинговое исследование;</p> <p>2) информационный поток;</p> <p>3) маркетинговые информационные системы;</p> <p>4) прогнозирование.</p> <p>2. Целью функционирования МИС является</p> <p>1) обеспечение полной и качественной информации о потребителе;</p> <p>2) предоставление маркетинговой информации для принятия управленческих решений;</p> <p>3) разработка решений по продвижению товара;</p> <p>4) сбор информации о каналах сбыта.</p> <p>3. В систему вторичной информации входит такой прием, как</p> <p>1) организация презентации;</p> <p>2) полученных данных с предварительно созданной ситуацией;</p> <p>3) наблюдение за поведением покупателей в магазине</p>

				<p>4) исследование статистической информации.</p> <p>4. Начальным этапом маркетинговых исследований является</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) сбор информации;</li> <li>2) отбор источников информации;</li> <li>3) анализ собранной информации;</li> <li>4) предоставление полученных результатов.</li> </ol> <p>5. Периодические опросы специально выделяемых групп лиц, называемые исследованиями</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) полевыми;</li> <li>2) кабинетными;</li> <li>3) панельными;</li> <li>4) групповыми.</li> </ol>
4	Раздел 4. Формирование стратегии маркетинга на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства	ОПК-4	Компьютерное тестирование	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Планирование программы маркетинга осуществляется по двум направлениям: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) вещественному и временному;</li> <li>2) вещественному и стратегическому;</li> <li>3) временному и функциональному;</li> <li>4) стратегическому и функциональному.</li> </ol> </li> <li>2. Оптимально составленный комплекс маркетинга – это <ol style="list-style-type: none"> <li>1) директ-маркетинг;</li> <li>2) маркетинг-микс;</li> <li>3) прямой маркетинг;</li> <li>4) стратегический маркетинг.</li> </ol> </li> <li>3. Программа маркетинга рассчитывается на <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 1 год;</li> <li>2) 5 лет;</li> <li>3) 3 года;</li> <li>4) 6 лет.</li> </ol> </li> </ol>



				<p>4. На заключительном этапе составления программы маркетинга</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) рассчитывается бюджет реализации программы маркетинга;</li> <li>2) анализируются сильные и слабые стороны;</li> <li>3) разрабатывается товарная стратегия;</li> <li>4) строится стратегия развития целевого рынка.</li> </ol> <p>5. Раздел, посвященный рыночной стратегии компании, называется</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) стратегией формирования и развития каналов товародвижения;</li> <li>2) товарной стратегией;</li> <li>3) маркетинговой стратегией;</li> <li>4) стратегией формирования спроса.</li> </ol>
5	Раздел 5. Продуктовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	ПК-5	Компьютерное тестирование	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Жизненный цикл товара – это <ol style="list-style-type: none"> <li>1) интервал времени с момента приобретения до момента утилизации;</li> <li>2) совокупность фаз внедрения, роста продаж, зрелости спада продаж товара;</li> <li>3) процесс развития продаж и получения прибыли;</li> <li>4) процесс продажи товара.</li> </ol> </li> <li>2. Смысл модели жизненного цикла товара в <ol style="list-style-type: none"> <li>1) прогнозе срока, в течение которого товар будет пользоваться спросом;</li> <li>2) прогнозировании момента, когда фирма должна приступить к разработке нового товара;</li> <li>3) анализе типа жизненного цикла товара для адаптации к его специфике;</li> <li>4) разработке маркетинговых инструментов, с помощью которых фирма может адаптироваться к его специфике.</li> </ol> </li> <li>3. Конкуренция характеризуется <ol style="list-style-type: none"> <li>1) одинаковым доходом предприятий;</li> <li>2) разными сферами деятельности;</li> <li>3) наличием нескольких соперников;</li> <li>4) несовпадающей целью.</li> </ol> </li> </ol>

				<p>4. Тип рынка, на котором торговые операции нестабильны, называются</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) основным;</li> <li>2) бесплодным;</li> <li>3) прослоенным;</li> <li>4) дополнительным.</li> </ol> <p>5. Предприятие, имеющее 30% доли на конкурентном рынке играет роль</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) предприятия-лидера;</li> <li>2) претендента на лидерство;</li> <li>3) ведомого;</li> <li>4) предприятия-новичка.</li> </ol>
6	Раздел 6. Ценовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	ПК-5	Компьютерное тестирование	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Стратегия средних цен может быть представлена в виде стратегии <ol style="list-style-type: none"> <li>1) проникновения на рынок;</li> <li>2) нейтрального ценообразования;</li> <li>3) следования за лидером;</li> <li>4) преимущественной цены.</li> </ol> </li> <li>2. Стратегия высоких цен может быть представлена в виде стратегии <ol style="list-style-type: none"> <li>1) проникновения на рынок;</li> <li>2) премиального ценообразования;</li> <li>3) следования за лидером;</li> <li>4) справедливого ценообразования.</li> </ol> </li> <li>3. Наиболее низкий уровень цен, когда фирма ориентирована на достижение цели <ol style="list-style-type: none"> <li>1) максимизация текущей прибыли;</li> <li>2) удержание позиций на рынке;</li> <li>3) лидерство в качестве продуктов;</li> <li>4) лидерство на рынке.</li> </ol> </li> <li>4. Последним этапом в разработке ценовой политики является</li> </ol>

				<ol style="list-style-type: none"> <li>1) выбор метода ценообразования;</li> <li>2) определение ценовой стратегии предприятия;</li> <li>3) выявление внешних факторов, влияющих на цены;</li> <li>4) постановка ценообразования.</li> </ol> <p>5. К задачам ценообразования в туротрасли не относится</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) обеспечение лидерства по показателям качества;</li> <li>2) обеспечение лидерства по доли рынка;</li> <li>3) сохранение выживаемости;</li> <li>4) снижение издержек.</li> </ol>
7	Раздел 7. Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства	ОПК-4	Компьютерное тестирование	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Канал распределения — это <ol style="list-style-type: none"> <li>1) способ распространения рекламы;</li> <li>2) совокупность фирм или лиц, способствующих перемещению товара к потребителю;</li> <li>3) способ транспортировки товара;</li> <li>4) совокупность фирм, занимающихся продвижением товара.</li> </ol> </li> <li>2. К посреднической турагентской сети относится <ol style="list-style-type: none"> <li>1) контрагентская сеть;</li> <li>2) бюро продаж;</li> <li>3) продажа туров по почте;</li> <li>4) розничные агентства.</li> </ol> </li> <li>3. Объединение нескольких турфирм одного уровня, называется <ol style="list-style-type: none"> <li>1) традиционной системой распределения;</li> <li>2) вертикальной маркетинговой системой;</li> <li>3) горизонтальной маркетинговой системой;</li> <li>4) диверсификационной системой распределения.</li> </ol> </li> <li>4. Способность турфирм выполнять обязанности и права, вытекающие из сделки, означает понятие</li> </ol>

				<ul style="list-style-type: none"> <li>1) кредитоспособность;</li> <li>2) дееспособность;</li> <li>3) правоспособность;</li> <li>4) юридическая ответственность.</li> </ul> <p>55. Широта канала распределения означает</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1) число посредников на одном уровне канала;</li> <li>2) количество реализуемых товарных групп;</li> <li>3) число уровней канала распределения;</li> <li>4) количеством торговых предприятий.</li> </ul>
8	Раздел 8. Маркетинговые коммуникации в туризме и гостеприимстве	ОПК-4	Компьютерное тестирование	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Термин «маркетинговые коммуникации» означает <ul style="list-style-type: none"> <li>1) транспортировку товара;</li> <li>2) продажу потребительских товаров на рынке других регионов;</li> <li>3) форму сообщений для информации потребителям о товаре;</li> <li>4) рекламу товара.</li> </ul> </li> <li>2. Продвижение туристической услуги на рынке – это <ul style="list-style-type: none"> <li>1) побудительные меры поощрения покупки;</li> <li>2) платная деятельность по продвижению туристической услуги на рынке;</li> <li>3) совокупность действий в целях повышения спроса;</li> <li>4) система некоммерческих средств увеличения спроса.</li> </ul> </li> <li>3. Рекламная компания начинается с выбора <ul style="list-style-type: none"> <li>1) целевой аудитории;</li> <li>2) направлений и тем рекламы;</li> <li>3) целей рекламного сообщения;</li> <li>4) способа проведения рекламной компании.</li> </ul> </li> <li>4. На этапе зрелости ЖЦТ эффективна реклама <ul style="list-style-type: none"> <li>1) информативная;</li> <li>2) увещательная;</li> </ul> </li> </ul>

				3) напоминающая; 4) скрытая. 5. Экономическая функция рекламы заключается в 1) расширении рынков сбыта; 2) анализе процесса реализации товара; 3) изучении рекламной деятельности анкет; 4) поддержании обратной связи с рынком.
--	--	--	--	--

#### 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

<b>Коды контролируемой компетенций</b>	<b>Вопросы /задания</b>
ОПК-4	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Предмет, цели и задачи изучения дисциплины «Маркетинг индустрии туризма и гостеприимства».</li><li>2. Маркетинг: сущность, значение.</li><li>3. Социально-экономические предпосылки возникновения маркетинга.</li><li>4. Формы маркетинга по различным признакам.</li><li>5. Основные функции маркетинга.</li><li>6. Концепции маркетинга: сущность.</li><li>7. Управление маркетингом на предприятии.</li><li>8. Условия существования маркетинга.</li><li>9. Основные принципы маркетинга.</li><li>10. Содержание комплексного маркетинга.</li><li>11. Специфика маркетинга в туризме.</li><li>12. Информационное обеспечение маркетинга.</li><li>13. Цели маркетинговых исследований в туризме.</li><li>14. Формы маркетинговых исследований.</li><li>15. Методы сбора информации.</li><li>16. Требования к составлению анкет.</li><li>17. Сегментирование рынка: сущность, этапы.</li><li>18. Критерии привлекательности сегментов рынка.</li><li>19. Сущность маркетинговых коммуникаций.</li><li>20. Целевые аудитории маркетинговых коммуникаций.</li><li>21. Элементы комплекса маркетинговых коммуникаций.</li><li>22. Этапы разработки коммуникационной стратегии.</li></ol>

- |  |  |
|--|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"><li>23. Выбор структуры комплекса коммуникаций.</li><li>24. Каналы розничной продажи турпродукта.</li><li>25. Основные функции каналов сбыта турпродукта.</li><li>26. Стимулирование продаж туристских и гостиничных услуг.</li><li>27. Ситуационный анализ при стратегическом планировании.</li><li>28. Личная продажа в комплексе маркетинговых коммуникаций.</li><li>29. Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций.</li><li>30. Виды туристской рекламы.</li><li>31. Выбор средств распространения рекламы.</li><li>32. Связи с общественностью в туристском бизнесе.</li><li>33. Приемы, используемые при завершении процесса личной продажи.</li><li>34. Характеристика выставочных мероприятий.</li><li>35. Процесс участия турфирмы в работе выставки.</li><li>36. Классификация выставочных мероприятий по ряду признаков.</li><li>37. Оценка эффективности участия в выставочных мероприятиях.</li><li>38. Принципы построения маркетинговой структуры.</li><li>39. Внутренний маркетинг и его задачи.</li></ol> |
|--|--|

ПК-5	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Среда маркетинга: понятие, структура.</li><li>2. Факторы внешней среды маркетинга.</li><li>3. Туристский маркетинг: сущность, основные задачи.</li><li>4. Туррынок: определение, структура.</li><li>5. Компоненты спроса и предложения на туристском рынке.</li><li>6. Характеристики и отличительные свойства турпродукта.</li><li>7. Особенности спроса на услуги туризма и гостеприимства.</li><li>8. Основные функции управления маркетингом в туризме.</li><li>9. Значение ценовых решений в маркетинге.</li><li>10. Дифференциация цен и скидок на туруслуги.</li><li>11. Методы ценообразования на туруслуги.</li><li>12. Модели формирования цен на туруслуги.</li><li>13. Варианты организации маркетинга на турпредприятии.</li><li>14. Функциональная организация службы маркетинга.</li><li>15. Организация службы маркетинга по продуктовому принципу.</li><li>16. Сильные и слабые стороны организационных структур служб маркетинга.</li></ol>
------	--



## РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

#### 5.1.1. Основная литература

1. Восколович, Н. А. *Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович.* — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 242 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15684-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/511464> (дата обращения: 27.03.2023).

2. Джанджугазова, Е. А. *Маркетинговые исследования в индустрии гостеприимства : учебное пособие : [16+] / Е. А. Джанджугазова.* — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 192 с. : ил., схем., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=597798> (дата обращения: 08.03.2023). — Библиогр.: с. 164-165. — ISBN 978-5-4499-1541-2. — DOI 10.23681/597798. — Текст : электронный.

3. Скобкин, С. С. *Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин.* — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514813> (дата обращения: 08.03.2023).

4. Кирьянова, Л. Г. *Маркетинг и брендинг туристских дестинаций : учебное пособие для вузов / Л. Г. Кирьянова.* — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 264 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9266-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490727> (дата обращения: 06.03.2023).

#### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Короткова, Т. Л. *Управление маркетингом : учебник и практикум для вузов / Т. Л. Короткова.* — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 221 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15415-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/514184> (дата обращения: 08.03.2023).

2. Баумгартен, Л. В. *Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен.* — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511184> (дата обращения: 08.03.2023).

3. Морозова, Н. С. *Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов.* — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/515319> (дата обращения: 08.03.2023).

### 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) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

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.

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;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов 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 каждому 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.

#### **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. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:**

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

##### **5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных**

<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) 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, экранно-звуковыми средствами обучения.

**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, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

**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) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) 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) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта (указать реквизиты ФГОС)– <i>бакалавриата</i> по направлению подготовки <i>43.03.03 Гостиничное дело</i> , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515	Протокол заседания Ученого совета института № 2 от «27» 04 2023 года	__ . __ . ____
2.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	__ . __ . ____
3.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	__ . __ . ____
4.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	__ . __ . ____



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

УТВЕРЖДАЮ  
Директор Высшей школы индустрии  
гостеприимства, впечатлений и социального  
креатива (институт)  
К.К. Поздняков  
27 апреля 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ОХРАНА ТРУДА И ТЕХНИКА БЕЗОПАСНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ  
И ОРГАНИЗАЦИЙ ТУРИЗМА,  
ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

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

**Направленность**  
*«Гостиничная деятельность»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -  
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

**Форма обучения**  
*Очная, очно-заочная, заочная*

Москва 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	5
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	5
1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций	
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося	
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)	
<b>2.3. Содержание дисциплины (модуля) .....</b>	<b>13</b>
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	21
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	21
<b>3.2. Задания для самостоятельной работы .....</b>	<b>23</b>
РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	29
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)	
4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	
4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю).....	29
4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося .....	29
4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося.....	30
4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	
4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю).....	32
4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) .....	36
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	39
<b>5.1.1. Основная литература.....</b>	<b>40</b>
<b>5.1.2. Дополнительная литература .....</b>	<b>40</b>



5.2	Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)	
5.3	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	
5.4	Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)	
5.4.1.	Средства информационных технологий.....	43
5.4.2.	Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: .....	43
5.4.3.	Информационные справочные системы и профессиональные базы данных .....	45
5.5.	Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)	
5.6.	Образовательные технологии	
	ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	47

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» 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* (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания» разработана рабочей группой в составе: канд. геогр. наук, доцента Хетагуровой В.Ш..

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса и гастрономии Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 3 от «27» апреля 2023 года

Заведующий кафедрой  
докт. экон. наук, доцент



Л.Г. Руденко

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион Сухаревский,  
Москва



М.Ф.Курджиева

(подпись)

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

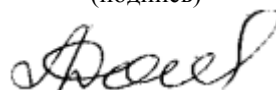
Кандидат исторических наук.  
Ведущий советник Отдела по  
взаимодействию с органами  
государственной власти АНО «Больше,  
чем путешествие», Москва



М.С. Федорова

(подпись)

Кандидат экономических наук, доцент  
Доцент кафедры сервис-дизайна в  
индустрии туризма и гостеприимства  
(РГСУ)



Л.И. Донскова

(подпись)

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

### 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об основах создания системы безопасности труда на предприятиях туризма и гостеприимства, а также противодействия пожарной, террористической, информационной и иной угрозы в сфере туризма и гостеприимства с последующим применением в практической деятельности полученных навыков обеспечения безопасности, для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов и охраны труда в индустрии туризма и гостеприимства; основах обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Сформировать и систематизировать теоретические основы охраны труда и техники безопасности в сфере туризма и гостеприимства.
2. Выявить основные элементы безопасности труда и их специфику на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания.
3. Определить основные направления угроз безопасности жизнедеятельности в сфере туризма и гостеприимства, включая пожарную, антитеррористическую, финансовую и информационную безопасность.
4. Сформулировать комплекс мер по созданию системы обеспечения безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания, включая создание безопасных условий труда.

### 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-7 в соответствии с учебным планом.

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

Категория компетенций (при наличии)	Код компетенции Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Безопасность обслуживания	<b>ОПК-7</b> Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных	<b>ОПК-7.1</b>  Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и	<b>Знать:</b> правила обслуживания потребителей услуг сферы туризма, гостеприимства и общественного питания  <b>Уметь:</b> обеспечить безопасность обслуживания потребителей услуг

	сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	общественного питания. <b>ОПК-7.2</b> Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.	организаций сферы туризма, гостеприимства и общественного питания  <b>Владеть:</b> правилами соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил 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) составляет 3 зачетные единицы.

### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	54	54			
Лекционные занятия	18	18			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	36	36			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	45	45			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>	<b>9</b>			
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>108</b>	<b>108</b>			

### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		4			
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>36</b>	<b>36</b>			
Лекционные занятия	12	12			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	24	24			
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>63</b>	<b>63</b>			
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>9</b>	<b>9</b>			
Форма промежуточной аттестации	зачет	зачет			
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>108</b>	<b>108</b>			

### Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 1		Курс 2	
		Сессия 1-2	Сессия 3-4	Сессия 1-2	Сессия 3-4
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками</b>	<b>12</b>				<b>12</b>
Лекционные занятия	4				4
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Практические занятия	8				8
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
Консультации / Иная контактная работа					
<i>из них: в форме практической подготовки</i>					
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	<b>92</b>				<b>92</b>
<b>Контроль промежуточной аттестации</b>	<b>4</b>				<b>4</b>
Форма промежуточной аттестации	зачет				зачет
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>108</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	Консультации / Иная контактная работа	из них, в форме практической подготовки
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>									
Раздел 1. Организационно-правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	33	15	18	6			12		
Тема 1.1. Организационные основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	16	8	8	2			6		
Тема 1.2. Правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	17	7	10	4			6		
Раздел 2. Производственная санитария на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	33	15	18	6			12		

Тема 2.1. Факторы, влияющие на условия труда и меры по предотвращению их вредного воздействия	18	8	10	4		6			
Тема 2.2 Расследование и учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний. Травматизм на рабочем месте	15	7	8	2		6			
Раздел 3. Меры по обеспечению безопасности в индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания	33	<b>15</b>	18	6		12			
Тема 3.1. Обеспечение террористической безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	17	7	10	4		6			
Тема 3.2. Финансовая, пожарная и информационная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания	16	8	8	2		6			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>зачет</b>								
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>45</b>	<b>54</b>	<b>18</b>		<b>36</b>			

*Очно-заочной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Виды учебной работы, академических часов</b>
---------------------	---

	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>	Консультации / Иная контактная работа
<b>Модуль 1 (Семестр 4)</b>								
Раздел 1. Организационно-правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>		
Тема 1.1. Организационные основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	<b>16</b>	10	6	2		4		
Тема 1.2. Правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	<b>17</b>	11	6	2		4		
Раздел 2. Производственная санитария на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	<b>33</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>		
Тема 2.1. Факторы, влияющие на условия труда и меры по	<b>16</b>	10	6	2		4		



предотвращению их вредного воздействия									
Тема 2.2 Расследование и учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний. Травматизм на рабочем месте	17	11	6	2		4			
Раздел 3. Меры по обеспечению безопасности в индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания	33	21	12	4		8			
Тема 3.1. Обеспечение террористической безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	16	10	6	2		4			
Тема 3.2. Финансовая, пожарная и информационная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания	17	11	6	2		4			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>9</b>								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>Зачет</b>								
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>63</b>	<b>36</b>	<b>12</b>		<b>24</b>			

*Заочной формы обучения*

<b>Раздел, тема</b>	<b>Виды учебной работы, академических часов</b>
---------------------	---

	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>	Консультации / Иная контактная работа
<b>Модуль 1 (Курс 2. Семестр 3-4)</b>								
Раздел 1. Организационно-правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	<b>36</b>	<b>32</b>	<b>4</b>	<b>4</b>				
Тема 1.1. Организационные основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	18	16	2	2				
Тема 1.2. Правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	18	16	2	2				
Раздел 2. Производственная санитария на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	34	<b>30</b>	<b>4</b>			<b>4</b>		
Тема 2.1. Факторы, влияющие на условия труда и меры по	17	15	2			2		

предотвращению их вредного воздействия									
Тема 2.2 Расследование и учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний. Травматизм на рабочем месте	17	15	2			2			
Раздел 3. Меры по обеспечению безопасности в индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания	34	30	4			4			
Тема 3.1. Обеспечение террористической безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	17	15	2			2			
Тема 3.2. Финансовая, пожарная и информационная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания	17	15	2			2			
<b>Контроль промежуточной аттестации (час)</b>	<b>4</b>								
<i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i>	<b>зачет</b>								
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>92</b>	<b>12</b>	<b>4</b>		<b>8</b>			

### 2.3. Содержание дисциплины (модуля)

#### **РАЗДЕЛ 1. Организационно-правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания**

### *Перечень изучаемых элементов содержания*

Основы охраны труда и техники безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания. Основные термины, определения и понятия, применяемые в сфере охраны труда. Права и обязанности работодателя. Общие понятия о трудовой деятельности человека и условиях труда. Нормы российского трудового права. Государственная политика в области охраны труда. Государственное регулирование в области охраны труда. Нормативная база охраны труда. Технические регламенты и стандарты. Гарантии и компенсации работнику в связи с условиями труда. Локальные нормативные акты по охране труда. Государственные нормативные требования охраны труда. Техническое регулирование. Особенности регулирования труда женщин, подростков и инвалидов. Ответственность за нарушение законодательства. Права и обязанности работника в области охраны труда. Служба охраны труда. Комитет (комиссия) по охране труда. Общественный контроль за охраной труда. Государственный надзор за соблюдением государственных нормативных требований охраны труда. Планирование мероприятий по охране труда. Обучение и инструктажи по охране труда. Система управления охраной труда в организациях и на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания. Регулирование охраны труда в коллективном договоре.

#### **Тема 1.1. Организационные основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания**

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

Общие понятия о трудовой деятельности человека и условиях труда. Основы охраны труда и техники безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания. Основные термины, определения и понятия, применяемые в сфере охраны труда. Права и обязанности работодателя. Права и обязанности работника в области охраны труда. Служба охраны труда. Комитет (комиссия) по охране труда. Общественный контроль за охраной труда. Государственный надзор за соблюдением государственных нормативных требований охраны труда. Планирование мероприятий по охране труда. Обучение и инструктажи по охране труда. Система управления охраной труда в организациях и на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания. Регулирование охраны труда в коллективном договоре.

#### **Тема 1.2. Правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания**

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

Нормы российского трудового права. Государственная политика в области охраны труда. Государственное регулирование в области охраны труда. Нормативная база охраны труда. Технические регламенты и стандарты. Гарантии и компенсации работнику в связи с условиями труда. Локальные нормативные акты по охране труда. Государственные нормативные требования охраны труда. Техническое регулирование. Особенности регулирования труда женщин, подростков и инвалидов. Ответственность за нарушение законодательства.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1**

#### **Тема практического занятия 1.1: Организационные основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания**

**Форма практического задания:** дискуссия

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Основные направления государственной политики в области охраны труда

2. Охрана труда в коллективных договорах.
3. Охрана труда в трудовом договоре.
4. Охрана труда в правилах внутреннего трудового распорядка.
5. Охрана труда в соглашениях по охране труда.
6. Финансирование мероприятий по охране труда.
7. Профессиональные стандарты и их применение.
8. Независимая оценка квалификации работника на соответствие профессиональному стандарту или квалификационным требованиям.
9. Режим рабочего времени и времени отдыха.
10. Социальное страхование работников от несчастных случаев, профессиональных заболеваний и временной нетрудоспособности.

## **Тема практического занятия 1.2: Правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания**

**Форма практического задания: дискуссия**

### **Темы вопросов для обсуждения:**

1. Федеральный государственный надзор в сфере труда
2. Контроль за соблюдением законодательства по охране труда профсоюзами, трудовыми коллективами.
3. Самозащита работников своих прав в области охраны труда.
4. Дисциплинарная ответственность за нарушение требований охраны труда
5. Административная ответственность за нарушения требований охраны труда
6. Уголовная ответственность за нарушения требований охраны труда.
7. Материальная ответственность за нарушения требований охраны труда.
8. Возмещение морального ущерба.
9. Регулирование труда отдельных категорий работников.
10. Компенсация работникам, занятым на работах с вредными и опасными условиями.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1**

**форма рубежного контроля – контрольная работа**

## **РАЗДЕЛ 2. Производственная санитария на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания**

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

Гигиенические критерии и классификация условий труда. Аттестация рабочих мест по условиям труда. Безопасность производственного оборудования. Средства коллективной защиты. Соответствие производственных объектов и продукции государственным нормативным требованиям охраны труда. Безопасность применения персональных компьютеров. Освещение. Идентификация опасных и вредных факторов производства и оценка риска. Методы и средства защиты от опасностей технических систем и технологических процессов. Защита от вредных факторов. Обеспечение электробезопасности, защита от неионизирующих электромагнитных

полей и излучений, защита от ионизирующих излучений, защита от тепловых излучений. Защита от вибраций и акустических воздействий. Анализ состояния условий труда и охраны труда в РФ. Обязанности работодателя при несчастном случае на производстве. Порядок расследования несчастных случаев на производстве. Особенности расследования несчастных случаев на предприятиях туриндустрии, гостеприимства и общественного питания. Классификация профессиональных заболеваний. Порядок установления наличия профзаболеваний, порядок расследования и учета профзаболеваний. Анализ травматизма, профзаболеваний и их причины.

### **Тема 2.1. Факторы, влияющие на условия труда и меры по предотвращению их вредного воздействия**

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

Идентификация опасных и вредных факторов производства и оценка риска. Методы и средства защиты от опасностей технических систем и технологических процессов. Защита от вредных факторов. Обеспечение электробезопасности, защита от неионизирующих электромагнитных полей и излучений, защита от ионизирующих излучений, защита от тепловых излучений. Защита от вибраций и акустических воздействий. Аттестация рабочих мест по условиям труда. Гигиенические критерии и классификация условий труда. Безопасность производственного оборудования. Средства коллективной защиты. Соответствие производственных объектов и продукции государственным нормативным требованиям охраны труда. Безопасность применения персональных компьютеров. Медицинская экспертиза профессиональной пригодности или непригодности работников по состоянию здоровья.

### **Тема 2.2. Расследование и учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний. Травматизм на рабочем месте**

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

Анализ состояния условий труда и охраны труда в РФ. Обязанности работодателя при несчастном случае на производстве. Порядок расследования несчастных случаев на производстве. Особенности расследования несчастных случаев на предприятиях туриндустрии, гостеприимства и общественного питания. Классификация профессиональных заболеваний. Порядок установления наличия профзаболеваний, порядок расследования и учета профзаболеваний. Анализ травматизма, профзаболеваний и их причины.

## **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2**

### **Тема практического занятия 2.1: Факторы, влияющие на условия труда и меры по предотвращению их вредного воздействия**

**Форма практического задания:** дискуссия

#### **Темы вопросов для обсуждения:**

1. Гигиенические критерии и классификация условий труда.
2. Аттестация рабочих мест по условиям труда.
3. Организация, проведение и оформление результатов СОУТ.
4. Декларация соответствия условий труда государственным нормативным требованиям.
5. Исследование и измерение идентифицированных вредных и опасных производственных факторов.
6. Оздоровление воздушной среды.

7. Производственный контроль за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-эпидемиологических (профилактических) мероприятий.
8. Медицинская экспертиза профессиональной пригодности или непригодности работников по состоянию здоровья.
9. Обязательные медицинские осмотры некоторых категорий работников.
10. Безопасность производственного оборудования.

**Тема практического занятия 2.2: Расследование и учет несчастных случаев и профессиональных заболеваний. Травматизм на рабочем месте.**

**Форма практического задания: дискуссия**

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве.
2. Общие принципы возмещения причиненного вреда и страхование ответственности за его причинение.
3. Законодательство РФ об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профзаболеваний.
4. Порядок расследования несчастных случаев на производстве.
5. Медицинское освидетельствование на опьянение.
6. Порядок расследования профессиональных заболеваний.
7. Травматизм на производстве и его причины.
8. Отчетность по травматизму.
9. Обеспечение по обязательному социальному страхованию от несчастных случаев на производстве и профзаболеваний.
10. Средства на осуществление обязательного социального страхования.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2**

**форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование**

**РАЗДЕЛ 3. Меры по обеспечению безопасности в индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания**

***Перечень изучаемых элементов содержания***

Организационные вопросы разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице. Организационные вопросы функционирования службы безопасности в гостинице. Общая характеристика единой интегрированной системы безопасности гостиницы. Персонал службы безопасности, отбор, требования, количественный состав, тренинг. Основные угрозы для гостей, персонала, владельцев. Страховые случаи у туристов: при доставке, поселении, проживании в гостинице и отъезде. Угроза безопасности, жизненно важные интересы, объект и субъект безопасности. Угрозы безопасности их классификация. Содержание внутренних и внешних социально-экономических угроз. Принципы системы обеспечения безопасности гостиницы. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности их содержание. Система безопасности. Цели, задачи системы безопасности. Объекты, подлежащие защите от потенциальных угроз и противоправных посягательств. Подсистемы безопасности и их содержание. Структура службы безопасности. Основные задачи структурных подразделений. Обязанности специалиста службы безопасности фирмы. Режимы функционирования системы безопасности. Группа безопасности внешней деятельности. Отдел режима и охраны: структура, задачи отдела. Задачи службы

охраны и контрольно-пропускного режима. Порядок проверки карты гостя, пропусков и документов, удостоверяющих личность. Виды пропускных документов, срок действий пропусков. Основные принципы режима охраны. Экономическая безопасность. Проверка платежеспособности клиента. Способы подделки карт, считывания информации, использование посторонними. Коммерческая тайна, носители, допуск, способы охраны. Сохранение коммерческой тайны после увольнения сотрудников. Поддельные платежные документы (карты, ваучеры, векселя, путевки). Недобросовестная конкуренция. Защита информации, договоров, сделок, способы съема. Шпионаж и бизнес, коммерческая разведка, способы использования сотрудников. Защита системы ведения внутренних расчетов в гостинице. Противопожарная система – диспетчерский пункт (центральный пульт), тревожная кнопка; способы оповещения, система речевого оповещения пожара, время включения системы оповещения. Причины возникновения пожаров и взрывов. Меры пожарной безопасности в гостиничном предприятии.

### **Тема 3.1. Обеспечение террористической безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания**

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

Организационные вопросы разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице. Организационные вопросы функционирования службы безопасности в гостинице. Общая характеристика единой интегрированной системы безопасности гостиницы. Технические средства охраны гостиничного комплекса. Технические средства обеспечения безопасности: периметра (подступы, на проходной, въезды, береговая полоса, требования к насаждениям), здания (подвал, стены, перегородки, окна, крыши, входов гостевых и служебных), внутренних помещений здания (вестибюль, лестницы, лифты, коридоры, подходы к охраняемым комнатам, и др.). Угроза безопасности, жизненно важные интересы, объект и субъект безопасности. Угрозы безопасности их классификация. Содержание внутренних и внешних социально-экономических угроз. Принципы системы обеспечения безопасности гостиницы. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности их содержание. Система безопасности. Цели, задачи системы безопасности. Объекты, подлежащие защите от потенциальных угроз и противоправных посягательств. Подсистемы безопасности и их содержание. Структура службы безопасности. Основные задачи структурных подразделений. Обязанности специалиста службы безопасности фирмы. Режимы функционирования системы безопасности. Группа безопасности внешней деятельности. Отдел режима и охраны: структура, задачи отдела. Задачи службы охраны и контрольно-пропускного режима. Порядок проверки карты гостя, пропусков и документов, удостоверяющих личность. Виды пропускных документов, срок действий пропусков. Основные принципы режима охраны. Безопасность при проведении массовых мероприятий в гостинице.

### **Тема 3.2. Финансовая, пожарная и информационная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания**

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

Экономическая безопасность. Проверка платежеспособности клиента. Способы подделки карт, считывания информации, использование посторонними. Коммерческая тайна, носители, допуск, способы охраны. Сохранение коммерческой тайны после увольнения сотрудников. Поддельные платежные документы (карты, ваучеры, векселя, путевки). Недобросовестная конкуренция. Защита информации, договоров, сделок, способы съема. Шпионаж и бизнес, коммерческая разведка, способы использования сотрудников. Защита системы ведения внутренних расчетов в гостинице. Противопожарная система – диспетчерский пункт (центральный пульт), тревожная кнопка; способы оповещения, система речевого оповещения пожара, время включения системы



оповещения. Причины возникновения пожаров и взрывов. Меры пожарной безопасности в гостиничном предприятии. Безопасность клиентов в гостиничных помещениях для совместного использования с посторонними. Особый режим работы инженерно-технических служб, обслуживающего персонала, работников службы безопасности, привлечение сотрудников МВД и ФСБ, совместная работа сотрудников службы безопасности и охраны клиентов при посещении вип-персон. Медицинская безопасность, медсанчасть, санитарный пост. Требования к фильтрам кондиционеров, к уборке санузлов (к технологии уборки, средствам, персоналу, к качеству уборки). Требования к: постельному белью, помещениям прачечных, очистке сточных вод прачечных, технологии стирки и обработке постельного белья. Мероприятия по сбору, хранению и удалению пищевых и бытовых отходов в гостиницах. Организация безопасности питания в гостинице. Требования к местам производства, правила перевозки и доставки продуктов в гостиницу. Требования к заготовке продуктов, к условиям хранения, подготовке и приготовлению блюд. Проверка продуктов питания, условий хранения и технологии приготовления блюд. Фальсифицированные продукты питания, упаковка, требования к сопроводительным документам.

### **ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3**

**Тема практического занятия 3.1: Обеспечение террористической безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания**

**Форма практического задания:** кейс-задание

**Содержание задания:**

Изучить актуальную форму паспорта безопасности гостиниц или иных средств размещения, выбрать средство размещения (гостиница, хостел, общежитие, отель и др.) и заполнить документ по следующему плану:

1. Общие сведения о гостинице
2. Характеристика зданий (сооружений, территории) гостиницы или иного средства размещения
3. Общие сведения о работниках гостиницы или иного средства размещения
4. Сведения об арендаторах
5. Сведения об организациях, осуществляющих обслуживание гостиницы или иного средства размещения
6. Сведения о потенциально опасных участках и (или) критических элементах гостиницы или иного средства размещения
7. Возможные противоправные действия на территории гостиницы или иного средства размещения
8. Оценка социально-экономических последствий террористического акта на территории гостиницы или иного средства размещения
9. Силы и средства, привлекаемые для обеспечения антитеррористической защищенности гостиницы или иного средства размещения
10. Меры по инженерно-технической, физической защите и пожарной безопасности гостиницы или иного средства размещения
11. Оценка достаточности мероприятий по защите потенциально опасных участков и критических элементов гостиницы или иного средства размещения

12. Выводы о надежности охраны гостиницы и рекомендации по укреплению ее антитеррористической защищенности
13. Дополнительная информация с учетом особенностей гостиницы или иного средства размещения

**Тема практического занятия 3.2: Финансовая, пожарная и информационная безопасность предприятий туризма, гостеприимства и общественного питания**

**Форма практического задания: дискуссия**

**Темы вопросов для обсуждения:**

1. Виды и формы недобросовестной конкуренции.
2. Роль плана в защите коммерческих интересов предприятия.
3. Способы несанкционированного доступа к источникам конфиденциальной информации.
4. Порядок допуска специалистов к конфиденциальной информации.
5. Порядок ведения личных дел лиц, допущенных к конфиденциальной информации.
6. Система допуска сотрудников, командированных и частных лиц к сведениям, составляющим коммерческую тайну.
7. Порядок проведения закрытых совещаний и переговоров.
8. Памятка сотруднику о сохранении коммерческой тайны.
9. Источники конфиденциальной информации.
10. Сведения не составляющие коммерческую тайну.
11. Что предусматривает защита коммерческой тайны?

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3**

**форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование**

**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	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. (семестр 3)</b>		
Раздел 1 Организационно-правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	15	Подготовка эссе
Раздел 2. Производственная санитария на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	15	Подготовка эссе
Раздел 3  Меры по обеспечению безопасности в индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания	15	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>45</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>45</b>	

*Очно-заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1. семестр 4</b>		
Раздел 1 Организационно-правовые основы охраны труда и техники	21	Подготовка эссе

безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания		
Раздел 2. Производственная санитария на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	21	Подготовка эссе
Раздел 3  Меры по обеспечению безопасности в индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания	21	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>63</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>63</b>	

*Заочной формы обучения*

Раздел, тема	Количество часов	Вид самостоятельной работы
<b>Модуль 1.</b> <b>курс 2 сессии 3-4</b>		
Раздел 1 Организационно-правовые основы охраны труда и техники безопасности предприятий сферы туризма, гостеприимства и общественного питания	32	Подготовка эссе
Раздел 2. Производственная санитария на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания	30	Подготовка эссе

Раздел 3  Меры по обеспечению безопасности в индустрии туризма, гостеприимства и общественного питания	30	Подготовка эссе
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>92</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>92</b>	

### **3.2. Задания для самостоятельной работы**

#### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1**

1. Основные направления государственной политики в области охраны труда
2. Общие понятия о трудовой деятельности человека и условиях труда.
3. Нормы российского трудового права.
4. Государственная политика в области охраны труда.
5. Государственное регулирование в области охраны труда.
6. Нормативная база охраны труда.
7. Технические регламенты и стандарты.
8. Гарантии и компенсации работнику в связи с условиями труда.
9. Локальные нормативные акты по охране труда.
10. Государственные нормативные требования охраны труда.

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 1**

##### **Перечень тем эссе к Разделу 1:**

1. Техническое регулирование. Особенности регулирования труда женщин, подростков и инвалидов.
2. Ответственность за нарушение законодательства.
3. Права и обязанности работника в области охраны труда. Служба охраны труда. Комитет (комиссия) по охране труда.
4. Общественный контроль за охраной труда.
5. Государственный надзор за соблюдением государственных нормативных требований охраны труда.
6. Планирование мероприятий по охране труда.
7. Обучение и инструктажи по охране труда.
8. Система управления охраной труда в организациях и на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания.
9. Регулирование охраны труда в коллективном договоре.
10. Финансирование мероприятий по охране труда.
11. Профессиональные стандарты и их применение.

12. Независимая оценка квалификации работника на соответствие профессиональному стандарту или квалификационным требованиям.
13. Охрана труда в коллективных договорах.
14. Охрана труда в трудовом договоре.
15. Федеральный государственный надзор в сфере труда
16. Контроль за соблюдением законодательства по охране труда профсоюзами, трудовыми коллективами.
17. Регулирование труда отдельных категорий работников.
18. Социальное страхование работников от несчастных случаев, профессиональных заболеваний и временной нетрудоспособности.
19. Дисциплинарная, административная и уголовная ответственность за нарушение требований охраны труда
20. Организация и координация работ по охране труда на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.**

1. Безопасный отдых и туризм: учебное пособие для вузов / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11091-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/513523> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства: учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513656> (дата обращения: 06.03.2023).
3. Каракеян, В. И. Надзор и контроль в сфере безопасности: учебник для вузов / Е. А. Севрюкова ; под общей редакцией В. И. Каракеяна. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8837-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510914> (дата обращения: 09.03.2023).
4. Суворова, Г. М. Безопасность в туризме: учебник для вузов / Г. М. Суворова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14404-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519999> (дата обращения: 08.03.2023).

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2**

##### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2**

1. Анализ состояния условий и охраны труда в РФ.
2. Специальная оценка условий труда.
3. Гигиенические критерии и классификация условий труда.
4. Обязанности работодателя при несчастном случае на производстве
5. Опасные и вредные факторы производства и оценка риска.
6. Методы и средства защиты от опасностей технических систем и технологических процессов.
7. Защита от вредных факторов.
8. Безопасность эксплуатации зданий и сооружений.

##### **Перечень тем эссе к Разделу 2:**

1. Обеспечение электробезопасности.

2. Обеспечение защиты от неионизирующих электромагнитных полей и излучений.
3. Защита от ионизирующих излучений, защита от тепловых излучений.
4. Защита от вибраций и акустических воздействий.
5. Аттестация рабочих мест по условиям труда.
6. Безопасность производственного оборудования.
7. Средства индивидуальной и коллективной защиты.
8. Защита от вредных факторов.
9. Безопасность эксплуатации зданий и сооружений.
10. Соответствие производственных объектов и продукции государственным нормативным требованиям охраны труда.
11. Методы и средства защиты от опасностей технических систем и технологических процессов.
12. Безопасность применения персональных компьютеров.
13. Медицинская экспертиза профессиональной пригодности или непригодности работников по состоянию здоровья.
14. Порядок расследования и учета несчастных случаев на производстве.
15. Особенности расследования несчастных случаев на предприятиях гостеприимства.
16. Особенности расследования несчастных случаев на предприятиях общественного питания.
17. Особенности расследования несчастных случаев на предприятиях туризма.
18. Порядок расследования несчастного случая.
19. Классификация профессиональных заболеваний.
20. Травматизм на рабочем месте.
21. Несчастные случаи, произошедшие на производстве, подлежащие обязательному расследованию и учету.
22. Медицинские осмотры.
23. Безопасность применения персональных компьютеров.
24. Освещение. Виды освещения. Гигиенические требования к освещению.
25. Назначение и содержание технического паспорта на здание.

#### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.**

1. Беляков, Г. И. Безопасность жизнедеятельности. Охрана труда в 3 т. Том 1 : учебник для вузов / Г. И. Беляков. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 360 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12634-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510832> (дата обращения: 09.03.2023)
2. Каракеян, В. И. Надзор и контроль в сфере безопасности : учебник для вузов / Е. А. Севрюкова ; под общей редакцией В. И. Каракеяна. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8837-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510914> (дата обращения: 09.03.2023).
3. Резчиков, Е. А. Безопасность жизнедеятельности : учебник для вузов / Е. А. Резчиков, А. В. Рязанцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 639 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12794-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511426> (дата обращения: 08.03.2023).
4. Суворова, Г. М. Безопасность в туризме : учебник для вузов / Г. М. Суворова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14404-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519999> (дата обращения: 08.03.2023).

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 3**

### **Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3**

1. Безопасность. Угроза безопасности
2. Жизненно важные интересы, объект и субъект безопасности.
3. Защита информации от несанкционированного доступа, Информационная безопасность.
4. Терроризм и его место в современном мире. Террористический акт и его формы.
5. Цели обеспечения безопасности предприятия. Внешние и внутренние субъекты безопасности предприятия.
6. Требования, предъявляемые к концепции безопасности предприятия. Структура и содержание концепции безопасности.
7. Угрозы безопасности их классификация. Содержание внутренних и внешних социально-экономических угроз.
8. Состав, задачи и функции службы безопасности гостиничного предприятия.
9. Обязанности специалиста службы безопасности фирмы.
10. Состав, задачи кризисной группы. Виды планов кризисной группы.

### **Перечень тем эссе к Разделу 3:**

1. Режимы функционирования системы безопасности.
2. Принципы обеспечения безопасности гостиничной фирмы (предприятия).
3. Силы обеспечения безопасности фирмы. Критерии их оценки.
4. Средства обеспечения безопасности, ресурсы обеспечения безопасности фирмы.
5. Права сотрудника охраны при выполнении служебных обязанностей.
6. Направления контроля ОВД за деятельностью службы безопасности фирмы.
7. Обязанности сотрудника службы безопасности. Обязанности начальника службы безопасности. Обязанности сотрудника службы безопасности при применении специальных средств или огнестрельного оружия.
8. Внешние источники угроз экономической безопасности предприятия. Раскрыть содержание понятия «теневые» экономические отношения.
9. Виды и формы недобросовестной конкуренции.
10. Особенности российского рынка, основные проблемы безопасности отечественного бизнеса.
11. Структура службы безопасности. Основные задачи структурных подразделений. Режимы функционирования системы безопасности.
12. Планирование экономической безопасности и физической охраны VIP клиентов.
13. Способы несанкционированного доступа к источникам конфиденциальной информации. Порядок допуска специалистов к конфиденциальной информации.
14. Порядок ведения личных дел лиц, допущенных к конфиденциальной информации.
15. Система допуска сотрудников, командированных и частных лиц к сведениям, составляющим коммерческую тайну. Памятка сотруднику о сохранении коммерческой тайны.
16. Источники конфиденциальной информации. Сведения не составляющие коммерческую тайну. Что предусматривает защита коммерческой тайны.
17. Группа безопасности внешней деятельности. Структура, задачи.
18. Мероприятия по блокированию несанкционированного получения информации с помощью технических средств. Порядок действий при поступлении угрозы по телефону.



19. Отдел режима и охраны структура, задачи отдела. Задачи службы охраны и контрольно-пропускного режима.
20. Порядок проверки карты гостя, пропусков и документов, удостоверяющих личность.
21. Факторы, влияющие на выбор приемов и средств охраны.
22. Способы охраны их содержание.
23. Обязанности служба охраны при проведении деловых встреч и приемов.
24. Виды пропускных документов, срок действий пропусков.
25. Основные принципы режима охраны. Обеспечение безопасности на предприятиях общественного питания.

### **Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.**

1. Беляков, Г. И. Пожарная безопасность: учебное пособие для вузов / Г. И. Беляков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 143 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09831-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512037> (дата обращения: 09.03.2023).
2. Беляков, Г. И. Электробезопасность : учебное пособие для вузов / Г. И. Беляков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 125 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10905-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512039> (дата обращения: 09.03.2023).
3. Суворова, Г. М. Безопасность в туризме : учебник для вузов / Г. М. Суворова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14404-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519999> (дата обращения: 08.03.2023).

### 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

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.

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.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

#### ***Написание реферата (доклада).***

*Требования к структуре реферата (доклада):*

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор

темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - [www.antiplagiat.ru](http://www.antiplagiat.ru) - (более 50% заимствований) работа не принимается.

#### ***Выполнение тестовых заданий.***

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

#### ***Написание эссе.***

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать

5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

## **РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

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

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

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

#### **4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)**

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;

промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

#### **4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

<b>Вид учебного действия</b>	<b>Максимальная рейтинговая оценка, баллов</b>
академическая активность	10
практические задания	40
<i>из них: текущие практические задания</i>	20
<i>итоговое практическое задание</i>	20
рубежи текущего контроля	30
<b>ИТОГО:</b>	<b>80</b>

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

#### **4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

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 дифференцированного 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.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

<b>Рубежный рейтинг</b>	<b>Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации</b>
19-20 рейтинговых баллов	обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок
16-18 рейтинговых баллов	обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий
13-15 рейтинговых баллов	обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий
1-12 рейтинговых баллов	обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания
0 рейтинговых баллов	не аттестован

4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

**4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)**

**Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации**

№ п/п	Контролируемые разделы (темы), дисциплины	Код контролируемой компетенций	Форма рубежного контроля	Вопросы/задания рубежного контроля
1	Раздел 1.	ОПК-7	Контрольная работа	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дайте определение терминам «трудовая деятельность», «наемный труд».</li> <li>2. Какие процессы относятся к ручным, машинным, автоматизированным и аппаратным процессам труда?</li> <li>3. Дайте определение терминам «условия труда», «безопасные условия труда».</li> <li>4. Какими документами регулируются трудовые отношения в Российской Федерации?</li> <li>5. Охарактеризуйте особенности регулирования труда женщин, подростков, инвалидов?</li> <li>6. Что собой представляет «нормативный правовой акт»?</li> <li>7. Опишите право работодателя на принятие локальных нормативных актов по охране труда.</li> <li>8. Каковы основные направления государственной политики в области охраны труда?</li> <li>9. Перечислите направления государственной политики в области охраны труда профилактического характера.</li> <li>10. Каковы основные принципы государственного регулирования охраны труда?</li> </ol>

				<p>11. Перечислите основные государственные гарантии работникам.</p> <p>12. Охарактеризуйте систему государственных нормативных актов по охране труда.</p> <p>13. Опишите порядок разработки и утверждения государственных нормативных требований охраны труда.</p> <p>14. Приведите перечень нормативных правовых актов, содержащих государственные нормативные требования охраны труда.</p> <p>15. Какие требования предъявляются к межотраслевым и отраслевым правилам по охране труда?</p> <p>16. Что собой представляет Система стандартов безопасности труда (ССБТ)? Приведите классификацию стандартов.</p> <p>17. Приведите перечень основных нормативных правовых актов, устанавливающих санитарно-гигиенические и санитарно-эпидемиологические требования.</p> <p>18. Опишите цель принятия технических регламентов и требования к объектам технического регулирования.</p> <p>19. Каковы могут быть неблагоприятные последствия воздействия условий труда на человека?</p> <p>20. Какие основные права и обязанности по охране труда возложены на работодателя согласно ст. 212 ТК РФ?</p> <p>21. Охарактеризуйте права и обязанности работника по соблюдению требований охраны труда.</p> <p>22. Охарактеризуйте работу службы охраны труда в организации.</p> <p>23. Опишите основные задачи службы охраны труда.</p> <p>24. Охарактеризуйте цель и назначения общественного контроля за охраной труда.</p> <p>25. Раскройте содержание работы комитета (комиссии) по охране труда.</p> <p>26. Опишите назначение и роль уполномоченных (доверенных) лиц по охране труда профсоюза.</p> <p>27. Каковы права и задача технической инспекции труда профсоюза?</p>
--	--	--	--	--

				<p>28. Раскройте содержание работы кабинета охраны труда организации.</p> <p>29. Опишите порядок организации планирования и финансирования мероприятий по охране труда.</p> <p>30. Каков порядок организации обучения по охране труда?</p> <p>31. Назовите виды инструкций по охране труда.</p> <p>32. Какова периодичность проверки знаний по охране труда?</p> <p>33. В чем состоит сущность системы управления охраной труда в организации? Раскройте политику организации в области охраны труда.</p> <p>34. Охарактеризуйте элементы системы управления охраной труда в организации (оценка рисков, планирование, документация и управление документами и т.д.).</p> <p>35. Раскройте назначение коллективного договора (соглашения) в решении вопросов условий и охраны труда.</p>
2.	<b>Раздел 2.</b>	ОПК-7	Компьютерное тестирование	<p>1. <i>Травма — повреждение тканей организма и нарушение его функций при несчастных случаях, т. е. При воздействии на работающих опасных и вредных производственных факторов. Они могут быть:</i></p> <p>Соедините элементы попарно (неверно соединенную пару можно разбить, щелкнув на крестик)</p> <p>A. химическими  B. психологические  C. термические  D. электрические  E. механические</p> <p style="text-align: right;">1) электрометаллизация кожи  2) вывих  3) испуг  4) химический ожог  5) обморожение</p> <p>2. <i>Как называется система сохранения жизни и здоровья работников в процессе их трудовой деятельности, включающая в себя правовые, социально-экономические, организационно-технические, санитарно-гигиенические, лечебно-профилактические, реабилитационные и иные мероприятия?</i>  <b>Выбрать 1 правильный ответ.</b></p>



				<p>A. условия труда  B. охрана труда  C. безопасность труда  D. комфортность труда</p> <p><b>3. Какие случаи подлежат расследованию в качестве несчастного случая, связанного с производством? Выбрать один или несколько правильных ответов.</b></p> <p>A. повреждение здоровья в результате алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения  B. смерть вследствие самоубийства  C. тепловой удар по причине неправильного применения СИЗ  D. поражение электрическим током в ходе работы оборудования</p> <p><b>4. Расследование несчастного случая, в результате которого один или несколько пострадавших получили легкие повреждения здоровья, проводится комиссией в течение (дайте 1 правильный ответ):</b></p> <p>A. Двух дней  B. Пяти дней  C. Трех дней  D. Одного дня</p>
2.	Раздел 3.	ОПК-7	Компьютерное тестирование	<p><b>1. В каком случае для пожаротушения нельзя применять воду? Дайте 1 правильный ответ:</b></p> <p>A. для тушения пожара в лесу  B. для тушения пожара вблизи источника тепла  C. для тушения пожара в электроустановках  D. для тушения пожара на складе древесины</p> <p><b>2. Объекты, подлежащие защите от потенциальных угроз и противоправных посягательств? Дайте 1 правильный ответ:</b></p> <p>A. Клиенты, персонал, финансовые средства, материальные средства, информационные ресурсы,</p>

				<p>технические средства и системы охраны;</p> <p>В. VIP клиенты, акции, служебные переговоры, конфиденциальные связи, банковские счета, личный транспорт;</p> <p>С. Финансовые, материально-технические средства, личные сбережения, конфиденциальная информация, члены семьи руководителя;</p> <p>Д. Государственная граница, конституция, территориальная целостность государства;</p> <p>Е. Служебные переговоры, конфиденциальные связи, банковские счета;</p> <p>Ф. Клиенты, персонал, финансовые средства, личные связи</p> <p><b>3. Организационно система безопасности фирмы (предприятия) состоит из:</b></p> <p>А. Органы правопорядка, частные охранные предприятия, экипировка;</p> <p>В. Частные охранные предприятия, совет безопасности, средства доставки и охраны;</p> <p>С. Средства доставки и охраны, ресурсы обеспечения безопасности;</p> <p>Д. Ресурсы обеспечения безопасности, органы правопорядка, частные охранные предприятия;</p> <p>Е. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности;</p> <p>Ф. Силы правоохранительных органов, служба безопасности, средства доставки и охраны;</p> <p><b>4. Способы охраны гостиничного предприятия:</b></p> <p>А. Охрана патрулированием (выставление постов), охрана с помощью технических средств, комбинированная охрана;</p> <p>В. Визуальное наблюдение, обход (объезд) территории, выведение сигнала тревоги на пульт дежурного УВД;</p> <p>С. Использование телевизионных установок, применение кодовых замков, сопровождение VIP клиентов;</p> <p>Д. Выведение сигнала тревоги на пульт дежурного УВД, пожарной охраны;</p> <p>Е. Выставление охранников, сотрудников ОВД, наличие средств сигнализации;</p> <p>Ф. Сопровождение VIP клиентов, охрана с помощью технических средств, комбинированная охрана.</p>
--	--	--	--	--

#### 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

##### Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Коды контролируемой компетенций	Вопросы /задания
ОПК-7	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Основы охраны труда и техники безопасности на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания.</li> <li>2. Права и обязанности работодателя.</li> <li>3. Охрана труда в правилах внутреннего трудового распорядка.</li> <li>4. Охрана труда в соглашениях по охране труда.</li> <li>5. Общие понятия о трудовой деятельности человека и условиях труда.</li> <li>6. Нормы российского трудового права.</li> <li>7. Государственная политика в области охраны труда.</li> <li>8. Государственное регулирование в области охраны труда.</li> <li>9. Нормативная база охраны труда.</li> <li>10. Технические регламенты и стандарты.</li> <li>11. Гарантии и компенсации работнику в связи с условиями труда.</li> <li>12. Локальные нормативные акты по охране труда.</li> <li>13. Государственные нормативные требования охраны труда.</li> <li>14. Техническое регулирование.</li> <li>15. Особенности регулирования труда женщин, подростков и инвалидов.</li> <li>16. Ответственность за нарушение законодательства.</li> <li>17. Права и обязанности работника в области охраны труда.</li> <li>18. Служба охраны труда. Комитет (комиссия) по охране труда. Общественный контроль за охраной труда.</li> <li>19. Государственный надзор за соблюдением государственных нормативных требований охраны труда.</li> <li>20. Планирование мероприятий по охране труда. Обучение и инструктажи по охране труда.</li> <li>21. Система управления охраной труда в организациях и на предприятиях туризма, гостеприимства и общественного питания.</li> <li>22. Регулирование охраны труда в коллективном договоре.</li> </ol>

23. Режим рабочего времени и времени отдыха.
24. Самозащита работников своих прав в области охраны труда.
25. Материальная ответственность за нарушения требований охраны труда.
26. Возмещение морального ущерба.
27. Компенсация работникам, занятым на работах с вредными и опасными условиями.
28. Гигиенические критерии и классификация условий труда. Аттестация рабочих мест по условиям труда. Безопасность производственного оборудования.
29. Средства коллективной защиты.
30. Соответствие производственных объектов и продукции государственным нормативным требованиям охраны труда.
31. Безопасность применения персональных компьютеров.
32. Освещение.
33. Идентификация опасных и вредных факторов производства и оценка риска.
34. Методы и средства защиты от опасностей технических систем и технологических процессов.
35. Защита от вредных факторов.
36. Обеспечение электробезопасности, защита от неионизирующих электромагнитных полей и излучений, защита от ионизирующих излучений, защита от тепловых излучений.
37. Защита от вибраций и акустических воздействий.
38. Обязанности работодателя при несчастном случае на производстве. Порядок расследования несчастных случаев на производстве.
39. Особенности расследования несчастных случаев на предприятиях туристической, гостеприимства и общественного питания.
40. Классификация профессиональных заболеваний. Порядок установления наличия профзаболеваний, порядок расследования и учета профзаболеваний.
41. Анализ травматизма, профзаболеваний и их причины.
42. Обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве.
43. Общие принципы возмещения причиненного вреда и страхование ответственности за его причинение.
44. Законодательство РФ об обязательном социальном страховании от несчастных случаев на производстве и профзаболеваний
45. Организационные вопросы разработки и внедрения концепции безопасности в гостинице.
46. Организационные вопросы функционирования службы безопасности в гостинице. Общая характеристика единой интегрированной системы безопасности гостиницы.
47. Персонал службы безопасности, отбор, требования, количественный состав, тренинг. Основные угрозы для

- гостей, персонала, владельцев.
48. Страховые случаи у туристов: при доставке, поселении, проживании в гостинице и отъезде.
  49. Угроза безопасности, жизненно важные интересы, объект и субъект безопасности.
  50. Угрозы безопасности их классификация. Содержание внутренних и внешних социально-экономических угроз.
  51. Принципы системы обеспечения безопасности гостиницы. Силы, средства и ресурсы обеспечения безопасности их содержание.
  52. Система безопасности. Цели, задачи системы безопасности. Объекты, подлежащие защите от потенциальных угроз и противоправных посягательств. Подсистемы безопасности и их содержание.
  53. Структура службы безопасности. Основные задачи структурных подразделений. Обязанности специалиста службы безопасности фирмы.
  54. Режимы функционирования системы безопасности. Группа безопасности внешней деятельности.
  55. Отдел режима и охраны: структура, задачи отдела.
  56. Задачи службы охраны и контрольно-пропускного режима. Порядок проверки карты гостя, пропусков и документов, удостоверяющих личность. Виды пропускных документов, срок действий пропусков.
  57. Основные принципы режима охраны.
  58. Экономическая безопасность. Проверка платежеспособности клиента. Способы подделки карт, считывания информации, использование посторонними.
  59. Коммерческая тайна, носители, допуск, способы охраны. Сохранение коммерческой тайны после увольнения сотрудников.
  60. Поддельные платежные документы (карты, ваучеры, векселя, путевки).
  61. Недобросовестная конкуренция. Защита информации, договоров, сделок, способы съема. Шпионаж и бизнес, коммерческая разведка, способы использования сотрудников.
  62. Защита системы ведения внутренних расчетов в гостинице.
  63. Противопожарная система – диспетчерский пункт (центральный пульт), тревожная кнопка; способы оповещения, система речевого оповещения пожара, время включения системы оповещения.
  64. Причины возникновения пожаров и взрывов.
  65. Меры пожарной безопасности в гостиничном предприятии.

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

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

### 5.1.1. Основная литература

1. Безопасный отдых и туризм : учебное пособие для вузов / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11091-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/513523> (дата обращения: 08.03.2023).
2. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513656> (дата обращения: 06.03.2023).
3. Каракеян, В. И. Надзор и контроль в сфере безопасности : учебник для вузов / Е. А. Севрюкова ; под общей редакцией В. И. Каракеяна. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-8837-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510914> (дата обращения: 09.03.2023).
3. Суворова, Г. М. Безопасность в туризме : учебник для вузов / Г. М. Суворова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14404-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519999> (дата обращения: 08.03.2023).

### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Беляков, Г. И. Безопасность жизнедеятельности. Охрана труда в 3 т. Том 1 : учебник для вузов / Г. И. Беляков. — 4-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 360 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12634-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510832> (дата обращения: 09.03.2023)
2. Беляков, Г. И. Пожарная безопасность: учебное пособие для вузов / Г. И. Беляков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 143 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09831-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512037> (дата обращения: 09.03.2023).
3. Беляков, Г. И. Электробезопасность : учебное пособие для вузов / Г. И. Беляков. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 125 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10905-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512039> (дата обращения: 09.03.2023).

4. Резчиков, Е. А. Безопасность жизнедеятельности : учебник для вузов / Е. А. Резчиков, А. В. Рязанцева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 639 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12794-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/511426> (дата обращения: 08.03.2023).

## 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) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

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 практического занятия.

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;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Обработка, обобщение полученных результатов 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 каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.



#### 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. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

№ №	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	Крупнейший российский информационно-	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>

	библиотека eLIBRARY.ru	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="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>

### 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

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

Для изучения дисциплины (модуля) 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 (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения.

**Учебная аудитория для занятий семинарского 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 (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

**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) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) 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) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью, реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/ п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Утверждена и введена в действие решением Ученого совета факультета на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – <i>бакалавриата</i> по направлению подготовки 43.03.03 <i>Гостиничное дело</i> , утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515	Протокол заседания Ученого совета факультета № 2__ от « 27 » __ апреля __ 2023 года	01.09.2023
2.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № ____ от « ____ » _____ 20____ года	__-__-____
3.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № ____ от « ____ » _____ 20____ года	__-__-____
4.	*	Протокол заседания Ученого совета факультета № ____ от « ____ » _____ 20____ года	__-__-____