



**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) РГСУ

К. К. Поздняков

26.02.2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**УПРАВЛЕНИЕ ДОХОДАМИ ГОСТИНИЦЫ**

**Направление подготовки**

*«43.04.03 Гостиничное дело»*

**Направленность**

*«Управление гостиничным комплексом»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

**Форма обучения**

*Очная, очно-заочная, заочная*

Москва 2024

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Управление доходами гостиницы» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 558, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Методические материалы дисциплины (модуля) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторанный-гостиничного бизнеса и гастрономии

(наименование кафедры)

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой

канд. экон. наук, доцент



Р.Н. Ушаков

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	6
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ .....	8
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	15
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	15
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю) .....	24
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	24
РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	27

## МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

### *1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)*

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрисубъектной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### **Краткое содержание лекционных занятий**



Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<b>Раздел 1. Теоретические основы управления доходами предприятий индустрии гостеприимства.</b>	
<b>Тема 1.1. Управление доходами в международной практике.</b>	История возникновения управления доходами в индустрии гостеприимства. Организация и контроль деятельности в области управления доходами. Место ревеню менеджера в структуре управления гостиничным предприятием. Технология продаж, нацеленная на определение лучшей политики продаж с целью получения максимального дохода в каждый из моментов на основе определения поведения спроса. Технология продаж, нацеленная на определение наилучшей ценовой политики для оптимизации дохода предприятия индустрии гостеприимства на основе определения поведения спроса. Факторы, влияющие на разработку и применение стратегии гостиничного предприятия в области управления доходами. Управление доходами как часть стратегического менеджмента гостиницы. Индекс проникновения на рынок (MPI). Соотношение среднего тарифа продажи номеров в отеле по сравнению со средним тарифом продажи номеров в отелях-конкурентах (ARI). Доход на имеющийся номер в отеле по сравнению с конкурентами (RGI).
<b>Тема 1.2. Последовательность действий в области управления доходами в гостинице, и ее роль в коммерческом успехе гостиничного предприятия.</b>	Алгоритм работы ревеню менеджера в гостинице. Этап сбора данных (об услугах отеля, его конкурентах, показателях их деятельности, тарифах, особенностях рынка и прочие данные), и его роль в успешной деятельности ревеню менеджера. Этап анализа полученных данных по собственному отелю и отелям-конкурентам, а также анализ внешней среды, и его роль в коммерческом успехе отеля. Этап прогнозирования коммерческой деятельности отеля на основе проделанного анализа величины его основных показателей, данных о его конкурентах и факторах внешней среды, и роль этого этапа в увеличении доходов отеля. Этап принятия решений в области ревеню менеджмента отеля на основе полученных аналитических данных и процесса прогнозирования, и его роль в увеличении доходов гостиничного предприятия. Этап подведения результатов работы ревеню менеджера и его роль в успехе гостиничного предприятия.
<b>Раздел 2. Стратегические направления применения технологий управления доходами гостиничных предприятий.</b>	
<b>Тема 2.1. Организационные основы управления программой.</b>	Методы ценообразования, используемые в индустрии гостеприимства. Стратегии ценообразования в управлении доходами гостиничного предприятия. История возникновения и применения концепции динамического ценообразования в гостиничном бизнесе. Конструктор бронирований в гостиничном бизнесе. Системы бронирования и их роль в управлении доходами гостиницы. Основные направления развития прямых каналов продаж сетевых отелей для увеличения доходов гостиничных предприятий. Основные направления развития прямых

	каналов продаж независимых отелей для увеличения доходов гостиничных предприятий.
<b>Тема 2.2. Динамическое ценообразование гостиничных предприятий в стратегии управления доходами гостиницы.</b>	Показатели рынка, определяющие тариф в работе с агентским каналом сбыта. Показатели рынка, определяющие тариф в работе с корпоративным каналом сбыта. Показатели рынка, определяющие тариф в работе с ОТА. Мультипликаторы (временной, загрузки, длительности пребывания в отеле, размера группы и прочие), и их роль в увеличении доходов гостиницы. Персонализация цен в работе с прямым каналом сбыта гостиницы в стратегии управления доходами. Инструменты динамического ценообразования в работе с ОТА и их преимущества в увеличении доходов гостиницы.

### *1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)*

Практические занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях и семинарах руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия и семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических (семинарских) занятий:

- Деловая игра - это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры - на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) - в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) - в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки - научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить

истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Круглый стол - общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

#### **Раздел 1 Теоретические основы управления доходами предприятий индустрии гостеприимства.**

##### **Тема 1.1. Управление доходами в международной практике**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. История возникновения управления доходами в индустрии гостеприимства.
2. Организация и контроль деятельности в области управления доходами.
3. Место ревеню менеджера в структуре управления гостиничным предприятием.
4. Управление доходами как часть стратегического менеджмента гостиницы.
5. Алгоритм работы ревеню менеджера в гостинице.

##### **Тема 1.2. Последовательность действий в области управления доходами в гостинице, и ее роль в коммерческом успехе гостиничного предприятия.**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Этап сбора данных (об услугах отеля, его конкурентах, показателях их деятельности, тарифах, особенностях рынка и прочие данные), и его роль в успешной деятельности ревеню менеджера.
2. Этап анализа полученных данных по собственному отелю и отелям-конкурентам, а также анализ внешней среды, и его роль в коммерческом успехе отеля.
3. Этап прогнозирования коммерческой деятельности отеля на основе проделанного анализа величины его основных показателей, данных о его конкурентах и факторах внешней среды, и роль этого этапа в увеличении доходов отеля.
4. Этап принятия решений в области ревеню менеджмента отеля на основе полученных аналитических данных и процесса прогнозирования, и его роль в увеличении доходов гостиничного предприятия.
5. Этап подведения результатов работы ревеню менеджера и его роль в успехе гостиничного предприятия.

#### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2 Стратегические направления применения технологий управления доходами гостиничных предприятий.**

##### **Тема 2.1. Направления применения технологий управления доходами гостиничных предприятий.**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Методы ценообразования, используемые в индустрии гостеприимства.
2. Стратегии ценообразования в управлении доходами гостиничного предприятия.
3. История возникновения и применения концепции динамического ценообразования в гостиничном бизнесе.
4. Конструктор бронирований в гостиничном бизнесе.

5. Показатели рынка, определяющие тариф в работе с агентским каналом сбыта.
6. Показатели рынка, определяющие тариф в работе с корпоративным каналом сбыта.
7. Показатели рынка, определяющие тариф в работе с ОТА.

## **Тема 2.2. Динамическое ценообразование гостиничных предприятий в стратегии управления доходами гостиницы.**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Мультипликаторы (временной, загрузки, длительности пребывания в отеле, размера группы и прочие), и их роль в увеличении доходов гостиницы.
2. Основные направления развития прямых каналов продаж сетевых отелей для увеличения доходов гостиничных предприятий.
3. Основные направления развития прямых каналов продаж независимых отелей для увеличения доходов гостиничных предприятий.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекционных и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

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

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

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

*Подготовка к лекционному занятию 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 практическому занятию.*

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

Предварительная подготовка к практическому занятию 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 практического занятия включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

### *Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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 студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### *Виды самостоятельной работы.*

#### *Работа с литературой.*

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой – это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется



преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *referre* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

#### **3. Основные требования к введению:**

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

#### 4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

#### 5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

#### 6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

### ***Критерии оценки опроса***



«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;
- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

#### ***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение дисциплин (модулей) завершается зачетом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачету, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов.

Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. *Управление доходами гостиницы*

**2. РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ДОХОДАМИ  
ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

3. Цели занятия: сформировать представление об управлении доходами гостиницы

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Тема 1.1. Управление доходами в международной практике.</b>	Вводная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	<b>Тема 1.2. Последовательность действий в области управления доходами в гостинице, и ее роль в коммерческом успехе гостиничного предприятия</b>	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать теоретические основы об управлении доходами в гостинице

Тема 1.1. Управление доходами в международной практике.

История возникновения управления доходами в индустрии туризма и гостеприимства. Подходы к управлению доходами. Управление доходами в международной практике: Yield Management и Revenue Management. Факторы, затрудняющие реализацию управления доходами в гостиничном предприятии. Управление доходами как часть стратегического менеджмента гостиницы.

Управление доходами — это практика использования данных и их аналитики для прогнозирования спроса, применяемая преимущественно в индустрии гостеприимства. Определение также включает в себя корректировку ценообразования с целью увеличения дохода от бизнес-операций компании. Значение этого понятия можно уместить в одном емком высказывании: вы продаете нужный продукт нужному покупателю в нужное время и по правильной цене. Правильная цена в данном случае зависит от потребностей клиента, а не от характеристик продукта.

Чаще всего аналитика в управлении доходами используется в отраслях с высокими постоянными издержками: путешествиях, гостеприимстве.

Управление доходами — это прежде всего способ компании максимизировать доходы, используя анализ больших данных и инновационное/улучшенное программное обеспечение. Это позволяет предвидеть спрос на рынке и практически моментально реагировать на изменения обстоятельств. Именно поэтому правильное использование элементов процесса управления доходами очень важно для гостиничной индустрии, туризма и иных, наиболее нуждающихся в нем направлений развития бизнеса.

**Основа revenue management — анализ основных показателей доходности и загрузки отеля, включая анализ динамики загрузки, анализ спроса и сопоставление фактических и планируемых по бюджету показателей.**

Предполагается, что впервые управление доходами появилось в офисах финансистов и менеджеров авиакомпаний. Они пытались максимизировать свои доходы, заполняя как можно больше мест на каждом рейсе. Поэтому компаниям нужно было придумать систему управления доходами, которая бы предсказывала, сколько пассажиров, которые купили или забронировали билет, действительно приедут в аэропорт и сядут в самолет.

В 1970-х годах авиакомпании стали экспериментировать с ценообразованием: давать скидки пассажирам, бронирующим билеты заранее, и вводить новые тарифы. В 1972-м в British Airways появилось первое официальное правило управления доходами: тарифы со скидкой будут предложены, если доход от них превышает ожидаемый доход от полноценных тарифов.

В 1978 году американские авиакомпании переняли тактики управления доходами от своих британских коллег: рынок стал свободным, его перестали контролировать общественные службы или государство, что изменило правила игры. Однако первые материалы о том, как работает управление доходами, какой цикл решения проблем проходит менеджер, занимающийся этим вопросом, каким индустриям подходит технология, появились в конце 1980-х годов.

Процесс управления доходами зависит от следующих условий:

- Какое количество ресурсов доступно для продажи в любой отрезок времени. Оно должно быть фиксированным.
- Насколько ресурсы скоропортящиеся. После определенного момента времени эти ресурсы не продаются, потому что считаются испорченными.
- Насколько разные сегменты целевой аудитории (клиентов) у бизнеса. Разные клиенты должны быть готовы платить разную цену за одинаковые ресурсы.

Суть управления доходом в гостиницах можно свести к следующим общим определениям и объяснениям:

- процесс анализа информации с целью принятия наиболее эффективных решений по управлению тарифами и загрузкой для максимизации дохода гостиницы;
- постоянный анализ, изучение и понимание бизнеса;
- анализ спроса;
- модель работы, в которой отель максимально “открыт бизнесу”;
- постоянное определение новых возможностей для увеличения дохода, предоставление ежедневных рекомендаций и указаний по продажам службе приема и размещения, отделу бронирования и отделу продаж с целью оптимизации тарифов;
- принятие решений основанных на знаниях, анализе и расчетах, а не на предположениях или ощущениях.

Наиболее классическое определение управления доходом, используемое в литературе звучит следующим образом (частично пересекается с базовой концепцией маркетинга):

**Selling the Right Room to the Right Client at the Right Moment at the Right Price**  
**“Продажа правильной комнаты правильному гостю в нужный момент по правильной цене”**

Другими словами, revenue management — это техника, нацеленная на определение лучшей политики продаж с целью получения максимального дохода в каждый из моментов на основе определения поведения спроса.

Техники revenue management выстроены на постоянной балансировке между ценой, по которой продаются номера, и загрузкой отеля, которая достигается при заданном уровне цен. Исходя из этого в период высокого спроса отелю необходимо правильно оптимизировать свои тарифы, по которым предлагаются номера, а в период низкого спроса и невысокой активности максимизировать трафик.

Методы и техники анализа, используемые в revenue management, направлены на определение возможного спроса на услуги для оптимизации использования номерного фонда гостиницы и установления соответствующих цен.

**Revenue Management** - это технология определения лучшей цены для лучшего момента времени. Технология позволяет найти точки роста для увеличения доходов и, как следствие, максимизировать доходы гостиницы.

Revenue Management определяет также основные векторы развития департамента маркетинга и продаж, задает вектор, по какой цене необходимо продавать те или иные номера и в какой период. Это своеобразная экосистема, которая соединяет все отделы и бизнес-процессы. Например, если в отеле

плохой сервис или завышенные цены, то гости, скорее всего, напишут об этом в отзывах, что повлияет на последующие продажи и доходность.

Одним из направлений применения информационных систем на предприятиях индустрии гостеприимства выступает система управления доходами — Yield Management (YM). Управление доходами (также известное как управление прибылью или ценообразование в реальном времени) — оптимизационная модель, основанная на прогнозировании спроса для рыночных микросегментов. YM — экономическая техника, нацеленная на определение наилучшей ценовой политики для оптимизации дохода предприятия индустрии гостеприимства на основе определения поведения спроса.

Этот метод ценообразования осуществил всплеск активности в сфере авиации в начале 80-х годов XX века. Он стал хорошим решением проблемы сопоставления спроса и предложения, предложив дифференцированное ценообразование и системный контроль для каждой ценовой категории потребителя. Все участники рынка только выиграли от внедрения этого метода: авиакомпании увеличили валовый объем перевозок, тем самым увеличив свои прибыли, а конечные потребители получили более низкие цены при том же уровне обслуживания.

Успех YM напрямую зависел от развития электронной коммерции. Следует заметить, что YM развился на фоне внедрения электронных систем продаж в форме глобальных систем резервирования (GDS). Глобальные системы резервирования делали возможным показ предложения авиакомпаний через расширенную сеть туристских агентств (порядка 500 тысяч). В настоящее время подобная ситуация складывается с мировой сетью Интернет, которая обеспечивает информацией о производимых услугах, возможностях приобретения и ценах не только для туристских агентств, но также для миллионов киберпотребителей (B2C) и тысяч корпоративных интранет-сетей (B2B).

## **Тема 1.2. Последовательность действий в области управления доходами в гостинице, и ее роль в коммерческом успехе гостиничного предприятия**

Основная цель ревенью-менеджера в отеле — это продать правильный номер правильному гостю в правильный момент по правильной цене. Это задача со множеством переменных, и загрузка отеля — одна из них. Чем именно этот показатель полезен для отельера?

- Чтобы балансировать между оптимальным количеством проданных номеров и тарифами. Один из вечных вопросов в продажах — продавать дорого и мало или дешево и много. По загрузке отеля можно попытаться уравновесить эти стратегии.
- Чтобы отслеживать выполнение плана. Загрузка отеля может быть одним из KPI, который руководитель отеля ставит перед отделом продаж.
- Чтобы анализировать развитие отеля. Оценивая показатель загрузки в динамике, управляющий или собственник может видеть, как меняется спрос на услуги его отеля. Это не поможет найти причины взлета или падения продаж, но станет важным звончком о том, что пора обратить внимание на эту сферу.
- Чтобы оценить востребованность номерного фонда. Цифры могут показать отношение гостей отеля предложению по номерному фонду. Стабильно высокая загрузка отражает как успехи в работе отдела продаж, так и интерес гостей к номерам.
- Чтобы разработать тарифную политику. Опираясь на показатель загрузки отеля, причем в динамике или за несколько лет, собственник может адаптировать тарифы к спросу. Например, поднять тариф к 31 декабря, ожидая повышение загрузки, и опустить в межсезонье.

Можно пойти дальше и ввести специальные условия на такие периоды: например, минимальное количество ночей в новогодние каникулы. И тогда загрузка распределится не только на горячие даты, но и вокруг них.

И все-таки: продавать много и дешево или мало и дорого? И нужно ли стремиться к 100-процентной загрузке? В этом и магия относительного показателя. Загрузка отеля в 100% выглядит как абсолютный успех. Но при детальном рассмотрении может оказаться, что отель демпингует или идет на лишние расходы (ведь надо делать уборку в номерах!). Избежать таких ловушек поможет детальная аналитика.

ADR объединяет все продажи номеров и усредняет все тарифы. При высчитывании показателя не так важно, откуда пришел постоялец: от коллективного бронирования, через сайт или стороннюю площадку. Не имеет значения также, получил ли он скидку или оплатил полную стоимость.

У вас может быть очень высокий тариф для индивидуального проживания в горячий сезон и очень низкий — для группового заселения в несезон. Но при подсчете вы увидите среднюю цифру между ними.

Кроме того, ADR учитывает и продажи номеров, вне зависимости от дохода от них.

Оценивая среднюю цену за ночь, собственник видит общую картину. А когда дело доходит до анализа этого показателя, тогда пристальное внимание уделяется соотношениям дешевых и дорогих номеров, высокой и невысокой загрузки отеля и пересечениям этих факторов.

С помощью ADR удобно планировать развитие отеля. Ведь за этим показателем стоят выручка и загрузка. Его рост означает, что в таком же темпе развиваются доходы. Что можно сделать, чтобы средняя цена одной ночи неуклонно росла?

- Работать с отзывами.

Люди скорее поделятся негативом, чем позитивными отзывами. Но существуют нехитрые способы порекомендовать вас друзьям, от простых комплиментов с просьбой написать отзыв до акции «Приведи друга» для высоких тарифов.

- Обновить рекламную стратегию.

Это большая тема, и в ней всегда масса возможностей. Одним отелям подойдет продвижение в социальных сетях, тогда как другим нужны отраслевые выставки и работа с партнерской сетью. Главное — всегда помнить, кто ваш типичный постоялец, и исходить из его предпочтений.

- Оказывать дополнительные услуги.

Да, в прямом подсчете ADR учитывается только доход с номеров. Однако хорошие дополнительные возможности работают на привлечение новых гостей.

- Пересмотреть тарифы.

У каждого отеля есть свои сильные стороны. Эти сильные стороны привлекают лояльную аудиторию, готовую платить за свой комфорт определенную цену. Какое место занимает ваш отель на рынке среди себе подобных? И не пора ли пересмотреть цены?

Больше сведений об общей прибыли даст GOPPAR, отражающий валовую прибыль в перерасчете на один доступный номер в день. Именно так расшифровывается и переводится аббревиатура GOPPAR — Gross Operating Profit per Available Room.

Как и многие показатели, GOPPAR сам по себе ничего не значит: это условная цифра, а не какой-то конкретный тариф или реальный доход. По-настоящему работать с показателем можно только в динамике: например, рассчитывая GOPPAR за день, неделю, месяц, сезон или год.

- GOPPAR покажет, как меняется операционная прибыль отеля: если показатель растет, значит, растет прибыль.

GOPPAR меньше, чем RevPAR, подвержен влиянию размеров отеля. Например, в маленьких отелях затраты ниже, чем в больших, — просто в связи с масштабами. Однако при пересчете затрат на номер большие отели выигрывают — тоже из-за масштабов. Эти колебания будут сказываться на RevPAR и GOPPAR по одиночке. Поэтому эксперты советуют смотреть оба показателя в паре.

Откуда может поступать выручка:

- от продажи номеров;
- от ресторана или кафе;
- от аренды инвентаря;
- от почасовых услуг;
- от дополнительных сервисов, например, аренда пространства в холле для автомата с кофе или лавки с сувенирами.

Какие расходы необходимо вычесть из общей выручки:

- Прямые расходы на уборку — покупку инвентаря, бытовой химии и т.д.
- Мелкий ремонт после отъезда гостей.
- Закуп продуктов и напитков для кафе или ресторана.
- Прочие операционные расходы.

Прогнозирование управления доходами

Прогнозирование — это инструмент, помогающий предсказать будущие результаты бизнеса. Оно позволяет подготовиться к наступлению рискованных случаев и застраховать риски, то есть найти способы нивелировать риск либо найти вариант дополнения действий, который сработает в случае наступления рискованного случая и благодаря этому не отбросит компанию назад.

Почему прогнозирование — это важно:

- Позволяет понять, как предприятие будет работать в ближайшем будущем. А благодаря этому принимать решения о том или ином бизнес-изменении будет легче.
- Помогает обосновать прогноз по примерным ключевым показателям, которых вы ожидаете достигнуть к концу периода прогнозирования. То же относится к прогнозу дохода и заполняемости номеров.



- Вы станете принимать более взвешенные финансовые решения, что, в свою очередь, позволит минимизировать риски.
- Вы будете лучше понимать, на чем основывать посылы для маркетинговых кампаний, и сможете легче ориентироваться в их метриках.

#### *Метрики и KPI управления доходами*

KPI — это ключевые показатели эффективности, позволяющие оценить состояние бизнеса или отдельных его юнитов/отделов на данный момент, вовремя скорректировать курс, найти проблему в рабочих процессах на этапе ее наступления и не затягивать с ее решением.

Какие показатели и метрики важны для управления доходами в гостиничном бизнесе?

- RevPOR. Это доход на одну занятую комнату (гостиничный номер). Учитываются доходы от пользования баром, телефоном, обслуживания номеров, использования прачечной, заказа еды в номер и так далее.  $RevPOR = \text{общий доход от занятых комнат} / \text{количество занятых комнат}$ .
- TRevPAR. Это общий доход от доступного номера. Учитываются доходы от проживания в номерах и другие расходы.  $TRevPAR = \text{общий доход} / \text{общее количество номеров}$ .
- NRevPAR. Это чистый доход на доступный номер. Этот показатель основан на чистой выручке.  $NRevPAR = \text{общий доход} / \text{общее количество номеров}$ .
- ARPA. Это средний доход на одного человека. Чем-то показатель похож на LTV — lifetime value клиента.  $ARPA = \text{ежемесячный регулярный доход} / \text{общее количество счетов}$ .
- EBITDA. Это прибыль до вычета налогов и стоимости амортизации/списания. Важный финансовый показатель.  $EBITDA = \text{общий доход} - \text{все расходы}$ .

Основными параметрами для включения отелей в список конкурентов являются:

- Расположение (отели в непосредственной близости, отели, расположенные с вашей гостиницей в одном районе, на одинаковом или схожем расстоянии к какому-то месту, например, выставочному комплексу, вокзалу, достопримечательности и т.д.);
- Формат гостиницы: категория отеля, количество номеров в отеле, их размер, вид, оснащение;
- Позиционирование: вы позиционируете свой отель и услуги для схожих групп гостей, сегментов;
- Ценовая политика: схожая политика ценообразования или диапазон продажи номеров;
- Предоставляемые услуги: количество оказываемых отелем услуг, количество дополнительных услуг;
- Рейтинги и онлайн-репутация: рейтинги отеля на различных OTA, на порталах отзывов

MPI – Market Penetration Index. Дословно - индекс проникновения на рынок, индекс рыночной доли отеля. Вычисляется как отношение загрузки отеля в % к средней загрузке отелей-конкурентов в %:  
 $MPI = \text{Загрузка моего отеля в \%} / \text{Загрузка отелей-конкурентов в \%}$   
 Данный показатель отражает эффективность работы отеля по сравнению с конкурентами по загрузке. Если показатель больше 1, или 100%, отель загружен выше, чем отели-конкуренты, если меньше, отель, как любят говорить европейцы, отдает часть своего пирога конкурентам.

ARI – Average Rate Index – показатель, отражающий соотношение среднего тарифа продажи номеров в отеле (ADR) по сравнению со средним тарифом продажи номеров в отелях-конкурентах.  
 $ARI = \text{ADR моего отеля} / \text{ADR отелей-конкурентов}$   
 Так как доход номеров формируется загрузкой и средней ценой продажи этих номеров, важно данные показатели рассматривать не только по отдельности, но и сравнивать их для определения оптимальности дохода.

Сравнение ARI и MPI является индикатором того, насколько хорошо отель работает относительно рынка и оптимален ли доход гостиницы для текущих рыночных условий. Принято считать, что получаемый доход оптимален, а показатели сбалансированы, если оба индекса находятся выше 100% и разница между этими индексами не превышает 7-10%. В частности, анализ указанных индексов помогает дать объяснение вопросам управляющего или собственника отеля относительно заниженных или завышенных цен, снижению загрузки, изменению показателя дохода.

#### **RGI**

Revenue Generation Index – показатель, отражающий доход на имеющийся номер в отеле по сравнению с конкурентами. Рассчитывается как отношение показателя RevPar гостиницы к среднему показателю дохода на номер конкурентов. Если показатель больше 1 или 100%, отель работает лучше конкурентов, доход номеров выше.

Анализ RGI позволяет дать оценку величине полученного дохода. Например, показатель RevPar падает, и руководство или собственники говорят, что гостиница плохо работает. Или наоборот, отель перевыполнил план, сделал бюджет, превысив свои показатели на какой-то процент, но на самом деле

отели-конкуренты заработали больше, т.е. в данном случае гостиница еще и упустила потенциальный доход.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций. Ответы на вопросы студентов.

1. *Управление доходами гостиницы*

## **2. РАЗДЕЛ 2. СТРАТЕГИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПРИМЕНЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЙ УПРАВЛЕНИЯ ДОХОДАМИ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

3. Цели занятия: сформировать представление о стратегических направлениях применения технологий управления доходами гостиницы

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Тема 2.1. Направления применения технологий управления доходами гостиничных предприятий.</b>	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	<b>Тема 2.2. Динамическое ценообразование гостиничных предприятий в стратегии управления доходами гостиницы</b>	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций Заключительная лекция

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: определить стратегические направления применения технологий управления доходами в гостинице

### **Тема 2.1. Направления применения технологий управления доходами гостиничных предприятий.**

Управление доходами (также известное как управление прибылью или ценообразование в реальном времени) — оптимизационная модель, основанная на прогнозировании спроса для рыночных микросегментов.

Этот метод ценообразования осуществил всплеск активности в сфере авиации в начале 80-х годов XX века. Он стал хорошим решением проблемы сопоставления спроса и предложения, предложив дифференцированное ценообразование и системный контроль для каждой ценовой категории потребителя. Все участники рынка только выиграли от внедрения этого метода: авиакомпании увеличили валовый объем перевозок, тем самым увеличив свои прибыли, а конечные потребители получили более низкие цены при том же уровне обслуживания.

Успех напрямую зависел от развития электронной коммерции. Следует заметить, что управление доходами гостиницы развилось на фоне внедрения электронных систем продаж в форме глобальных систем резервирования (GDS). Глобальные системы резервирования делали возможным показ предложения авиакомпаний через расширенную сеть туристских агентств (порядка 500 тысяч). В настоящее время подобная ситуация складывается с мировой сетью Интернет, которая обеспечивает информацией о производимых услугах, возможностях приобретения и ценах не только для туристских агентств, но также для миллионов кибер-потребителей (B2C) и тысяч корпоративных интранет-сетей (B2B).

Таким образом, управление доходами отеля выступает необходимым инструментом если не повышения прибыльности, то по крайней мере, выживания предприятия в условиях высококонкурентного окружения.



Предприятия, на которых в первую очередь применяется этот метод имеют следующие общие черты: «скоропортящиеся запасы» (то есть услуги или продукция, чья стоимость обнуляется после даты производства — все незанятые места в самолете или пустующие номера в гостинице имеют нулевую чистую стоимость, это называется нулевым оборотом фондов), варьирующийся спрос и фиксированные производственные мощности (спрос колеблется, иногда выше, иногда ниже имеющихся мощностей), продажи путем предварительного бронирования (продажа запасов или производственных мощностей за некоторое время до настоящей даты производства услуг), сложная структура ценообразования (поскольку спрос и цена гибко изменяется в соответствии с различными факторами, практикуется дифференцированное ценообразование. При снижении цены дополнительная прибыль генерируется привлечением сегмента клиентов, наиболее чувствительных к изменению цены. Установление определенных ограничений на цены и квот продаж по показателю сегмент/цена поможет ограничить снижение доли клиентов, чья чувствительность к изменению цены наименьшая), очень низкие переменные затраты на единицу производимой продукции или услуг (в зависимости от конкретного сектора, этот показатель колеблется от 0 до 20% от всех затрат. Так в гостиничной сфере переменные затраты на продажу одного дополнительного номера, включая уборку номера и оказание сопутствующих услуг, представляет собой очень небольшую сумму; затраты на персонал и амортизационные отчисления не зависят от объема продаж).

На фоне ухода крупных международных систем бронирования и гостиничных операторов отели получили с одной стороны, больше свободы в плане ценообразования, с другой — потеряли доступ к автоматизированным системам управления доходом. Такие игроки, как Duetto, Infor, Ideas заявили о своем отказе работать с отечественными отелями и отключили их от своих систем управления ценой. В настоящее время для формирования ценовой стратегии отечественные средства размещения используют ограниченный функционал.

По данным опроса, проведенным автором статьи среди 75 российских независимых гостиничных предприятий, 44% отельеров только отслеживают тарифы конкурентов как с помощью доступных инструментов, так и вручную. 20% участников используют инструменты автоматического управления ценообразованием, такие как Price Optimizer от компании Travelline и Бизнес правила компании Vnovo. 13% опрошенных используют инструменты гостиничного бенчмаркинга, и только 8% средств размещения имеют полноценную автоматизированную систему управления доходом, представленную на российском рынке компанией hotellab.io. 17% респондентов не используют вообще ничего.

Это говорит о том, что российские средства размещения в современных реалиях при принятии ценовых решений опираются в основном на цены конкурентов и интуицию, нежели на серьезную аналитику, предоставляемую системами управления доходом.

Ценообразование — важная составляющая управления доходом, однако далеко не основная. Если ранее, работая с международными системами онлайн бронирования, такими как Booking.com, Expedia Group, отели фокусировались на цене, то с уходом этих игроков ситуация изменилась. В список требований указанных систем бронирования к отелям-партнерам входило обязательное соблюдение паритета цен. Это означало, что отели должны были предоставлять системе бронирования цены, не выше, чем на других источниках бронирования, включая собственный сайт. Соблюдение паритета отслеживалось системами бронирования автоматически, и по отношению к отелям, не соблюдающим условия конкурентных тарифов, применялись санкции в виде понижения позиции отеля в поисковой выдаче.

После того, как в декабре 2020 года Федеральная Антимонопольная Служба России завершила рассмотрение антимонопольного дела в отношении Booking.com B.V., компания была оштрафована на 1,3 миллиарда рублей за злоупотребление доминирующим положением на рынке. В результате требование паритетных тарифов было признано незаконным, и отели получили возможность самостоятельно устанавливать разные тарифы в системах бронирования. Это привело к тому, что менеджеры по управлению доходом стали обращать пристальное внимание на условия сотрудничества с теми или иными каналами дистрибуции и развивать прямые продажи. Тем более, что в современных реалиях отели получили возможность привлекать посетителей на сайт с помощью более привлекательных цен нежели в онлайн каналах.

Крупные гостиничные сети, такие, как Hilton, уже давно инвестируют в развитие прямых каналов продаж. Так, например, сеть запускала кампании “Stop clicking around” и ‘Expect Better, Expect Hilton’, которые стоили бренду порядка 100 миллионов долларов и способствовали росту числа участников программы лояльности бренда. Вслед за сетевыми, независимые отели также пришли к неплохим результатам в увеличении бронирований на сайтах отелей. По данным компании Travelline, в 2022 после ухода международных онлайн систем, объемы бронирования через модуль бронирования на сайте возросли на 126%.

На рисунке 1 представлены данные по распределению бронирований между онлайн системами бронирования, модулем бронирования и Яндекс Путешествия. Доля бронирований с сайта отеля уже составляет почти половину от всех бронирований, поступивших в отели России через менеджер каналов Travelline.

В немалой степени популярность сайтов отелей объясняется тем, что часть российских путешественников после ухода Booking.com не смогли найти для себя достойную альтернативу и предпочли совершать бронирования напрямую. С другой стороны, удачно запущенные в 2021–2022 годах программы туристического кэшбэка также повысили популярность бронирования на сайтах средств размещения.

Это привело к тому, что отели стали более свободны в выборе партнеров и получили возможность внимательно подходить к вопросу оценки того или иного канала бронирования, смотреть не только на доходы, но и на расходную часть. Как только обозначилась важность анализа расходов на каналы продаж, стало понятно, что ключевой показатель гостиничного бизнеса RevPAR (Revenue per available room или доход на каждый свободный номер) не отражает всей необходимой информации.

Невозможно оптимизировать результаты, игнорируя точку безубыточности, а фокусируясь только на увеличении дохода.

Поэтому первым трендом нового времени стал постепенный отход от классического расчета RevPAR (доход на каждый номер), и уклон в сторону Net RevPAR (действительный доход за минусом комиссий, а также расходов на рекламу и маркетинг). Важность этого подхода уже оценили ведущие мировые игроки в сфере автоматизированного управления доходом. Многие RMS (Revenue Management System) начали учитывать не только расходную часть, но и дополнительный доход. Так, компания Rainmaker подсчитывает доход группового бронирования, включая тот, что не относится к стоимости номера. ExRMS и IDEaS также делают шаги в этом направлении. Несмотря на то, что российские средства размещения не могут пользоваться указанными автоматизированными инструментами, Net RevPAR остается важным показателем, который принимается в расчет при оценке эффективности того или иного канала бронирования.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций. Ответы на вопросы студентов.

## **Тема 2.2. Динамическое ценообразование гостиничных предприятий в стратегии управления доходами гостиницы.**

В финансовом выражении его применение дает следующее: при неизменных окружающих условиях систематическое использование метода управления доходами может повысить оборот в среднем на 7%, что может вызвать очень существенное увеличение объема доходов.

Метод максимизирует два источника доходов: объем (уровень колебания цен, управление затратами, контроль над товарами-заменителями, овербукинг — все это влияет на дополнительный рост объема спроса, который в ином случае может быть упущен), цена на единицу производимых услуг (управление уровнем ценовых квот, тарифов влияют на конечную цену таким образом, чтобы ее можно было существенно повысить в периоды высокого спроса).

Основная идея — менять цены в зависимости от спроса. Это может быть сделано двумя способами. Первый — задание жестких порогов перехода на новые ставки.

Другой подход — интеллектуальный метод управления доходами. Он основан на применении техник интеллектуального анализа данных, способных не только жестко задавать пороги, но исследовать весь набор исходных данных параметров «спрос-предложение-цена» за продолжительный период времени функционирования конкретной гостиницы. Кроме того имеется возможность постоянного переобучения системы с учетом изменений конъюнктуры. Такой подход имеет один недостаток — необходимость специализированного ПО и специалистов, владеющих данными техниками.

Оптимизация объема производится на основании техники овербукинга.

Факторы, влияющие на перебронирование следующие:

- номерной фонд гостиничного предприятия (общее количество номеров);
- текущая загрузка гостиницы;
- количество отъездов на текущий день;
- количество гарантированных бронирований на текущий день (такие бронирования частично оплачиваются в предварительном порядке и не могут быть отменены даже при неявке гостя, в случае которой начисляются штрафные суммы из предварительно внесенного депозита);

- количество негарантированных бронирований (для таких бронирований устанавливается крайний срок приезда, например, 18:00, после которого бронирование отменяется и номера переходят в категорию свободных для продажи);
- количество досрочных отъездов (до даты окончания бронирования);
- количество продленных бронирований (когда гость желает уехать позже указанной ранее даты);
- количество отмененных гарантированных бронирований;
- количество отмененных бронирований с ожиданием до установленного срока;
- количество неявок по гарантированным бронированиям (за такие неявки можно начислять штрафы);
- количество неявок по негарантированным бронированиям;
- количество досрочных приездов (гость прибывает раньше срока, указанного в заявке на бронирование; в принципе, гостиница не несет ответственности за таких гостей, однако отказывать им не следует);
- количество номеров, временно выбывших из общего номерного фонда: номера на ремонте (OO — Out of Order) и номера, временно не сдающиеся по различным причинам (OS — Out of Service).

Уровень овербукинга рассчитывается на каждый день. В расчетах принимает участие статистика за точно такой же день за прошлые годы.

Естественно, гостинице желательно оставить какой-то страховой запас номеров. Если количество фактических приездов окажется больше, то гостинице придется оплачивать как минимум стоимость альтернативного проживания, а как максимум еще и стоимость каких-то поощрений клиентам за непредоставление номера. Такой страховой фонд можно рассчитать как медианное значение количества случайных гостей. Такая ситуация может оказаться даже выгоднее, поскольку случайные гости заселяются по публикуемым ценам (rack rate), которые гораздо выше цен, указываемых при бронировании или контрактных цен.

Оптимизация цены (основная идея метода управления доходами — менять цены в зависимости от спроса) осуществляется на основе кривых бронирования.

Кривая, которая называется «профиль бронирования», показывает среднестатистическое количество бронирований за каждый интервал времени до фактической даты бронирования. Такой профиль бронирования строится на основе многолетней статистики количества бронирований. Кривая, носящая название «фактические бронирования» указывает текущее состояние бронирований на определенную дату.

Таким образом, соотношение этих двух кривых определяет характер поведения клиентов гостиницы, осуществляющих бронирование номеров. Во всех случаях, когда эти две кривые начинают расходиться следует немедленно предпринимать определенные действия.

Профиль бронирования гостиница строит на каждый день в году. Профиль бронирования может носить интервальный характер, т.е. иметь верхнюю и нижнюю границы профиля. В таком случае определенные действия гостиница начинает совершать при выходе кривой фактического бронирования за пределы данных границ.

Перебронирование выступает не только прогнозной техникой, но также относится к области риск-менеджмента, поскольку решает стандартную оптимизационную задачу данной дисциплины.

Кроме указанных техник к методам управления доходами также относятся групповое квотирование и оптимизация групп (когда на основе прогнозов делается вывод о возможности бронирования конкретной группы или наоборот отказе в бронировании при определенном уровне вероятности приезда более доходной группы), контроль продолжительности проживания, контроль тарифов и up-sell (продажа номера более высокой категории при заселении гостя). Методики управления доходами необходимо использовать любой гостинице.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций. Ответы на вопросы студентов.

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических занятий по дисциплине  
(модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. *Управление доходами гостиницы*

**2. РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ДОХОДАМИ  
ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

3. Цели занятия: сформировать представление об управлении доходами гостиницы

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Тема 1.1. Управление доходами в международной практике</b>	расчетно-практическое задание
2	<b>Тема 1.2. Последовательность действий в области управления доходами в гостинице, и ее роль в коммерческом успехе гостиничного предприятия</b>	деловая игра

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

**Тема практического занятия: Тема 1.1. Управление доходами в международной практике**

Вопросы к обсуждению:

История возникновения управления доходами в индустрии гостеприимства. Организация и контроль деятельности в области управления доходами. Место ревеню менеджера в структуре управления гостиничным предприятием. Технология продаж, нацеленная на определение лучшей политики продаж с целью получения максимального дохода в каждый из моментов на основе определения поведения спроса. Технология продаж, нацеленная на определение наилучшей ценовой политики для оптимизации дохода предприятия индустрии гостеприимства на основе определения поведения спроса. Факторы, влияющие на разработку и применение стратегии гостиничного предприятия в области управления доходами. Управление доходами как часть стратегического менеджмента гостиницы. Индекс проникновения на рынок (MPI). Соотношение среднего тарифа продажи номеров в отеле по сравнению со средним тарифом продажи номеров в отелях-конкурентах (ARI). Доход на имеющийся номер в отеле по сравнению с конкурентами (RGI).

Практические задания:

1. По имеющейся статистике рассчитайте показатель REVPAR гостиничного предприятия.
2. По имеющейся статистике рассчитайте показатель TREVPAR гостиничного предприятия
3. По имеющейся статистике рассчитайте показатель GOPP гостиничного предприятия.
4. По имеющейся статистике рассчитайте показатель REVPAR гостиничного предприятия.

5. Описать индекс проникновения на рынок (MPI) и рассчитать его по представленным данным.
6. Описать соотношение среднего тарифа продажи номеров в отеле по сравнению со средним тарифом продажи номеров в отелях-конкурентах (ARI) и рассчитать его по представленным данным.
7. Описать доход на имеющийся номер в отеле по сравнению с конкурентами (RGI) и рассчитать его по представленным данным.

**Тема практического занятия: Тема 1.2. Последовательность действий в области управления доходами в гостинице, и ее роль в коммерческом успехе гостиничного предприятия**

Вопросы к обсуждению:

Алгоритм работы ревеню менеджера в гостинице. Этап сбора данных (об услугах отеля, его конкурентах, показателях их деятельности, тарифах, особенностях рынка и прочие данные), и его роль в успешной деятельности ревеню менеджера. Этап анализа полученных данных по собственному отелю и отелям-конкурентам, а также анализ внешней среды, и его роль в коммерческом успехе отеля. Этап прогнозирования коммерческой деятельности отеля на основе проделанного анализа величины его основных показателей, данных о его конкурентах и факторах внешней среды, и роль этого этапа в увеличении доходов отеля. Этап принятия решений в области ревеню менеджмента отеля на основе полученных аналитических данных и процесса прогнозирования, и его роль в увеличении доходов гостиничного предприятия. Этап подведения результатов работы ревеню менеджера и его роль в успехе гостиничного предприятия.

Практические задания:

1. Прогнозирование коммерческой деятельности гостиничного комплекса на основе проделанного анализа величины его основных показателей
2. Прогнозирование коммерческой деятельности гостиничного комплекса на основе данных о его конкурентах и факторах внешней среды
3. Принятие решений в области ревеню менеджмента отеля на основе полученных аналитических данных

1. *Управление доходами гостиницы*

**2. РАЗДЕЛ 2. СТРАТЕГИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ ПРИМЕНЕНИЯ ТЕХНОЛОГИЙ УПРАВЛЕНИЯ ДОХОДАМИ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

3. Цели занятия: сформировать представление о стратегических направлениях применения технологий управления доходами гостиницы

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Тема 2.1. Направления применения технологий управления доходами гостиничных предприятий.</b>	научная дискуссия
2	<b>Тема 2.2. Динамическое ценообразование гостиничных предприятий в стратегии управления доходами гостиницы</b>	расчетное практическое задание

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Тема практического занятия: Тема 2.1. Направления применения технологий управления доходами гостиничных предприятий**

Вопросы к обсуждению:

Методы ценообразования, используемые в индустрии гостеприимства. Стратегии ценообразования в управлении доходами гостиничного предприятия. История возникновения и



применения концепции динамического ценообразования в гостиничном бизнесе. Конструктор бронирований в гостиничном бизнесе. Системы бронирования и их роль в управлении доходами гостиницы. Основные направления развития прямых каналов продаж сетевых отелей для увеличения доходов гостиничных предприятий. Основные направления развития прямых каналов продаж независимых отелей для увеличения доходов гостиничных предприятий.

Практические задания:

1. Прямые каналы сбыта гостиничной услуги или работа с OTA: преимущества и ограничения
2. Длительное пребывание или большое количество гостей на короткий период времени: что является наиболее экономически эффективным для гостиничного комплекса
3. Партнерские соглашения в гостиничном бизнесе: эффективность и целесообразность в продвижении гостиничного комплекса
4. Тарифные планы как персонализация гостей в формировании доходов гостиничного комплекса

### **Тема практического занятия: 2.2. Динамическое ценообразование гостиничных предприятий в стратегии управления доходами гостиницы**

Вопросы к обсуждению:

Показатели рынка, определяющие тариф в работе с агентским каналом сбыта. Показатели рынка, определяющие тариф в работе с корпоративным каналом сбыта. Показатели рынка, определяющие тариф в работе с OTA. Мультипликаторы (временной, загрузки, длительности пребывания в отеле, размера группы и прочие), и их роль в увеличении доходов гостиницы. Персонализация цен в работе с прямым каналом сбыта гостиницы в стратегии управления доходами. Инструменты динамического ценообразования в работе с OTA и их преимущества в увеличении доходов гостиницы.

Практические задания:

1. Рассчитать тарифы для проживания групп туристов в курортном отеле (по данным конкретного отеля)
2. Рассчитать тариф «Корпоративный» и указать периоды его действия (по данным конкретного отеля)
3. Определить направления распределения чистой прибыли гостиничного комплекса (по данным конкретного гостиничного комплекса)

Требования к выполнению практического задания: при выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

## РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические дисциплины (модуля) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*	Протокол заседания кафедры № ____ от « ____ » _____ 20 ____ года	--.--.---
3.	*	Протокол заседания кафедры № ____ от « ____ » _____ 20 ____ года	--.--.---
4.	*	Протокол заседания кафедры № ____ 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) РГСУ

К. К. Поздняков

26.02.2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**УПРАВЛЕНИЕ РАСХОДАМИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

**Направление подготовки**

*«43.04.03 Гостиничное дело»*

**Направленность**

*«Управление гостиничным комплексом»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

**Форма обучения**

*Очная, очно-заочная, заочная*

Москва 2024



Методические материалы по дисциплине (модулю) «Управление расходами в гостиничном бизнесе» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации №558 от 15.06.2017 г., учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программе магистратуры направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело.

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторанным-гостиничного бизнеса и гастрономии

(наименование кафедры)

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой

канд. экон. наук, доцент



Р.Н. Ушаков

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	6
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	9
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю).....	15
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	15
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю).....	18
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	18
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	22

# МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## *1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)*

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### **Краткое содержание лекционных занятий**

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
<b>Раздел 1. Управление расходами как часть анализа финансово-хозяйственной деятельности гостиницы.</b>	

<p><b>Тема 1.1 Классификация и калькуляция издержек при анализе финансово-хозяйственной деятельности предприятия.</b></p>	<p>Понятие и значение «управления затратами». Цель и задачи управления затратами. Субъекты, объекты и функции управления затратами. Основные принципы управления затратами на предприятии. Значение и история появления управленческого учета. Понятие управленческого учета. Цель, задачи и объекты управленческого учета. Функции управленческого учета. Метод управленческого учета. Классификация затрат по экономическим элементам. Классификация затрат по статьям. Классификация затрат по степени зависимости величины затрат от уровня деловой активности. Классификация затрат по степени воздействия на общую сумму затрат. Классификация затрат по их характеру.</p> <p>Классификация затрат по методу признания в качестве расхода. Факторы, влияющие на уровень затрат предприятия. Способы снижения себестоимости продукции. Методы деления затрат на постоянные и переменные. Использование маржинального подхода в управлении затратами. Анализ соотношения «затраты – объем – прибыль» (CVP - анализ). Точка безубыточности: понятие, методы расчета. График безубыточности и график маржинальной прибыли. Анализ структуры затрат. Основные понятия калькулирования себестоимости услуг. Методы калькулирования себестоимости продукции. Методы учета затрат по степени взаимосвязи финансового и управленческого учета. Смешанные методы учета затрат и калькуляции. Аналитические возможности системы «директ-костинг». Распределение косвенных затрат. Подходы к аналитическому управленческому учету. Центры возникновения затрат. Центры ответственности. Стратегический контроллинг: его составляющие и задачи. Основные инструменты контроллинга. ABC – анализ и контроль за деятельностью службы закупок. Планирование потребности в материалах и расчет издержек в контроллинге.</p>
<p><b>Тема 1.2 Управление затратами на предприятиях индустрии гостеприимства.</b></p>	<p>Состав затрат на содержание гостиницы. Себестоимость единицы услуги. Состав операционных и внереализационных расходов гостиницы. Статьи затрат гостиницы. Расчет прочих затрат гостиницы (командировочные, подготовку персонала, охрану труда, коммерческие, представительские, на рекламу, на содержание служебного транспорта и прочие). Структура себестоимости гостиничных услуг (трудоемкие, материалоемкие, фондоемкие, энергоемкие и прочие). Факторы и пути снижения себестоимости. Рациональное использование материальных ресурсов. Улучшение использования рабочей силы. Совершенствование организации производства гостиничных услуг.</p>
<p align="center"><b>Раздел 2. Повышение эффективности деятельности гостиницы через совершенствование системы управления расходами.</b></p>	

<p><b>Тема 2.1 Технология управления затратами гостиничного предприятия.</b></p>	<p>Анализ расходов по содержанию гостиниц. Трудовые, материальные и финансовые ресурсы гостиниц и их роль в снижении издержек гостиницы. Явные издержки гостиницы. Неявные расходы гостиницы. Основные затраты по содержанию гостей. Структура издержек, образующих себестоимость гостиничных услуг. Политика учета калькуляции статей затрат гостиницы. Расходы по содержанию зданий и территории гостиницы. Структура издержек гостиницы по содержанию номерного фонда. Технологии снижения затрат гостиницы. Технологии снижения постоянных затрат гостиницы. Технологии снижения переменных затрат гостиницы. Технологии снижения затрат на электроэнергию в гостинице.</p>
<p><b>Тема 2.2 Оптимизация системы управления расходами гостиницы через финансовые инструменты.</b></p>	<p>Особенности процедур и технологий, характеризующих финансы гостиничных предприятий. Департаментализация затрат отеля. Центры затрат отеля. Стоимость эксплуатации систем жизнедеятельности, использования электрической энергии, отопления и кондиционирования, расходных чистящих и прочих материалов, затраты на оплату труда персонала отеля. Принцип соответствия затрат департамента его доходам. Цикличность оборачиваемости финансовых средств отеля. Периодичность подготовки финансовых отчетов в отеле. Основные области применения финансового менеджмента в гостиничном бизнесе. Критерии эффективности управления элементами финансовой системы отеля. Консолидированный отчет гостиничного предприятия. Оптимизация работы с балансовым отчетом гостиницы. Оптимизация работы с отчетом о прибылях и убытках гостиницы. Оптимизация работы с движением денежных средств гостиницы. Финансовая диагностика гостиничного предприятия. Финансовый анализ гостиничного предприятия: экспресс-анализ, аналитические расчеты, анализ финансовых коэффициентов. Анализ показателей рыночной устойчивости. Показатели деловой активности гостиницы. Финансовые составляющие ресурсного потенциала гостиницы.</p>

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические занятия – одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических занятий:

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.
- Метод проектов – это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технологии), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей. При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Решение задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом.

#### **Вопросы для самоподготовки к практическим занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

### **РАЗДЕЛ 1. УПРАВЛЕНИЕ РАСХОДАМИ КАК ЧАСТЬ АНАЛИЗА ФИНАНСОВО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.**

#### **Тема 1.1 Классификация и калькуляция издержек при анализе финансово-хозяйственной деятельности предприятия.**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Понятие и значение «управления затратами».
2. Цель и задачи управления затратами.
3. Субъекты, объекты и функции управления затратами.
4. Основные принципы управления затратами на предприятии.
5. Значение и история появления управленческого учета.
6. Понятие управленческого учета.
7. Цель, задачи и объекты управленческого учета.
8. Функции управленческого учета.
9. Метод управленческого учета.
10. Классификация затрат по методу признания в качестве расхода.
11. Факторы, влияющие на уровень затрат предприятия.
12. Способы снижения себестоимости продукции.
13. Методы деления затрат на постоянные и переменные.
14. Использование маржинального подхода в управлении затратами.
15. Анализ соотношения «затраты – объем – прибыль» (CVP - анализ).
16. Точка безубыточности: понятие, методы расчета. График безубыточности и график маржинальной прибыли.
17. Анализ структуры затрат.
18. Основные понятия калькулирования себестоимости услуг.
19. Методы калькулирования себестоимости продукции.

20. Методы учета затрат по степени взаимосвязи финансового и управленческого учета.
21. Смешанные методы учета затрат и калькуляции.
22. Аналитические возможности системы «директ-костинг».
23. Распределение косвенных затрат.
24. Подходы к аналитическому управленческому учету.
25. Центры возникновения затрат.
26. Центры ответственности.
27. Стратегический контроллинг: его составляющие и задачи.
28. Основные инструменты контроллинга.
29. ABC – анализ и контроль за деятельностью службы закупок.
30. Планирование потребности в материалах и расчет издержек в контроллинге.

### **Тема 1.2 Управление затратами на предприятиях индустрии гостеприимства.**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Понятие и значение «управления затратами».
2. Цель и задачи управления затратами.
3. Субъекты, объекты и функции управления затратами.
4. Основные принципы управления затратами на предприятии.
5. Значение и история появления управленческого учета.
6. Понятие управленческого учета.
7. Цель, задачи и объекты управленческого учета.
8. Функции управленческого учета.
9. Метод управленческого учета.
10. Классификация затрат по экономическим элементам.
11. Классификация затрат по статьям.
12. Классификация затрат по степени зависимости величины затрат от уровня деловой активности.

## **РАЗДЕЛ 2. ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ ЧЕРЕЗ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСХОДАМИ**

### **Тема 2.1. Технология управления затратами гостиничного предприятия**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Анализ расходов по содержанию гостиниц.
2. Трудовые, материальные и финансовые ресурсы гостиниц и их роль в снижении издержек гостиницы.
3. Явные издержки гостиницы. Неявные расходы гостиницы.
4. Основные затраты по содержанию гостей.
5. Структура издержек, образующих себестоимость гостиничных услуг.
6. Политика учета калькуляции статей затрат гостиницы.
7. Расходы по содержанию зданий и территории гостиницы.
8. Структура издержек гостиницы по содержанию номерного фонда.
9. Технологии снижения затрат гостиницы.
10. Технологии снижения постоянных затрат гостиницы.
11. Технологии снижения переменных затрат гостиницы.
12. Технологии снижения затрат на электроэнергию в гостинице.

### **Тема 2.2 Оптимизация системы управления расходами гостиницы через финансовые инструменты**

#### **Вопросы для самоподготовки:**



1. Особенности процедур и технологий, характеризующих финансы гостиничных предприятий. Департаментализация затрат отеля.
2. Центры затрат отеля.
3. Стоимость эксплуатации систем жизнедеятельности, использования электрической энергии, отопления и кондиционирования, расходных чистящих и прочих материалов, затраты на оплату труда персонала отеля.
4. Принцип соответствия затрат департамента его доходам.
5. Цикличность оборачиваемости финансовых средств отеля.
6. Периодичность подготовки финансовых отчетов в отеле.
7. Основные области применения финансового менеджмента в гостиничном бизнесе.
8. Критерии эффективности управления элементами финансовой системы отеля.
9. Консолидированный отчет гостиничного предприятия.
10. Оптимизация работы с балансовым отчетом гостиницы.
11. Оптимизация работы с отчетом о прибылях и убытках гостиницы.
12. Оптимизация работы о движении денежных средств гостиницы.
13. Финансовая диагностика гостиничного предприятия.
14. Финансовый анализ гостиничного предприятия: экспресс-анализ, аналитические расчеты, анализ финансовых коэффициентов.
15. Анализ показателей рыночной устойчивости.
16. Показатели деловой активности гостиницы.
17. Финансовые составляющие ресурсного потенциала гостиницы

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекционных и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

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

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

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

*Подготовка к лекционному занятию 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 практическому занятию.*

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

Предварительная подготовка к практическому занятию 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 практического занятия включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

#### *Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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 студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным

содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### ***Виды самостоятельной работы.***

#### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. referre – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью

отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

### 3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

### 4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

### 5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

### 6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

### ***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение дисциплин (модулей) завершается зачетом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в

процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачету, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. *Управление расходами в гостиничном бизнесе*

**2. РАЗДЕЛ 1. УПРАВЛЕНИЕ РАСХОДАМИ КАК ЧАСТЬ АНАЛИЗА  
ФИНАНСОВО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

3. Цели занятия: сформировать представление об управлении расходами гостиницы

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Тема 1.1 Классификация и калькуляция издержек при анализе финансово-хозяйственной деятельности предприятия.</b>	Вводная лекция Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	<b>Тема 1.2 Управление затратами на предприятиях индустрии гостеприимства</b>	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление об управлении расходами как части анализа финансово-хозяйственной деятельности гостиницы

**Тема 1.1. Классификация и калькуляция издержек при анализе финансово-хозяйственной деятельности предприятия.**

Понятие и значение «управления затратами». Цель и задачи управления затратами. Субъекты, объекты и функции управления затратами. Основные принципы управления затратами на предприятии. Значение и история появления управленческого учета. Понятие управленческого учета. Цель, задачи и объекты управленческого учета. Функции управленческого учета. Метод управленческого учета. Классификация затрат по экономическим элементам. Классификация затрат по статьям. Классификация затрат по степени зависимости величины затрат от уровня деловой активности. Классификация затрат по степени воздействия на общую сумму затрат. Классификация затрат по их характеру.

Понятие и структура себестоимости гостиничных услуг. Цель управления издержками предприятия. Статьи калькуляции полной себестоимости. Методы калькуляции себестоимости (позаказный, нормативный). ABC (Activity based costing) как метод калькуляции себестоимости. Целевое управление затратами, как инструмент повышения конкурентоспособности услуг. Система «Директ-Костинг». Анализ прибыли и рентабельности отдельных изделий в системе директ-костинг. Маржинальная себестоимость: особенности расчета. Методы учета затрат на производстве. Анализ себестоимости продукции. Снижение себестоимости гостиничных услуг путем использования организационно-экономических методов. Внедрение целевого



управления затратами в рамках системы стратегического контроллинга. Методы управления затратами в системе гостиничного предприятия.

Классификация затрат по методу признания в качестве расхода. Факторы, влияющие на уровень затрат предприятия. Способы снижения себестоимости продукции. Методы деления затрат на постоянные и переменные. Использование маржинального подхода в управлении затратами. Анализ соотношения «затраты – объем – прибыль» (CVP - анализ). Точка безубыточности: понятие, методы расчета. График безубыточности и график маржинальной прибыли. Анализ структуры затрат. Основные понятия калькулирования себестоимости услуг. Методы калькулирования себестоимости продукции. Методы учета затрат по степени взаимосвязи финансового и управленческого учета. Смешанные методы учета затрат и калькуляции. Аналитические возможности системы «директ-костинг». Распределение косвенных затрат. Подходы к аналитическому управленческому учету. Центры возникновения затрат. Центры ответственности. Стратегический контроллинг: его составляющие и задачи. Основные инструменты контроллинга. ABC – анализ и контроль за деятельностью службы закупок. Планирование потребности в материалах и расчет издержек в контроллинге.

### **Тема 1.2 Управление затратами на предприятиях индустрии гостеприимства**

Состав затрат на содержание гостиницы. Себестоимость единицы услуги. Состав операционных и внереализационных расходов гостиницы. Статьи затрат гостиницы. Расчет прочих затрат гостиницы (командировочные, подготовку персонала, охрану труда, коммерческие, представительские, на рекламу, на содержание служебного транспорта и прочие). Структура себестоимости гостиничных услуг (трудоемкие, материалоемкие, фондоемкие, энергоемкие и прочие). Факторы и пути снижения себестоимости. Рациональное использование материальных ресурсов. Улучшение использование рабочей силы. Совершенствование организации производства гостиничных услуг.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций. Ответы на вопросы по теме лекции

1. *Управление расходами в гостиничном бизнесе*

### **2. РАЗДЕЛ 2. ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ ЧЕРЕЗ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСХОДАМИ**

3. Цели занятия: сформировать представление о повышении эффективности деятельности гостиницы через совершенствование системы управления расходами

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Тема 2.1. Технология управления затратами гостиничного предприятия.</b>	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	<b>Тема 2.2. Оптимизация системы управления расходами гостиницы через финансовые инструменты</b>	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций Заключительная лекция

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление о технологиях управления затратами гостиницы

### **Тема 2.1. Технология управления затратами гостиничного предприятия.**

Анализ расходов по содержанию гостиниц. Трудовые, материальные и финансовые ресурсы гостиниц и их роль в снижении издержек гостиницы. Явные издержки гостиницы. Неявные расходы гостиницы. Основные затраты по содержанию гостей. Структура издержек, образующих себестоимость гостиничных услуг. Политика учета калькуляции статей затрат гостиницы. Расходы по содержанию зданий и территории гостиницы. Структура издержек гостиницы по содержанию номерного фонда. Технологии снижения затрат гостиницы. Технологии снижения постоянных затрат гостиницы. Технологии снижения переменных затрат гостиницы. Технологии снижения затрат на электроэнергию в гостинице.

### **Тема 2.2 Оптимизация системы управления расходами гостиницы через финансовые инструменты.**

Особенности процедур и технологий, характеризующих финансы гостиничных предприятий. Департаментализация затрат отеля. Центры затрат отеля. Стоимость эксплуатации систем жизнедеятельности, использования электрической энергии, отопления и кондиционирования, расходных чистящих и прочих материалов, затраты на оплату труда персонала отеля. Принцип соответствия затрат департамента его доходам. Цикличность оборачиваемости финансовых средств отеля. Периодичность подготовки финансовых отчетов в отеле. Основные области применения финансового менеджмента в гостиничном бизнесе. Критерии эффективности управления элементами финансовой системы отеля. Консолидированный отчет гостиничного предприятия. Оптимизация работы с балансовым отчетом гостиницы. Оптимизация работы с отчетом о прибылях и убытках гостиницы. Оптимизация работы с движением денежных средств гостиницы. Финансовая диагностика гостиничного предприятия. Финансовый анализ гостиничного предприятия: экспресс-анализ, аналитические расчеты, анализ финансовых коэффициентов. Анализ показателей рыночной устойчивости. Показатели деловой активности гостиницы. Финансовые составляющие ресурсного потенциала гостиницы.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций. Ответы на вопросы по теме лекции

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических занятий по дисциплине  
(модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. *Управление расходами в гостиничном бизнесе*

**2. РАЗДЕЛ 1. УПРАВЛЕНИЕ РАСХОДАМИ КАК ЧАСТЬ АНАЛИЗА  
ФИНАНСОВО-ХОЗЯЙСТВЕННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

3. Цели занятия: сформировать представление об управлении расходами гостиницы

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Тема 1.1 Классификация и калькуляция издержек при анализе финансово-хозяйственной деятельности предприятия.</b>	расчетное практическое задание
2	<b>Тема 1.2 Управление затратами на предприятиях индустрии гостеприимства</b>	расчетное практическое задание

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Тема практического занятия: 1.1 Классификация и калькуляция издержек при анализе финансово-хозяйственной деятельности предприятия**

Вопросы к обсуждению:

Понятие и значение «управления затратами». Цель и задачи управления затратами. Субъекты, объекты и функции управления затратами. Основные принципы управления затратами на предприятии. Значение и история появления управленческого учета. Понятие управленческого учета. Цель, задачи и объекты управленческого учета. Функции управленческого учета. Метод управленческого учета. Классификация затрат по экономическим элементам. Классификация затрат по статьям. Классификация затрат по степени зависимости величины затрат от уровня деловой активности. Классификация затрат по степени воздействия на общую сумму затрат. Классификация затрат по их характеру.

Понятие и структура себестоимости гостиничных услуг. Цель управления издержками предприятия. Статьи калькуляции полной себестоимости. Методы калькуляции себестоимости (позаказный, нормативный). ABC (Activity based costing) как метод калькуляции себестоимости. Целевое управление затратами, как инструмент повышения конкурентоспособности услуг. Система «Директ-Костинг». Анализ прибыли и рентабельности отдельных изделий в системе директ-костинг. Маржинальная себестоимость: особенности расчета. Методы учета затрат на производстве. Анализ себестоимости продукции. Снижение себестоимости гостиничных услуг путем использования организационно-экономических методов. Внедрение целевого управления затратами в рамках системы стратегического контроллинга. Методы управления затратами в системе гостиничного предприятия.

Классификация затрат по методу признания в качестве расхода. Факторы, влияющие на уровень затрат предприятия. Способы снижения себестоимости продукции. Методы деления затрат на постоянные и переменные. Использование маржинального подхода в управлении затратами. Анализ соотношения «затраты – объем – прибыль» (CVP - анализ). Точка

безубыточности: понятие, методы расчета. График безубыточности и график маржинальной прибыли. Анализ структуры затрат. Основные понятия калькулирования себестоимости услуг. Методы калькулирования себестоимости продукции. Методы учета затрат по степени взаимосвязи финансового и управленческого учета. Смешанные методы учета затрат и калькуляции. Аналитические возможности системы «директ-костинг». Распределение косвенных затрат. Подходы к аналитическому управленческому учету. Центры возникновения затрат. Центры ответственности. Стратегический контроллинг: его составляющие и задачи. Основные инструменты контроллинга. ABC – анализ и контроль за деятельностью службы закупок. Планирование потребности в материалах и расчет издержек в контроллинге.

Практические задания:

1. Провести анализ соотношения «затраты – объем – прибыль» (CVP - анализ) гостиничного продукта или дополнительной гостиничной услуги (на примере конкретного гостиничного комплекса или иного средства коллективного размещения).

2. Провести расчет точки безубыточности (нулевой рентабельности) одного из гостиничных продуктов или дополнительной услуги и построить советуемый график безубыточности и график маржинальной прибыли.

3. Провести анализ структуры затрат гостиничного комплекса (отдельного подразделения, службы, отдела) по данным отчетности.

**Тема практического занятия: 1.2 Управление затратами на предприятиях индустрии гостеприимства**

Вопросы к обсуждению:

Состав затрат на содержание гостиницы. Себестоимость единицы услуги. Состав операционных и внереализационных расходов гостиницы. Статьи затрат гостиницы. Расчет прочих затрат гостиницы (командировочные, подготовку персонала, охрану труда, коммерческие, представительские, на рекламу, на содержание служебного транспорта и прочие). Структура себестоимости гостиничных услуг (трудоемкие, материалоемкие, фондоемкие, энергоемкие и прочие). Факторы и пути снижения себестоимости. Рациональное использование материальных ресурсов. Улучшение использование рабочей силы. Совершенствование организации производства гостиничных услуг.

Практические задания:

1. Рассчитайте среднюю продолжительность ремонта за год одного инвентарного койко-места гостиницы (по представленным данным конкретного средства размещения)

2. Рассчитайте общую сумму фактических производственных затрат на эксплуатацию койко-суток (по представленным данным конкретного средства размещения)

3. Рассчитайте затраты предприятия общественного питания при гостиничном комплексе (по представленным данным конкретного средства размещения)

Требования к выполнению практического задания: Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

1. *Управление расходами в гостиничном бизнесе*

**2. РАЗДЕЛ 2. ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЦЫ ЧЕРЕЗ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ РАСХОДАМИ**

3. Цели занятия: сформировать представление о повышении эффективности деятельности гостиницы через совершенствование системы управления расходами

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Тема 2.1. Технология управления затратами гостиничного предприятия.</b>	аналитическое задание
2	<b>Тема 2.2 Оптимизация системы управления расходами гостиницы через финансовые инструменты</b>	аналитическое задание

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Тема практического занятия: 2.1. Технология управления затратами гостиничного предприятия**

Вопросы к обсуждению:

Анализ расходов по содержанию гостиниц. Трудовые, материальные и финансовые ресурсы гостиниц и их роль в снижении издержек гостиницы. Явные издержки гостиницы. Неявные расходы гостиницы. Основные затраты по содержанию гостей. Структура издержек, образующих себестоимость гостиничных услуг. Политика учета калькуляции статей затрат гостиницы. Расходы по содержанию зданий и территории гостиницы. Структура издержек гостиницы по содержанию номерного фонда. Технологии снижения затрат гостиницы. Технологии снижения постоянных затрат гостиницы. Технологии снижения переменных затрат гостиницы. Технологии снижения затрат на электроэнергию в гостинице.

Практические задания:

1. Анализ основных затрат по содержанию гостей.
2. Анализ структуры издержек, образующих себестоимость гостиничных услуг.
3. Анализ расходов по содержанию зданий и территории гостиницы.
4. Анализ структуры издержек гостиницы по содержанию номерного фонда.
5. Анализ постоянных затрат гостиницы.
6. Анализ переменных затрат гостиницы.
7. Анализ затрат на электроэнергию в гостинице.

**Тема практического занятия: 2.2 Оптимизация системы управления расходами гостиницы через финансовые инструменты**

Вопросы к обсуждению:

Особенности процедур и технологий, характеризующих финансы гостиничных предприятий. Департаментализация затрат отеля. Центры затрат отеля. Стоимость эксплуатации систем жизнедеятельности, использования электрической энергии, отопления и кондиционирования, расходных чистящих и прочих материалов, затраты на оплату труда персонала отеля. Принцип соответствия затрат департамента его доходам. Цикличность оборачиваемости финансовых средств отеля. Периодичность подготовки финансовых отчетов в отеле. Основные области применения финансового менеджмента в гостиничном бизнесе. Критерии эффективности управления элементами финансовой системы отеля. Консолидированный отчет гостиничного предприятия. Оптимизация работы с балансовым отчетом гостиницы. Оптимизация работы с отчетом о прибылях и убытках гостиницы. Оптимизация работы о движении денежных средств гостиницы. Финансовая диагностика гостиничного предприятия. Финансовый анализ гостиничного предприятия: экспресс-анализ, аналитические расчеты, анализ финансовых коэффициентов. Анализ показателей рыночной устойчивости. Показатели деловой активности гостиницы. Финансовые составляющие ресурсного потенциала гостиницы.

Практические задания:

1. Финансовая диагностика гостиничного предприятия.
2. Финансовый анализ гостиничного предприятия
3. Анализ финансовых коэффициентов.
4. Анализ показателей рыночной устойчивости.
5. Показатели деловой активности гостиницы.

Требования к выполнению практического задания: Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.



## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические дисциплины (модуля) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*	Протокол заседания кафедры № ____ от « ____ » _____ 20 ____ года	--:--:--
3.	*	Протокол заседания кафедры № ____ от « ____ » _____ 20 ____ года	--:--:--
4.	*	Протокол заседания кафедры № ____ 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) РГСУ

К. К. Поздняков

26.02.2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)  
ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ СЕРВИС: УПРАВЛЕНИЕ ПОВЕДЕНИЕМ ГОСТЯ**

**Направление подготовки**  
*«43.04.03 Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Управление гостиничным комплексом»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

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

Москва 2024

Методические материалы дисциплины (модуля) «Эмоциональный сервис: управление поведением гостя» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 558, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программе *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Эмоциональный сервис: управление поведением гостя» разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Мухоморовой И.В.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторанный-гостиничного бизнеса и гастрономии

(наименование кафедры)

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой

канд. экон. наук, доцент



Р.Н. Ушаков

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	6
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	7
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю).....	13
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	13
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю).....	16
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	16
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	20

## МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

### *1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)*

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### **Краткое содержание лекционных занятий**

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
<b>РАЗДЕЛ 1 Теоретические аспекты работы с потребителями в контактной зоне</b>	
Тема 1.1. Модели организационного поведения	Основные понятия управленческой психологии и задача формирования эффективной модели организационного

	<p>поведения. Ролевая структура организации. Факторы, влияющие на роль/роли, которые играет индивид в структуре организации: ситуационные факторы: специфика работы, стиль лидерства, место в системе коммуникаций; личностные факторы: ценности, мотивы, установки, способности и личные свойства. Формальные и неформальные ролевые ожидания. Проблема рассогласования ролей и статусов. Модель должностного поведения: доминанты «Задача – ответственность», «Стимулы – справедливость». Психология отклоняющегося поведения персонала. Стандарт поведения гостиничного персонала. Корпоративная идентичность. Поведение индивидов в организации. Влияющие факторы. Пять основных личностных факторов, описывающих личность: экстраверсия, отзывчивость, добросовестность, эмоциональная стабильность, открытость опыту. Ожидания менеджеров от персонала: 1. умения работать с другими и готовности подчиняться и 2. наличия зрелости, независимости и творческих способностей. Индивидуальные различия и поведение индивидов в организации. Установки, Убеждения, Ценности. Ролевое поведение. Психологический контракт. Динамика личности в организации</p>
<p>Тема 1.2. Психология процесса обслуживания</p>	<p>Психологическая культура обслуживания работника контактной зоны. Психология общения персонала с клиентами. Психология процесса обслуживания. Законы межличностных взаимоотношений в деятельности работника контактной зоны. Три этапа совершения заказа и психологическая тактика обслуживания. Особенности психологии обслуживания при оказании услуг на предприятиях социокультурного сервиса. Практика делового общения. Эффективные техники коммуникаций. Эффективность обратной связи в общении. Навыки конструктивного воздействия на клиента. Искусство убеждения. Эффективное слушание. Мотивирование и удержание клиента. Причины возникновения и модели разрешения конфликтов. Методы разрешения конфликтных ситуаций. Работа с возражениями.</p>
<p><b>РАЗДЕЛ 2. Управление эмоциональными и поведенческими реакциями гостей</b></p>	
<p>Тема 2.1. Модели принятия потребительских решений</p>	<p>Индивидуализированный маркетинг. Тип личности. Подходы к классификации потребителей. Рациональный и иррациональный типы потребителей. типа клиентов, в зависимости от ментальности (особенности мышления): рациональные, осторожные, сентиментальные, супермодные. Мотивы потребительского поведения. Маркетинг отношений. CRM – технологии. Факторы внешнего влияния на поведение потребителей. Методы маркетинговых исследований и определение социальных классов. Принятие решения о покупке: методический аспект. Основные подходы к исследованию людей как потребителей. Покупатели и потребители. Типы личности и потреблению. Самосознание потребителя. Установки и</p>



	поведение потребителя. Индивидуальные и социальные факторы потребительского выбора. Культура и потребительское поведение: влияние культуры и субкультуры на восприятие, антропология в маркетинге субкультуры и потребительские предпочтения. Модели принятия потребительских решений. Процесс и совершения покупки. Осознание проблемы, поиск информации, оценка альтернативы, процессы, следующие за покупкой.
Тема 2.2. Методы воздействия на покупателей и их эмоциональные и поведенческие реакции	Анализ эмоционального фактора с точки зрения эмоций, которые испытывает потребитель. Эмоциональная работа персонала. Эмоциональный интеллект. Умение сотрудников понимать эмоции посетителей предприятия и управлять ими. Основные показатели эмоционального интеллекта – осознанность (понимание своих эмоций и их причин, определение влияния этих эмоций на окружение), мотивация (стремление достигать цели без привязки к получению денежному вознаграждению за это), социальные навыки общения (умение коммуницировать, укреплять социальные связи), эмпатия (понимание эмоционального состояния окружающих, способность к сопереживанию), управление своими эмоциями (умение контролировать свои эмоции и разрушительные импульсы, перенаправлять их). Две формы эмоционального труда: поверхностная и глубинная.

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические занятия – одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических занятий:

- Деловая игра – это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры – на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) – в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием»,

характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) – в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки – научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.
- Круглый стол – общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

#### **РАЗДЕЛ 1. Теоретические аспекты работы с потребителями в контактной зоне**

##### **Тема 1.1. Модели организационного поведения**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Воздействие культуры на поведение потребителя.
2. Система ценностей.
3. Влияние семьи, религии и образования на принятие решения потребителем.

##### **Тема 1.2. Психология процесса обслуживания**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Влияние культуры на поведение потребителя.
2. Поликультурные общества. Культура коренного населения.
3. Религиозные и этнические группы.

#### **РАЗДЕЛ 2. Управление эмоциональными и поведенческими реакциями гостей**

##### **Тема 2.1. Модели принятия потребительских решений**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Функциональное зонирование «контактной зоны»: задачи и принципы.
2. Фронт-офис и бэк-офис. Принципы зонирования.
3. Функции и предназначение фронт-офиса.
4. Основные зоны фронт-офиса: холл, приёмная (ресепшн / комната ожидания), переговорная, кабинет руководителя.
5. Зонирование «контактной зоны».

##### **Тема 2.2. Методы воздействия на покупателей и их эмоциональные и поведенческие реакции**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Бэк-офис и особенности его организации.
2. Критерии зоны ожидания клиентов.
3. Концептуальные решения дизайн-проектов интерьеров.
4. Особенности дизайн проектирования предприятий индустрии туризма и сферы услуг.
5. Интерьер контактной зоны.
6. Освещение и светодизайн контактной зоны.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекционных и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

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

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

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

*Подготовка к лекционному занятию 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 практическому занятию.*

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

Предварительная подготовка к практическому занятию 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 практического занятия включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

#### *Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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 студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

#### ***Виды самостоятельной работы.***

##### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой – это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в

конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *referre* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.



Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается заслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

#### **3. Основные требования к введению:**

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

#### **4. Требования к основной части реферата:**

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);



Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

#### 5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

#### 6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

### ***Методические материалы к выполнению эссе***

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это 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 обучающийся 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 обучающиеся уже рассматривали на лекционных или практических 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 обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.

2. 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 обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

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

#### ***Критерии оценки эссе:***

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

#### ***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение дисциплин (модулей) завершается зачетом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачету, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

### **Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

#### **КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Эмоциональный сервис: управление поведением гостя
2. **Тема лекции РАЗДЕЛ 1. Теоретические аспекты работы с потребителями в контактной зоне**
3. Цели занятия: сформировать представление о теоретических аспектах работы с потребителями в контактной зоне в сфере гостеприимства
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 1.1. Модели организационного поведения	Вводная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	Тема 1.2. Психология процесса обслуживания	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

## 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

### Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление о теоретических аспектах работы с потребителями в контактной зоне в сфере гостеприимства

#### **Тема 1.1. Модели организационного поведения**

Основные понятия управленческой психологии и задача формирования эффективной модели организационного поведения. Ролевая структура организации. Факторы, влияющие на роль/роли, которые играет индивид в структуре организации: ситуационные факторы: специфика работы, стиль лидерства, место в системе коммуникаций; личностные факторы: ценности, мотивы, установки, способности и личные свойства. Формальные и неформальные ролевые ожидания. Проблема рассогласования ролей и статусов. Модель должностного поведения: доминанты «Задача – ответственность», «Стимулы – справедливость». Психология отклоняющегося поведения персонала. Стандарт поведения гостиничного персонала. Корпоративная идентичность. Поведение индивидов в организации. Влияющие факторы. Пять основных личностных факторов, описывающих личность: экстраверсия, отзывчивость, добросовестность, эмоциональная стабильность, открытость опыту. Ожидания менеджеров от персонала: 1. умения работать с другими и готовности подчиняться и 2. наличия зрелости, независимости и творческих способностей. Индивидуальные различия и поведение индивидов в организации. Установки, Убеждения, Ценности. Ролевое поведение. Психологический контракт. Динамика личности в организации

#### **Тема 1.2. Психология процесса обслуживания**

Психологическая культура обслуживания работника контактной зоны. Психология общения персонала с клиентами. Психология процесса обслуживания. Законы межличностных взаимоотношений в деятельности работника контактной зоны. Три этапа совершения заказа и психологическая тактика обслуживания. Особенности психологии обслуживания при оказании услуг на предприятиях социокультурного сервиса. Практика делового общения. Эффективные техники коммуникаций. Эффективность обратной связи в общении. Навыки конструктивного воздействия на клиента. Искусство убеждения. Эффективное слушание. Мотивирование и удержание клиента. Причины возникновения и модели разрешения конфликтов. Методы разрешения конфликтных ситуаций. Работа с возражениями.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций. Ответы на вопросы студентов

1. Эмоциональный сервис: управление поведением гостя
2. **Тема лекции РАЗДЕЛ 2. Управление эмоциональными и поведенческими реакциями гостей**
3. **Цели занятия:** сформировать представление о системе управления эмоциональными и поведенческими реакциями гостей
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 2.1. Модели принятия потребительских решений	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	Тема 2.2. Методы воздействия на покупателей и их эмоциональные и поведенческие реакции	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций Заключительная лекция

## 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

### Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление о системе управления эмоциональными и поведенческими реакциями гостей

### **Тема 2.1. Модели принятия потребительских решений**

Индивидуализированный маркетинг. Тип личности. Подходы к классификации потребителей. Рациональный и иррациональный типы потребителей. типа клиентов, в зависимости от ментальности (особенности мышления): рациональные, осторожные, сентиментальные, супермодные. Мотивы потребительского поведения. Маркетинг отношений. CRM – технологии. Факторы внешнего влияния на поведение потребителей. Методы маркетинговых исследований и определение социальных классов. Принятие решения о покупке: методический аспект. Основные подходы к исследованию людей как потребителей. Покупатели и потребители. Типы личности и потреблению. Самосознание потребителя. Установки и поведение потребителя. Индивидуальные и социальные факторы потребительского выбора. Культура и потребительское поведение: влияние культуры и субкультуры на восприятие, антропология в маркетинге субкультуры и потребительские предпочтения. Модели принятия потребительских решений. Процесс и совершения покупки. Осознание проблемы, поиск информации, оценка альтернативы, процессы, следующие за покупкой.

### **Тема 2.2. Методы воздействия на покупателей и их эмоциональные и поведенческие реакции**

Анализ эмоционального фактора с точки зрения эмоций, которые испытывает потребитель. Эмоциональная работа персонала. Эмоциональный интеллект. Умение сотрудников понимать эмоции посетителей предприятия и управлять ими. Основные показатели эмоционального интеллекта – осознанность (понимание своих эмоций и их причин, определение влияния этих эмоций на окружение), мотивация (стремление достигать цели без привязки к получению денежному вознаграждения за это), социальные навыки общения (умение коммуницировать, укреплять социальные связи), эмпатия (понимание эмоционального состояния окружающих, способность к сопереживанию), управление своими эмоциями (умение контролировать свои эмоции и разрушительные импульсы, перенаправлять их). Две формы эмоционального труда: поверхностная и глубинная.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций. Ответы на вопросы студентов

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Эмоциональный сервис: управление поведением гостя
2. Тема практического занятия. **Теоретические аспекты работы с потребителями в контактной зоне**
3. **Цели занятия:** сформировать представление и получить навыки работы с потребителями в контактной зоне в сфере гостеприимства
4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 1.1. Модели организационного поведения	деловая игра
2	Тема 1.2. Психология процесса обслуживания	круглый стол

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

Цели занятия: сформировать представление о теоретических аспектах работы с потребителями в контактной зоне в сфере гостеприимства

Введение.

### **Тема практического занятия: 1.1. Модели организационного поведения**

Вопросы к обсуждению:

Основные понятия управленческой психологии и задача формирования эффективной модели организационного поведения. Ролевая структура организации. Факторы, влияющие на роль/роли, которые играет индивид в структуре организации: ситуационные факторы: специфика работы, стиль лидерства, место в системе коммуникаций; личностные факторы: ценности, мотивы, установки, способности и личные свойства. Формальные и неформальные ролевые ожидания. Проблема рассогласования ролей и статусов. Модель должностного поведения: доминанты «Задача – ответственность», «Стимулы – справедливость». Психология отклоняющегося поведения персонала. Стандарт поведения гостиничного персонала. Корпоративная идентичность. Поведение индивидов в организации. Влияющие факторы. Пять основных личностных факторов, описывающих личность: экстраверсия, отзывчивость, добросовестность, эмоциональная стабильность, открытость опыту. Ожидания менеджеров от персонала: 1. умения работать с другими и готовности подчиняться и 2. наличия зрелости, независимости и творческих способностей. Индивидуальные различия и поведение индивидов в организации. Установки, Убеждения, Ценности. Ролевое поведение. Психологический контракт. Динамика личности в организации

Практические задания:

1. Работа с возражениями клиентов в контактной зоне.
2. Виды и причины возникновения возражений.
3. Дополнительная аргументация в пользу покупки.
4. Алгоритм и методы преодоления возражений.
5. Работа с типовыми возражениями, способы и приемы их преодоления

### **Тема практического занятия: 1.2. Психология процесса обслуживания**

Вопросы к обсуждению:

Психологическая культура обслуживания работника контактной зоны. Психология общения персонала с клиентами. Психология процесса обслуживания. Законы межличностных взаимоотношений в деятельности работника контактной зоны. Три этапа совершения заказа и психологическая тактика обслуживания. Особенности психологии обслуживания при оказании услуг на предприятиях социокультурного сервиса. Практика делового общения. Эффективные техники коммуникаций. Эффективность обратной связи в общении. Навыки конструктивного воздействия на клиента. Искусство убеждения. Эффективное слушание. Мотивирование и удержание клиента. Причины возникновения и модели разрешения конфликтов. Методы разрешения конфликтных ситуаций. Работа с возражениями.

Практические задания:

1. Нейромаркетинг и его влияние на поведение потребителей
2. Премиум сегмент гостиничных услуг: насколько «особым» должен быть подход к гостю?
3. Всегда ли прав клиент? Как реагировать на агрессию гостя

1. Эмоциональный сервис: управление поведением гостя

**2. Тема практического занятия. Управление эмоциональными и поведенческими реакциями гостей**

**3. Цели занятия:** получить навыки управления эмоциональными и поведенческими реакциями гостей

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 2.1. Модели принятия потребительских решений	проект
2	Тема 2.2. Методы воздействия на покупателей и их эмоциональные и поведенческие реакции	творческое задание

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Цели занятия:** получить навыки управления эмоциональными и поведенческими реакциями гостей

**Тема практического занятия: 2.1. Модели принятия потребительских решений**

**Вопросы к обсуждению:**

Индивидуализированный маркетинг. Тип личности. Подходы к классификации потребителей. Рациональный и иррациональный типы потребителей. типа клиентов, в зависимости от ментальности (особенности мышления): рациональные, осторожные, сентиментальные, супермодные. Мотивы потребительского поведения. Маркетинг отношений. CRM – технологии. Факторы внешнего влияния на поведение потребителей. Методы маркетинговых исследований и определение социальных классов. Принятие решения о покупке: методический аспект. Основные подходы к исследованию людей как потребителей. Покупатели и потребители. Типы личности и потреблению. Самосознание потребителя. Установки и поведение потребителя. Индивидуальные и социальные факторы потребительского выбора. Культура и потребительское поведение: влияние культуры и субкультуры на восприятие, антропология в маркетинге субкультуры и потребительские предпочтения. Модели принятия потребительских решений. Процесс и совершения покупки. Осознание проблемы, поиск информации, оценка альтернативы, процессы, следующие за покупкой.

**Практические задания:**

1. Методы повышения эффективности организации контактной зоны гостиничного комплекса (на примере конкретного предприятия).
2. Методы воздействия на потребителя гостиничной услуги (на примере конкретного предприятия).
3. Основы нейромаркетинга. Каналы нейромаркетинговых коммуникаций.

**Тема практического занятия: 2.2. Методы воздействия на покупателей и их эмоциональные и поведенческие реакции**

**Вопросы к обсуждению:**

Анализ эмоционального фактора с точки зрения эмоций, которые испытывает потребитель. Эмоциональная работа персонала. Эмоциональный интеллект. Умение сотрудников понимать эмоции посетителей предприятия и управлять ими. Основные показатели эмоционального интеллекта – осознанность (понимание своих эмоций и их причин, определение влияния этих эмоций на окружение), мотивация (стремление достигать цели без привязки к получению денежному вознаграждению за это), социальные навыки общения (умение коммуницировать, укреплять социальные связи), эмпатия (понимание эмоционального состояния окружающих, способность к сопереживанию), управление своими эмоциями (умение контролировать свои эмоции и разрушительные импульсы, перенаправлять их). Две формы эмоционального труда: поверхностная и глубинная.

**Практические задания:**



1. Психология ароматов. Характеристика воздействия ароматов на человека. Аромамаркетинг и использование запахов в контактной зоне. Сущность, цели и виды аромамаркетинга.
2. Звуковое сопровождение в процессе обслуживания потребителей. Понятие и сущность аудиомаркетинга. Музыкальное оформление контактной зоны гостиничного комплекса. Особенности использования аудиомаркетинга в гостиничной индустрии.
3. Сущность и тенденции развития современного фитодизайна. Аранжировка и декоративность. Эстетико-психологическое воздействие растений. Флористическое оформление интерьеров гостиничных комплексов

Требования к выполнению практического задания: при выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические дисциплины (модуля) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*	Протокол заседания кафедры № ____ от « ____ » _____ 20 ____ года	--.--.---
3.	*	Протокол заседания кафедры № ____ от « ____ » _____ 20 ____ года	--.--.---
4.	*	Протокол заседания кафедры № ____ 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) РГСУ

К. К. Поздняков

26.02.2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)  
УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Направление подготовки**  
*«43.04.03 Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Управление гостиничным комплексом»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

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

Москва 2024

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Управление проектами в сфере гостеприимства» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 558, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программе *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Управление проектами в сфере гостеприимства» разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Мухоморовой И.В.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторанно-гостиничного бизнеса и гастрономии

(наименование кафедры)

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой

канд. экон. наук, доцент



Р.Н. Ушаков

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	6
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	7
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю).....	10
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	10
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю) .....	13
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	13
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	17

## МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

### *1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)*

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### **Краткое содержание лекционных занятий**

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
<b>Раздел 1. Методология управления проектом в сфере гостеприимства и туризма</b>	

Тема 1.1. Обзор существующих профессиональных стандартов управления проектами	Обзор существующих профессиональных стандартов управления проектами. Классификация стандартов. Стандарты управления монопроектом. Стандарты управления программой. Стандарты управления портфелем проектов. Стандарты определения компетенций менеджера проекта. Стандарты определения зрелости проектного управления в организации. Стандарты по управлению рисками, разработке структурной декомпозиции работ проекта, освоенному объему. Сравнительный анализ стандартов. Авторские методологии в управлении проектами. Сравнительный анализ стандартов управления монопроектом: PMBoK, ISO 10006, PRINCE2, P2M. Анализ авторских методологий. Методология экстремального управления проектами Дуга Де Карло. Примеры управления проектами в сфере гостеприимства
Тема 1.2. Методология определения компетенций менеджера проекта	Сравнительный анализ стандартов НТК, PM ICB, PMCDF. Структура и содержание требований к компетенциям менеджера проекта. Примеры.
<b>Раздел 2. Управление проектом в гостиничной деятельности</b>	
Тема 2.1. Формирование инвестиционного замысла проекта	Основные причины появления новых идей. Альтернативные идеи. Организация работ по проекту. Взаимодействие целей системы (организации, предприятия) и подсистем (проектов, продуктов). Предварительный анализ осуществимости. Форма для экспертной оценки вариантов инвестиционных решений. Специфика разработки и управления качеством проектов по созданию новых предприятий сферы гостеприимства.
Тема 2.2. Территория и гостиничный проект	Экспресс-анализ гостиничного проекта. Ключевые параметры: Цель (результат); Стоимость и бюджет проекта; Жизненный цикл проекта. SMART-принципы (specific, measurable, agreed, realistic, time-related). жизненный цикл проекта и жизненный цикл продукта. Прединвестиционная стадия. Эксплуатационная стадия. Стадия завершения проекта (или выхода из проекта). Заинтересованные стороны (или стейкхолдеры). Контроль исполнения бюджета проекта. Анализ участка и пространства. Проектирование здания гостиницы в городе. Ориентировочный прогноз доходности. Горизонт прогнозирования.
<b>Раздел 3. Проектирование гостиничной деятельности</b>	
Тема 3.1. Пред- и концепция отеля	Этапы формирования проекта отеля. Подбор основных крупных («якорных») арендаторов и партнёров. Разработка концепции бренда объекта недвижимости (отеля), включая внешнюю атрибутику бренда, подготовка brandbook. Разработка проектно-сметной документации. Формирование концепции. Этапность. Определение рекреационного потенциала участка. Концепция проекта. Мастер-план. Архитектурные решения. Интерьерные решения. Интерьерные решения. Маркетинговая концепция. Проектирование операционной деятельности. Площадная программа отеля. Прогнозирование будущего дохода. Прогнозирование по каналам продаж



Тема 3.2. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства	Состав бизнес-плана. Заинтересованные стороны. Исполнительный комитет отеля. Согласующая сторона. Пошаговый план действий. Оценочная карточка. Финансы (Валовый доход LY/YTD/Forecast/Next year BP; GOP; EBITDA; Net house profit; Flow through); Оценочная карточка. Рынок (RevPar; RGI; Occ index; ADR index). Прогноз инвестиций в гостиничный комплекс. Прогноз доходов и расходов по направлениям
--	--

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические занятия – одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических занятий:

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.
- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников – 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманный ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.
- Метод проектов – это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технологии), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

## **Раздел 1 Методология управления проектом в сфере гостеприимства и туризма**

### **Тема 1.1. Обзор существующих профессиональных стандартов управления проектами**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Понятие и классификация стандартов по управлению проектами
2. Общая характеристика стандартов управления проектами.

### **Тема 1.2. Методология определения компетенций менеджера проекта**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Руководство к своду знаний по управлению проектами (PMBOK).
2. Руководство по качеству при управлении проектами (ISO 10006).
3. Профессиональные международные и национальные квалификационные стандарты.

## **Раздел 2 Управление проектом в гостиничной деятельности**

### **Тема 2.1. Формирование инвестиционного замысла проекта**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Риски в управлении проектами.
2. Дерево рисков проекта.
3. Оценка риска наступления негативного события.
4. Управление риском негативного события.
5. Управление специфическими рисками реализации проекта.
6. Управление рисками расписания.
7. Управление рисками ресурсов.
8. Управление рисками бюджета.

### **Тема 2.2. Территория и гостиничный проект**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Экономический эффект от управления рисками.
2. Методы определения вероятности и последствий рисков.
3. Дерево решений.
4. Методы теории игр, анализ чувствительности в управлении рисками проекта.

## **Раздел 3 Проектирование гостиничной деятельности**

### **Тема 3.1. Пред- и концепция отеля**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Корпоративные стандарты и нормы.
2. Понятие управления совокупностями проектов.
3. Управление программами проектов.
4. Управление портфелями.
5. Управление мультипроектами.
6. Задачи управления совокупностями проектов.

### **Тема 3.2. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Оценка эффективности проектов.
2. Офис управления проектами.
3. Уровни зрелости управления проектами

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекционных и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

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

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

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

*Подготовка к лекционному занятию 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 практическому занятию.*

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

Предварительная подготовка к практическому занятию 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 практического занятия включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

*Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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 студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### ***Виды самостоятельной работы.***

#### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное.

Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение учебной дисциплины (модуля) завершается экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Управление проектами в сфере гостеприимства
2. **Тема лекции Раздел 1. Методология управления проектом в сфере гостеприимства и туризма**
3. Цели занятия: сформировать представление о методологии управления проектом в сфере гостеприимства и туризма
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 1.1. Обзор существующих профессиональных стандартов управления проектами	Вводная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	Тема 1.2. Методология определения компетенций менеджера проекта	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

## 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

### Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление о методологии управления проектом в сфере гостеприимства и туризма

#### **Тема 1.1. Обзор существующих профессиональных стандартов управления проектами**

Обзор существующих профессиональных стандартов управления проектами. Классификация стандартов. Стандарты управления монопроектом. Стандарты управления программой. Стандарты управления портфелем проектов. Стандарты определения компетенций менеджера проекта. Стандарты определения зрелости проектного управления в организации. Стандарты по управлению рисками, разработке структурной декомпозиции работ проекта, освоенному объему. Сравнительный анализ стандартов. Авторские методологии в управлении проектами. Сравнительный анализ стандартов управления монопроектом: PMBoK, ISO 10006, PRINCE2, P2M. Анализ авторских методологий. Методология экстремального управления проектами Дуга Де Карло. Примеры управления проектами в сфере гостеприимства

#### **Тема 1.2. Методология определения компетенций менеджера проекта**

Сравнительный анализ стандартов НТК, PM ICB, PMCDF. Структура и содержание требований к компетенциям менеджера проекта. Примеры.

Взаимодействие с аудиторией: Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций. Ответы на вопросы по теме лекции

1. Управление проектами в сфере гостеприимства
2. **Тема лекции Раздел 2.** Управление проектом в гостиничной деятельности
3. Цели занятия: сформировать представление об управлении проектом в гостиничной деятельности
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 2.1. Формирование инвестиционного замысла проекта	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	Тема 2.2. Территория и гостиничный проект	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

## 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

### Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление об управлении проектом в гостиничной деятельности

#### **Тема 2.1. Формирование инвестиционного замысла проекта**

Основные причины появления новых идей. Альтернативные идеи. Организация работ по проекту. Взаимодействие целей системы (организации, предприятия) и подсистем (проектов, продуктов). Предварительный анализ осуществимости. Форма для экспертной оценки вариантов инвестиционных решений. Специфика разработки и управления качеством проектов по созданию новых предприятий сферы гостеприимства.

#### **Тема 2.2. Территория и гостиничный проект**



Экспресс-анализ гостиничного проекта. Ключевые параметры: Цель (результат); Стоимость и бюджет проекта; Жизненный цикл проекта. SMART-принципы (specific, measurable, agreed, realistic, time-related). жизненный цикл проекта и жизненный цикл продукта. Прединвестиционная стадия. Эксплуатационная стадия. Стадия завершения проекта (или выхода из проекта). Заинтересованные стороны (или стейкхолдеры). Контроль исполнения бюджета проекта. Анализ участка и пространства. Проектирование здания гостиницы в городе. Ориентировочный прогноз доходности. Горизонт прогнозирования.

Взаимодействие с аудиторией: Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций. Ответы на вопросы по теме лекции

1. Управление проектами в сфере гостеприимства
2. **Тема лекции Раздел 3.** Проектирование гостиничной деятельности
3. Цели занятия: сформировать представление о проектировании гостиничной деятельности
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 3.1. Пред- и концепция отеля	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	Тема 3.2. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление о проектировании гостиничной деятельности

### **Тема 3.1. Пред- и концепция отеля**

Этапы формирования проекта отеля. Подбор основных крупных («якорных») арендаторов и партнёров. Разработка концепции бренда объекта недвижимости (отеля), включая внешнюю атрибутику бренда, подготовка brandbook. Разработка проектно-сметной документации. Формирование концепции. Этапность. Определение рекреационного потенциала участка. Концепция проекта. Мастер-план. Архитектурные решения. Интерьерные решения. Интерьерные решения. Маркетинговая концепция. Проектирование операционной деятельности. Площадная программа отеля. Прогнозирование будущего дохода. Прогнозирование по каналам продаж

### **Тема 3.2. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства**

Состав бизнес-плана. Заинтересованные стороны. Исполнительный комитет отеля. Согласующая сторона. Пошаговый план действий. Оценочная карточка. Финансы (Валовый доход LY/YTD/Forecast/Next year BP; GOP; EBITDA; Net house profit; Flow through); Оценочная карточка. Рынок (RevPar; RGI; Occ index; ADR index). Прогноз инвестиций в гостиничный комплекс. Прогноз доходов и расходов по направлениям

Взаимодействие с аудиторией: Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций. Ответы на вопросы по теме лекции

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических (семинарских) занятий по  
дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Управление проектами в сфере гостеприимства
2. Тема практического занятия. Методология управления проектом в сфере гостеприимства и туризма
3. Цели занятия: сформировать представление и получить навыки применения методов управления проектами в сфере гостеприимства и туризма
4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 1.1. Обзор существующих профессиональных стандартов управления проектами	аналитическое задание
2	Тема 1.2. Методология определения компетенций менеджера проекта	аналитическое задание

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

Цели занятия: сформировать представление и получить навыки применения методов управления проектами в сфере гостеприимства и туризма

Введение.

**Тема практического занятия: 1.1. Обзор существующих профессиональных стандартов управления проектами**

**Вопросы к обсуждению:**

Обзор существующих профессиональных стандартов управления проектами. Классификация стандартов. Стандарты управления проектом. Стандарты управления программой. Стандарты управления портфелем проектов. Стандарты определения компетенций менеджера проекта. Стандарты определения зрелости проектного управления в организации. Стандарты по управлению рисками, разработке структурной декомпозиции работ проекта, освоенному объему. Сравнительный анализ стандартов. Авторские методологии в управлении проектами. Сравнительный анализ стандартов управления проектом: PMBoK, ISO 10006, PRINCE2, P2M. Анализ авторских методологий. Методология экстремального управления проектами Дуга Де Карло. Примеры управления проектами в сфере гостеприимства

**Практические задания:**

1. Формирование комплекта управленческих документов по управлению проектом в сфере гостеприимства/туризма/общественного питания
2. Классификация стандартов управления проектами по разработчикам, времени разработки, структуре.
3. Анализ авторских методологий в управлении проектами.

**Тема практического занятия: 1.2. Методология определения компетенций менеджера проекта управления проектами**

### Вопросы к обсуждению:

Сравнительный анализ стандартов НТК, PM ICB, PMCDF. Структура и содержание требований к компетенциям менеджера проекта. Примеры.

### Практические задания:

1. Самооценка по определению компетенций менеджера проекта
2. Разработка критериев подбора членов команды проекта
3. Анализ особенностей подбора членов команды проекта в сфере гостеприимства/туризма/общественного питания

Требования к выполнению практического задания: при выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

1. Управление проектами в сфере гостеприимства
2. Тема практического занятия. Управление проектом в гостиничной деятельности
3. Цели занятия: приобретение навыков управления проектом в гостиничной деятельности
4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 2.1. Формирование инвестиционного замысла проекта	аналитическое задание
2	Тема 2.2. Территория и гостиничный проект	расчетно-графическое задание

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

Цели занятия: приобретение навыков управления проектом в гостиничной деятельности

**Тема практического занятия: 2.1. Формирование инвестиционного замысла проекта**

### Вопросы к обсуждению:

Основные причины появления новых идей. Альтернативные идеи. Организация работ по проекту. Взаимодействие целей системы (организации, предприятия) и подсистем (проектов, продуктов). Предварительный анализ осуществимости. Форма для экспертной оценки вариантов инвестиционных решений. Специфика разработки и управления качеством проектов по созданию новых предприятий сферы гостеприимства.

### Практические задания:

1. Разработка формы для экспертной оценки вариантов инвестиционных решений
2. По представленной информации провести экспресс-анализ гостиничного проекта и обосновать возможность или невозможность его реализации

3. На основании приведенных факторов составить матрицу SWOT-анализа проекта и сделать выводы.

### Тема практического занятия: 2.2. Территория и гостиничный проект

#### Вопросы к обсуждению:

Экспресс-анализ гостиничного проекта. Ключевые параметры: Цель (результат); Стоимость и бюджет проекта; Жизненный цикл проекта. SMART-принципы (specific, measurable, agreed, realistic, time-related). жизненный цикл проекта и жизненный цикл продукта. Предынвестиционная стадия. Эксплуатационная стадия. Стадия завершения проекта (или выхода из проекта). Заинтересованные стороны (или стейкхолдеры). Контроль исполнения бюджета проекта. Анализ участка и пространства. Проектирование здания гостиницы в городе. Ориентировочный прогноз доходности. Горизонт прогнозирования.

#### Практические задания:

По представленным преподавателям данным выполнить анализ:

1. Анализ участка и пространства для проектирования нового гостиничного предприятия
2. Анализ городского пространства для проектирования нового гостиничного предприятия с учетом архитектуры города
3. Анализ участка и ландшафта для проектирования нового гостиничного предприятия

Требования к выполнению практического задания: при выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

6. Записать дату, тему и цель задания;
7. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
8. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
9. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
10. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

1. Управление проектами в сфере гостеприимства
2. Тема практического занятия. Проектирование гостиничной деятельности
3. Цели занятия: сформировать представление и получить навыки проектирования гостиничной деятельности
4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 3.1. Пред- и концепция отеля	проект
2	Тема 3.2. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства	проект

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.  
Цели занятия: сформировать представление и получить навыки проектирования гостиничной деятельности  
Введение.

### **Тема 3.1. Пред- и концепция отеля**

#### **Вопросы к обсуждению:**

Этапы формирования проекта отеля. Подбор основных крупных («якорных») арендаторов и партнёров. Разработка концепции бренда объекта недвижимости (отеля), включая внешнюю атрибутику бренда, подготовка brandbook. Разработка проектно-сметной документации. Формирование концепции. Этапность. Определение рекреационного потенциала участка. Концепция проекта. Мастер-план. Архитектурные решения. Интерьерные решения. Интерьерные решения. Маркетинговая концепция. Проектирование операционной деятельности. Площадная программа отеля. Прогнозирование будущего дохода. Прогнозирование по каналам продаж

#### **Практические задания:**

1. Разработка концепции проекта создания городского отеля
2. Разработка концепции проекта загородного отеля
3. Разработка концепции проекта мини гостиницы
4. Разработка концепции проекта парк-отеля
5. Разработка концепции проекта средства коллективного размещения (по согласованию с ведущим преподавателем)

### **Тема практического занятия 3.2. Бизнес-планирование в индустрии гостеприимства**

#### **Вопросы к обсуждению:**

Состав бизнес-плана. Заинтересованные стороны. Исполнительный комитет отеля. Согласующая сторона. Пошаговый план действий. Оценочная карточка. Финансы (Валовый доход LY/YTD/Forecast/Next year BP; GOP; EBITDA; Net house profit; Flow through); Оценочная карточка. Рынок (RevPar; RGI; Occ index; ADR index). Прогноз инвестиций в гостиничный комплекс. Прогноз доходов и расходов по направлениям

#### **Практические задания:**

1. Разработка бизнес-плана открытия мини отеля
2. Разработка бизнес-плана открытия средства коллективного размещения (на выбор обучающегося)
3. Разработка бизнес-плана введения новой услуги в гостиничном комплексе
4. Разработка бизнес-плана создания предприятия общественного питания в гостиничном комплексе/средстве коллективного размещения
5. Разработка бизнес-плана создания глэмпинга

Требования к выполнению практического задания: при выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

11. Записать дату, тему и цель задания;
12. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
13. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
14. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
15. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические дисциплины (модуля) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*	Протокол заседания кафедры № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	--:--:--
3.	*	Протокол заседания кафедры № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	--:--:--
4.	*	Протокол заседания кафедры № ____ 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) РГСУ

К. К. Поздняков

26.02.2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С СОБСТВЕННИКАМИ И ПАРТНЕРАМИ ПО БИЗНЕСУ**

**Направление подготовки**  
*«43.04.03 Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Управление гостиничным комплексом»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

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

Москва 2024

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 558, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы магистратуры направлению подготовки 43.04.03 Гостиничное дело (далее – «ОПОП»)..

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторанным-гостиничного бизнеса и гастрономии  
(наименование кафедры)

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года  
Заведующий кафедрой



канд. экон. наук, доцент

Р.Н. Ушаков

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	6
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	8
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю).....	14
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	14
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю).....	16
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	17

# МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## *1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)*

Лекция – один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.
- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.
- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### **Краткое содержание лекционных занятий**

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
------------------------------------	--------------------------------------

<b>Раздел 1. Организация внешнего и внутреннего взаимодействия в гостиничном бизнесе.</b>	
<b>Тема 1.1. Международные нормативные правовые акты и законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг.</b>	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: основные понятия. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: порядок и условия предоставления гостиничных услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: перечень обязательных услуг без дополнительной платы. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: перечень документов, удостоверяющих личность с возможностью заселения в отель. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: гарантированное и негарантированное бронирование. Стандарт службы приема и размещения: основные составляющие. Стандарт службы питания и напитков: основные составляющие. Стандарт административно-хозяйственной службы основные составляющие. Особенности командной работы в гостинице.
<b>Тема 1.2. Основы организации деятельности гостиниц.</b>	Уровни управления организацией и их особенности в гостиничном бизнесе. Вертикальные и горизонтальные связи в структуре управления гостиницей. Положение о структурном подразделении и примеры в гостиничном бизнесе. Должностная инструкция: основные раздел и пример содержания должности в гостиничном бизнесе. Основные службы гостиничного предприятия и их функции. Служба управления номерным фондом гостиницы: состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Служба общественного питания (питания и напитков): состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Инженерная служба (техническая служба, служба эксплуатации): состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Административная служба: состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Финансовая служба: состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Кадровая служба: состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Коммерческая служба: состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Отдел закупок (служба снабжения): состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Отдел логистики и другие новые службы отеля: состав, функции и направления взаимодействия с другими службами.
<b>Раздел 2. Особенности коммуникаций с собственниками и партнерами по бизнесу в гостиничном бизнесе.</b>	
<b>2.1. Деловое общение и ведение переговоров в гостиничном бизнесе.</b>	Правила успешной коммуникации в гостиничном бизнесе. Виды результатов переговоров. Информация об участниках переговоров как залог успеха в их проведении. Предмет ведения переговоров в гостиничном бизнесе. Активное

	<p>слушание и его роль в переговорах в гостиничном бизнесе. Эмоциональный интеллект, и его роль в ведении переговоров. Стратегия «крайнего положения» в ведении переговоров в гостиничном бизнесе. Достоверность информации участников переговоров и его роль в их успехе. Конфронтационный подход в ведении переговоров. Партнерский подход в ведении переговоров. Критерии эффективности ведения переговоров. Положительные стороны ведения переговоров на собственной территории. Отрицательные моменты ведения переговоров на собственной территории. Ключевые факторы успешных переговоров в гостиничном бизнесе. Значимость понимания кросс-культурных различий в обслуживании гостей. Этапы приспособления к чуждой культуре.</p>
<p><b>2.2. Особенности кросс-культурного менеджмента в гостиничном бизнесе.</b></p>	<p>Кросс-культурный менеджмент и его особенности в гостиничном бизнесе. Моноактивные, полиактивные и реактивные культуры, и их особенности при обслуживании гостей. Методы обучения кросс-культурному менеджменту на гостиничном предприятии. Кросс-культурный тренинг в гостиничном бизнесе. Особенности современного кросс-культурного подхода. План стратегии кросс-культурного менеджмента для сотрудников службы приема и размещения. Особенности национальных культур народов Юго-Восточной Азии и их использование в гостиничном бизнесе.</p>

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические занятия – одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических занятий:

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.
- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать

ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элементы условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.

- Групповая, научная дискуссия, диспут  
Дискуссия – это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.
- Круглый стол – общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

– **Вопросы для самоподготовки к практическим занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

## **РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИЯ ВНЕШНЕГО И ВНУТРЕННЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ.**

### **Тема 1.1. Международные нормативные правовые акты и законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг**

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: основные понятия.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: порядок и условия предоставления гостиничных услуг.
4. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: перечень обязательных услуг без дополнительной платы.
5. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: перечень документов, удостоверяющих личность с возможностью заселения в отель.

### **Тема 1.2. Основы организации деятельности гостиниц**

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: гарантированное и негарантированное бронирование.
2. Стандарт службы приема и размещения: основные составляющие.
3. Стандарт службы питания и напитков: основные составляющие.
4. Стандарт административно-хозяйственной службы основные составляющие.
5. Особенности командной работы в гостинице.



## **РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАЦИЙ С СОБСТВЕННИКАМИ И ПАРТНЕРАМИ ПО БИЗНЕСУ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

### **Тема 2.1. Деловое общение и ведение переговоров в гостиничном бизнесе**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Правила успешной коммуникации в гостиничном бизнесе.
2. Виды результатов переговоров.
3. Информация об участниках переговоров как залог успеха в их проведении.
4. Предмет ведения переговоров в гостиничном бизнесе.
5. Активное слушание и его роль в переговорах в гостиничном бизнесе.
6. Эмоциональный интеллект, и его роль в ведении переговоров.
7. Стратегия «крайнего положения» в ведении переговоров в гостиничном бизнесе.
8. Достоверность информации участников переговоров и его роль в их успехе.
9. Конфронтационный подход в ведении переговоров.
10. Партнерский подход в ведении переговоров.

### **Тема 2.2. Особенности кросс-культурного менеджмента в гостиничном бизнесе**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Критерии эффективности ведения переговоров.
2. Положительные стороны ведения переговоров на собственной территории.
3. Отрицательные моменты ведения переговоров на собственной территории.
4. Ключевые факторы успешных переговоров в гостиничном бизнесе.
5. Значимость понимания кросс-культурных различий в обслуживании гостей.
6. Этапы приспособления к чуждой культуре.
7. Кросс-культурный менеджмент и его особенности в гостиничном бизнесе.
8. Моноактивные, полиактивные и реактивные культуры, и их особенности при обслуживании гостей.
9. Методы обучения кросс-культурному менеджменту на гостиничном предприятии.
10. Кросс-культурный тренинг в гостиничном бизнесе.
11. Особенности современного кросс-культурного подхода.
12. План стратегии кросс-культурного менеджмента для сотрудников службы приема и размещения.
13. Особенности национальных культур народов Юго-Восточной Азии и их использование в гостиничном бизнесе.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекционных и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

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

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

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

*Подготовка к лекционному занятию 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 практическому занятию.*

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

Предварительная подготовка к практическому занятию 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 практического занятия включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

*Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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 студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### ***Виды самостоятельной работы.***

#### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

#### ***Критерии оценки опроса***

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;
- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

#### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *referre* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснить их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончанию выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.



Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

**Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.**

Изучение учебных дисциплин (модулей) завершается зачетом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачету, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. *Взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу*

**2. РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИЯ ВНЕШНЕГО И ВНУТРЕННЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

3. Цели занятия: сформировать представление о специфике внешнего и внутреннего взаимодействия в гостинице

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Тема 1.1. Международные нормативные правовые акты и законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг.</b>	Вводная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	<b>Тема 1.2. Основы организации деятельности гостиниц.</b>	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.



Формулирование темы занятия: сформировать теоретические основы об организации внешнего внутреннего взаимодействия в гостиничном бизнесе

### **Тема 1.1. Международные нормативные правовые акты и законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг**

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: основные понятия. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: порядок и условия предоставления гостиничных услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: перечень обязательных услуг без дополнительной платы. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: перечень документов, удостоверяющих личность с возможностью заселения в отель. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: гарантированное и негарантированное бронирование. Стандарт службы приема и размещения: основные составляющие. Стандарт службы питания и напитков: основные составляющие. Стандарт административно-хозяйственной службы основные составляющие. Особенности командной работы в гостинице.

### **Тема 1.2. Основы организации деятельности гостиниц.**

Уровни управления организацией и их особенности в гостиничном бизнесе. Вертикальные и горизонтальные связи в структуре управления гостиницей. Положение о структурном подразделении и примеры в гостиничном бизнесе. Должностная инструкция: основные раздел и пример содержания должности в гостиничном бизнесе. Основные службы гостиничного предприятия и их функции. Служба управления номерным фондом гостиницы: состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Служба общественного питания (питания и напитков): состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Инженерная служба (техническая служба, служба эксплуатации): состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Административная служба: состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Финансовая служба: состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Кадровая служба: состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Коммерческая служба: состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Отдел закупок (служба снабжения): состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Отдел логистики и другие новые службы отеля: состав, функции и направления взаимодействия с другими службами.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций. Ответы на вопросы по теме лекции

1. *Взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу*

### **2. РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАЦИЙ С СОБСТВЕННИКАМИ И ПАРТНЕРАМИ ПО БИЗНЕСУ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

3. Цели занятия: сформировать представление об особенностях коммуникаций с собственниками и партнерами по бизнесу в гостиничном бизнесе

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>2.1. Деловое общение и ведение переговоров в гостиничном бизнесе.</b>	Информационная лекция

		Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	<b>2.2. Особенности кросс-культурного менеджмента в гостиничном бизнесе</b>	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций Заключительная лекция

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: определить особенности коммуникаций с собственниками и партнерами по бизнесу в гостиничном бизнесе

### **Тема 2.1. Деловое общение и ведение переговоров в гостиничном бизнесе.**

Правила успешной коммуникации в гостиничном бизнесе. Виды результатов переговоров. Информация об участниках переговоров как залог успеха в их проведении. Предмет ведения переговоров в гостиничном бизнесе. Активное слушание и его роль в переговорах в гостиничном бизнесе. Эмоциональный интеллект, и его роль в ведении переговоров. Стратегия «крайнего положения» в ведении переговоров в гостиничном бизнесе. Достоверность информации участников переговоров и его роль в их успехе. Конфронтационный подход в ведении переговоров. Партнерский подход в ведении переговоров. Критерии эффективности ведения переговоров. Положительные стороны ведения переговоров на собственной территории. Отрицательные моменты ведения переговоров на собственной территории. Ключевые факторы успешных переговоров в гостиничном бизнесе. Значимость понимания кросс-культурных различий в обслуживании гостей. Этапы приспособления к чуждой культуре.

### **Тема 2.2. Особенности кросс-культурного менеджмента в гостиничном бизнесе.**

Кросс-культурный менеджмент и его особенности в гостиничном бизнесе.Monoактивные, полиактивные и реактивные культуры, и их особенности при обслуживании гостей. Методы обучения кросс-культурному менеджменту на гостиничном предприятии. Кросс-культурный тренинг в гостиничном бизнесе. Особенности современного кросс-культурного подхода. План стратегии кросс-культурного менеджмента для сотрудников службы приема и размещения. Особенности национальных культур народов Юго-Восточной Азии и их использование в гостиничном бизнесе.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций. Ответы на вопросы по теме лекции

**Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. *Взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу*

**2. РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИЯ ВНЕШНЕГО И ВНУТРЕННЕГО  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

3. Цели занятия: сформировать представление о специфике внешнего и внутреннего взаимодействия в гостинице

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Тема 1.1. Международные нормативные правовые акты и законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг.</b>	доклад
2	<b>Тема 1.2. Основы организации деятельности гостиниц</b>	круглый стол

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

**Тема практического занятия: 1.1. Международные нормативные правовые акты и законодательство РФ о предоставлении гостиничных услуг**

**Вопросы к обсуждению:**

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: основные понятия. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: порядок и условия предоставления гостиничных услуг. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: перечень обязательных услуг без дополнительной платы. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: перечень документов, удостоверяющих личность с возможностью заселения в отель. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: гарантированное и негарантированное бронирование. Стандарт службы приема и размещения: основные составляющие. Стандарт службы питания и напитков: основные составляющие. Стандарт административно-хозяйственной службы основные составляющие. Особенности командной работы в гостинице.

**Практические задания:**

1. Франчайзинг в гостиничном бизнесе.
2. СИКТА – стандартная международная классификация видов деятельности в туризме. Задачи СИКТА.
3. Содержание Международных гостиничных правил.
4. Международная гостиничная конвенция.
5. Партнеры по бизнесу в гостиничном бизнесе (туроператоры, управляющие компании, онлайн турагентства, компании-разработчики программных продуктов, поставщики продукции для оказания гостиничных услуг и прочие)

**Тема практического занятия: 1.2. Основы организации деятельности гостиниц**  
**Вопросы к обсуждению:**

Уровни управления организацией и их особенности в гостиничном бизнесе. Вертикальные и горизонтальные связи в структуре управления гостиницей. Положение о структурном подразделении и примеры в гостиничном бизнесе. Должностная инструкция: основные раздел и пример содержания должности в гостиничном бизнесе. Основные службы гостиничного предприятия и их функции. Служба управления номерным фондом гостиницы: состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Служба общественного питания (питания и напитков): состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Инженерная служба (техническая служба, служба эксплуатации): состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Административная служба: состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Финансовая служба: состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Кадровая служба: состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Коммерческая служба: состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Отдел закупок (служба снабжения): состав, функции и направления взаимодействия с другими службами. Отдел логистики и другие новые службы отеля: состав, функции и направления взаимодействия с другими службами.

**Практические задания:**

1. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами
2. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм
3. Принцип компромисса интересов – интересы гостиничного предприятия и туроператора всегда противоположны?
4. Страхование в гостиничном бизнесе
5. Условия взаимодействия отеля с основными партнерами и потребителями.

Требования к выполнению практического задания: изучение учебной и научной литературы по теме занятия

1. *Взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу*

**2. РАЗДЕЛ 2. ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАЦИЙ С СОБСТВЕННИКАМИ И ПАРТНЕРАМИ ПО БИЗНЕСУ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

3. Цели занятия: сформировать представление об особенностях коммуникаций с собственниками и партнерами по бизнесу в гостиничном бизнесе

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Тема 2.1. Деловое общение и ведение переговоров в гостиничном бизнесе.</b>	доклад
2	<b>Тема 2.2. Особенности кросс-культурного менеджмента в гостиничном бизнесе</b>	доклад

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Тема практического занятия: 2.1. Деловое общение и ведение переговоров в гостиничном бизнесе**

**Вопросы к обсуждению:**

Правила успешной коммуникации в гостиничном бизнесе. Виды результатов переговоров. Информация об участниках переговоров как залог успеха в их проведении. Предмет ведения

переговоров в гостиничном бизнесе. Активное слушание и его роль в переговорах в гостиничном бизнесе. Эмоциональный интеллект, и его роль в ведении переговоров. Стратегия «крайнего положения» в ведении переговоров в гостиничном бизнесе. Достоверность информации участников переговоров и его роль в их успехе. Конфронтационный подход в ведении переговоров. Партнерский подход в ведении переговоров. Критерии эффективности ведения переговоров. Положительные стороны ведения переговоров на собственной территории. Отрицательные моменты ведения переговоров на собственной территории. Ключевые факторы успешных переговоров в гостиничном бизнесе. Значимость понимания кросс-культурных различий в обслуживании гостей. Этапы приспособления к чуждой культуре.

**Практические задания:**

1. Деловые переговоры как часть коммуникации в гостиничном бизнесе.
2. Внутренние коммуникации и их особенности в гостиничном бизнесе.
3. Внешние коммуникации и их особенности в гостиничном бизнесе.
4. Партнеры по бизнесу в гостиничном бизнесе и особенности коммуникаций с ними.
5. Подходы к ведению переговоров и их применение в гостиничном бизнесе.

**Тема практического занятия: 2.2. Особенности кросс-культурного менеджмента в гостиничном бизнесе**

**Вопросы к обсуждению:**

Кросс-культурный менеджмент и его особенности в гостиничном бизнесе. Моноактивные, полиактивные и реактивные культуры, и их особенности при обслуживании гостей. Методы обучения кросс-культурному менеджменту на гостиничном предприятии. Кросс-культурный тренинг в гостиничном бизнесе. Особенности современного кросс-культурного подхода. План стратегии кросс-культурного менеджмента для сотрудников службы приема и размещения. Особенности национальных культур народов Юго-Восточной Азии и их использование в гостиничном бизнесе.

**Практические задания:**

1. Основные этапы подготовки к ведению переговоров.
2. Этапы ведения переговоров и их особенности в гостиничном бизнесе.
3. Анализ результатов ведения переговоров.
4. Кросс-культурное просвещение, ориентирование, ассимиляторы.
5. Кросс-культурный подход в гостиничном бизнесе.
6. Основные различия западных и восточных культур при обслуживании гостей

Требования к выполнению практического задания: изучение учебной и научной литературы по теме занятия

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические дисциплины (модуля) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*	Протокол заседания кафедры № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	--.--.---
3.	*	Протокол заседания кафедры № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	--.--.---
4.	*	Протокол заседания кафедры № ____ от « ____ » ____ 20 ____ года	--.--.---



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

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета экономики и управления

/ П.В. Солодуха

«28» февраля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)  
УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ И ПРОГРАММАМИ**

**Направление подготовки**

*«43.04.03 Гостиничное дело»*

**Направленность**

*«Управление гостиничным комплексом»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

**Форма обучения**

*Очная, очно-заочная, заочная*

Москва, 2024



Методические материалы по дисциплине (модулю) «Управление проектами и программами» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 558, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Управление проектами и программами» разработаны канд. социол. наук, доцентом кафедры современного государственного и муниципального управления факультета экономики и управления Рогов О.В.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры современного государственного и муниципального управления факультета экономики и управления

Протокол № 8н от «28» февраля 2024 года

Заведующая кафедрой  
Д-р социол. наук, профессор

  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

О.А. Уржа

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	6
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля) .....	10
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ .....	18
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	27
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	27
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических (семинарских) занятий по дисциплине (модулю) .....	29
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)...	29
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	33

## МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

### *1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)*

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.
- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.
- Лекция-беседа – непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией, диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.
- Лекция с применением обратной связи – особый тип лекционного занятия, при котором в начале и конце каждого раздела лекции преподавателем задаются вопросы. Вопрос в начале раздела задается для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить для проведения лекции презентацию, которую можно органично интегрировать во все вышеупомянутые типы лекций в качестве формы визуальной поддержки.

В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при

подготовке слайдов – это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### Краткое содержание лекционных занятий

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<b>РАЗДЕЛ 1. ПРОЦЕДУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТОМ НА ЭТАПАХ ЕГО ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА.</b>	
<b>Тема 1.1. Концептуальные основы разработки проекта. Ключевые фазы, методы и показатели эффективности.</b>	<p>Понятие проекта и его отличие от задачи, рабочего задания. Проект как объект управления в органах власти. Проект как бизнес-процесс. Типы проектов. Специфика социальных проектов. Жизненный цикл проекта: понятие, специфика работы, закономерности. Модели жизненного цикла проекта: каскадная модель, итерационная модель, спиральная модель, инкрементная модель. Их преимущества и недостатки. Формирование проектного замысла. Концептуализация проекта. Спецификация. Определение целей и содержания проекта. Планирование в проектной деятельности. Бюджет проекта и ресурсные планы. Порядок разработки сметы проекта. Методы проведения экспертизы проекта. Оценка инновационных проектов. Показатели эффективности проекта. Контроль исполнения календарных планов проекта. Контроль стоимости проекта. Методы обеспечения и контроля качества.</p>
<b>Тема 1.2. Роль субъектов управленческой деятельности при разработке и реализации проекта.</b>	<p>Организационная структура управления проектом, принципы построения организационных структур управления проектами, факторы выбора организационных структур управления проектами, влияние корпоративной культуры на выбор организационной структуры управления проектами. Функциональная структура управления проектами, проектная структура, матричная структура управления проектами (слабая матрица, сбалансированная матрица, сильная матрица). Проектные структуры: преимущества и недостатки. Управление человеческими ресурсами проекта. Команды проекты: понятие и виды. Концепция развития команды проекта. Гибкие методы управления проектами и роль проектных команд. Управление коммуникациями проекта. Схемы организационных взаимоотношений и сфер ответственности при разработке и реализации проекта. Управление конфликтами в проекте. Основы управления организационными изменениями в проектной деятельности. Стандарты описания компетенций менеджера проекта. Понятие «проектный офис», типы проектных офисов, функции проектного офиса, разработка концепции и структуры проектного офиса, определение</p>

	стандартов и методологии проектного офиса, этапы внедрения проектного офиса в современных компаниях. Проектные офисы в органах власти: понятие, особенности, полномочия.
<b>РАЗДЕЛ 2. ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОГРАММОЙ И ПОРТФЕЛЕМ ПРОЕКТОВ</b>	
<b>Тема 2.1. Организационные основы управления программой</b>	Понятие программы, ее отличие от проекта. Особенности управление программой (на уровне бизнес-структуры, на уровне муниципального образования/региона/государства). Модель зрелости управления портфелями, программами и проектами (РЗМЗ). Стандарты управления программами. Требования к управлению программой. Организация управления программой. Процесс инициации программы. Процессы планирования программы. Процесс контроля выполнения программы и управления изменениями программы. Процесс завершения программы. Национальные проекты и программы стратегического развития.
<b>Тема 2.2. Процедуры управления портфелем проектов: сущность, основные этапы, оптимизация и эффективность.</b>	Понятие портфеля проектов. Преимущества портфельного управления. Виды портфеля проектов. Цели управления портфелем проектов. Этапы управления портфелем проектов. Инструменты управления портфелем проектов. Активная и пассивная модели управления портфелем проектов. Задачи портфельного управления проектами. Организационная структура управления портфелем проектов. Функциональная структура управления портфелем проектов. Инвентаризации портфеля проектов. Перегрузка портфеля проектами: отбор и расстановка приоритетов. Оптимизации портфеля проектов. Балансировка портфеля проектов.

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические (семинарские) занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий и семинаров состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях и семинарах руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия и семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических (семинарских) занятий:

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и

других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.
- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элементы условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.
- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.
- Дебаты – это четко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата – сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.
- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников – 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманный ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.
- Метод «мозговой штурм» («мозговая атака», англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.
- Метод проектов – это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технологию), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного

приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

**Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

**РАЗДЕЛ 1. ПРОЦЕДУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТОМ НА ЭТАПАХ ЕГО ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА.**

**Тема 1.1. Концептуальные основы разработки проекта. Ключевые фазы, методы и показатели эффективности.**

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Ключевые понятия проектного управления.
2. Принципы внедрения проектного управления в органах публичной власти.
3. Особенности управления проектами в современных организациях.
4. Признаки проекта и его отличие от рабочих заданий/задач.
5. Развитие методологии проектной деятельности: отечественный и зарубежный опыт.
6. Международные организации/ассоциации проектного управления.
7. Особенности жизненного цикла проекта.
8. Принципы развертывания жизненного цикла проекта.
9. Фазы жизненного цикла проекта.
10. Факторы выбора модели жизненного цикла проекта.
11. Участники проекта.
12. Команда проекта и команда управления проектом: соотношение понятий, состав.
13. Роли членов команды проекта.
14. Системный подход в управлении проектами.
15. Постановка цели проекта.
16. Управление проектом в организации с функциональной структурой.
17. Календарно-сетевое планирование и особенности построения диаграммы Ганта.
18. Выбор формы организации проекта.
19. Общие принципы построения организационных структур управления проектами.
20. Виды проектов в органах государственной власти (приоритетные, внешние, внутренние проекты).

**Тема 1.2. Роль субъектов управленческой деятельности при разработке и реализации проекта.**

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Проектный подход как инструмент повышения эффективности деятельности органов власти.
2. Роль проектов в развитии современных организаций.
3. Команда проекта и ее типы.
4. Методы проведения экспертизы проекта.
5. Процесс инициации проекта.
6. Процесс планирования содержания проекта
7. Процесс разработки расписания.
8. Процесс планирования бюджета проекта.
9. Процесс планирования персонала проекта.
10. Процесс планирования закупок в проекте,
11. Процесс планирования рисков.
12. Процесс планирования обмена информацией в проекте.



13. Процесс планирования управления изменениями в проекте.
14. Процесс организации исполнения проекта.
15. Процесс контроля исполнения проекта.
16. Процесс завершения проекта.

## **РАЗДЕЛ 2. ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОГРАММОЙ И ПОРТФЕЛЕМ ПРОЕКТОВ**

### **Тема 2.1. Организационные основы управления программой**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Современные возможности использования модели организационной зрелости управления проектами (любой на выбор).
2. Контрольное событие программы.
3. Расписание программы (календарный план программы).
4. Ограничение программы.
5. Ролевая (организационная) структура управления программами.
6. Куратор программы и его роль.
7. Руководитель программы и его роль.
8. Инициация программы в организации/органах власти.
9. Процесс планирования бюджета программы.
10. Процесс организационного планирования программы.
11. Процесс планирования управления рисками программы.
12. Процесс планирования коммуникаций программы.
13. Процесс планирования управления изменениями программы.
14. Процесс обеспечения исполнения программы.
15. Процесс запуска проекта программы.
16. Процесс контроля выполнения программы и управления изменениями программы.
17. Процесс приемки результатов проектов и организация использования промежуточных выгод программы.
18. Процесс закрытия проекта программы.
19. Процесс завершения программы.
20. Задачи портфельного управления проектами.
21. Схема организационной структуры управления портфелем проектов.

### **Тема 2.2. Процедуры управления портфелем проектов: сущность, основные этапы, оптимизация и эффективность.**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Требования к управлению программой.
2. Требования к управлению портфелем проектов.
3. Процесс планирования содержания и выгод программы.
4. Преимущества управление портфелем проектов
5. Сущность управления портфелем проектов.
6. Виды портфелей проектов.
7. Формирование портфеля проектов.
8. Жизненный цикл управления портфелем проекта.
9. Организация управления портфелем проектов.
10. Процесс формализации процедур управления и параметров оценки портфеля проектов.
11. Процесс идентификации и оценки компонентов портфеля проектов.
12. Процесс оптимизации и балансировки портфеля проектов.
13. Ключевые цели национальных проектов.

14. Финансовое и ресурсное обеспечение национальных проектов.
15. Программы и планы развития российских территорий.  
Показатели эффективной реализации Национальных проектов и программ.

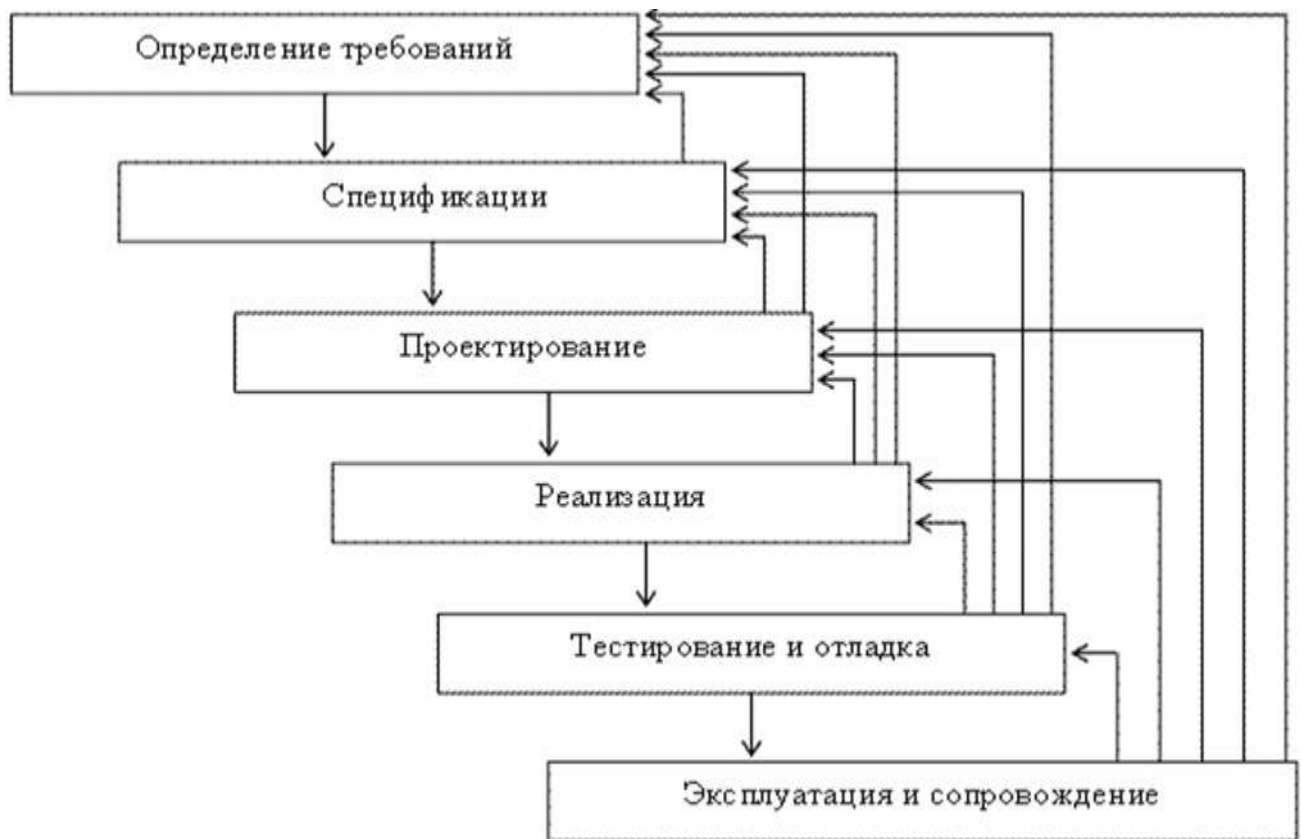
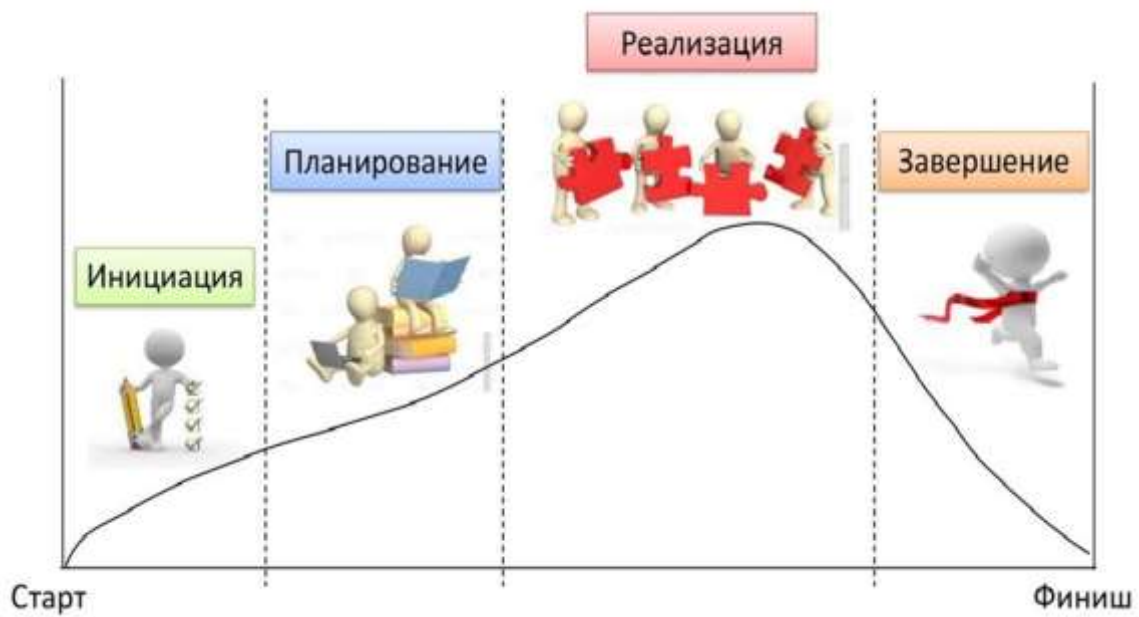
*1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)*

**РАЗДЕЛ 1. ПРОЦЕДУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТОМ НА ЭТАПАХ ЕГО ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА.**

**Тема 1.1. Концептуальные основы разработки проекта. Ключевые фазы, методы и показатели эффективности.**

Традиционный менеджмент	Управление проектами
Ответственность за поддержание «статус-кво»	Ответственность за возникающие изменения. Преобладание инновационной деятельности
Полномочия определены организационной структурой, которая достаточно стабильна	Неопределенность полномочий. Организационные структуры создаются и действуют в рамках проектного цикла
Устойчивый круг задач	Постоянно изменяющийся круг задач
Основная задача – оптимизация	Основная задача – разрешение конфликтов
Успех определяется достижением промежуточных функциональных результатов	Успех определяется достижением установленных конечных целей





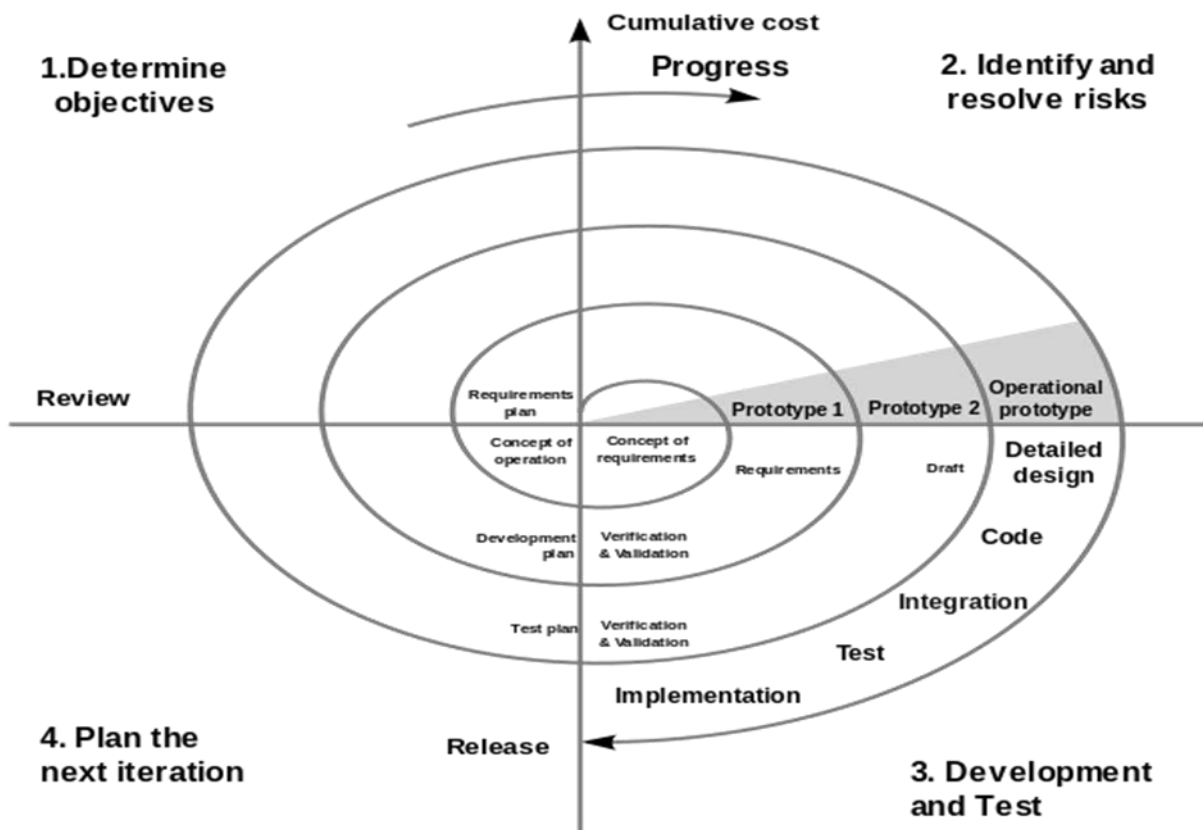


Таблица №3 Сравнение показателей проекта и показателей конкурентов.

Область сравнения	Рынок А		Рынок Б	
	Проект	Конкуренты	Проект	Конкуренты
Качество				
Количество				
Уникальность				
Цены				
Ассортимент				
Сервис				
Надежность				
Реклама				
Имидж				



Тема 1.2. Роль субъектов управленческой деятельности при разработке и реализации проекта.





## Членство

- какие категории сотрудников организации входят в состав рабочей команды

## Цели и функции

- какие цели и задачи ставятся перед рабочей командой; какие функции выполняет команда

## Жизненный цикл

- какова продолжительность периода времени существования рабочей команды

## Управление

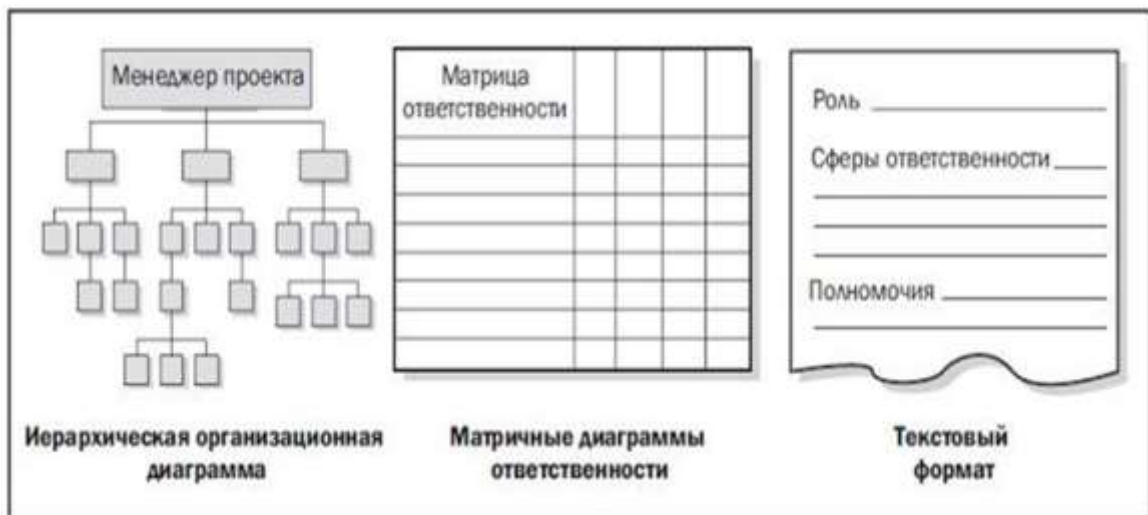
- каким образом осуществляется руководство рабочей командой

## Взаимодействие

- какие формы отношений используются в процессе функционирования рабочей команды

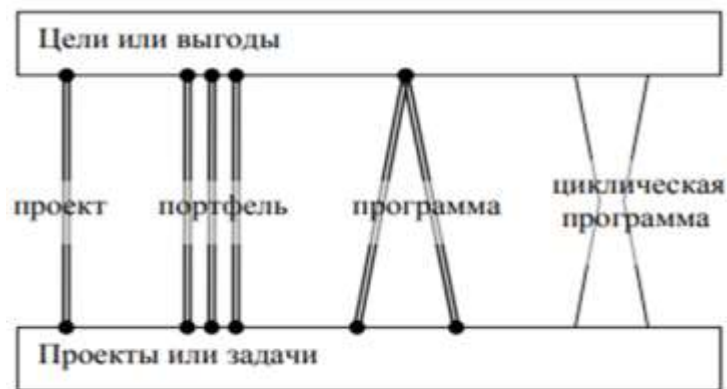
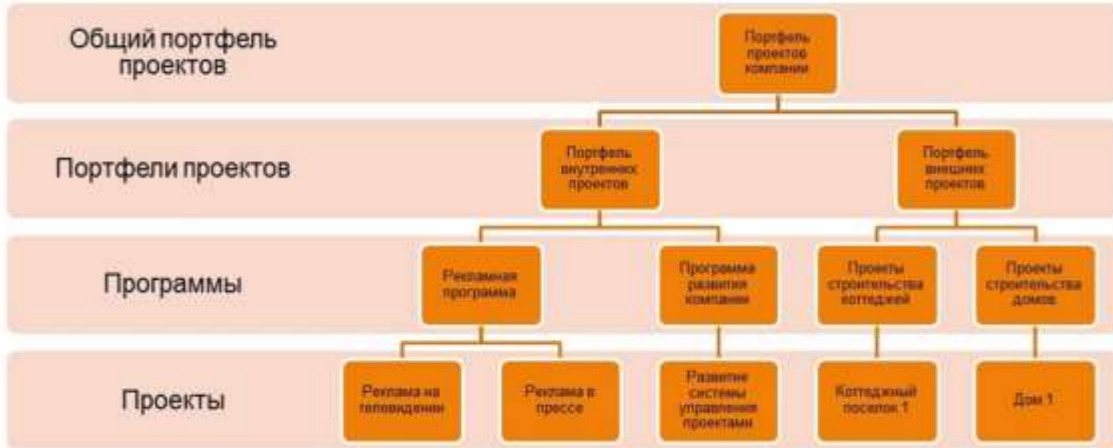
## Методы

- какими способами и средствами пользуются команды для достижения поставленных целей



## РАЗДЕЛ 2. ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОГРАММОЙ И ПОРТФЕЛЕМ ПРОЕКТОВ

### Тема 2.1. Организационные основы управления программой



#### Основные понятия менеджмента программы и их взаимосвязь





**Тема 2.2. Процедуры управления портфелем проектов: сущность, основные этапы, оптимизация и эффективность.**

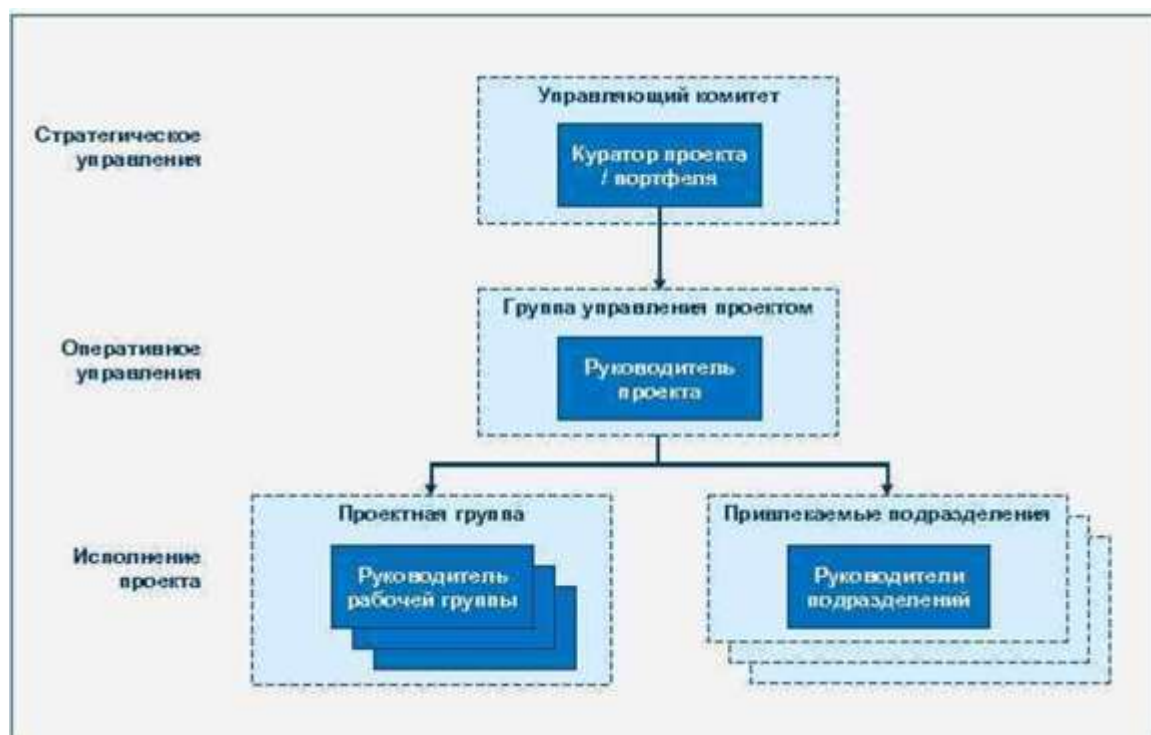


**Задачи портфельного управления проектами:**

- обеспечение инновационной деятельности компании;
- обеспечение развития компании;
- обеспечение операционной деятельности компании;
- повышение эффективности работы компании;
- повышение эффективности распределения бюджетов по группам проектов.

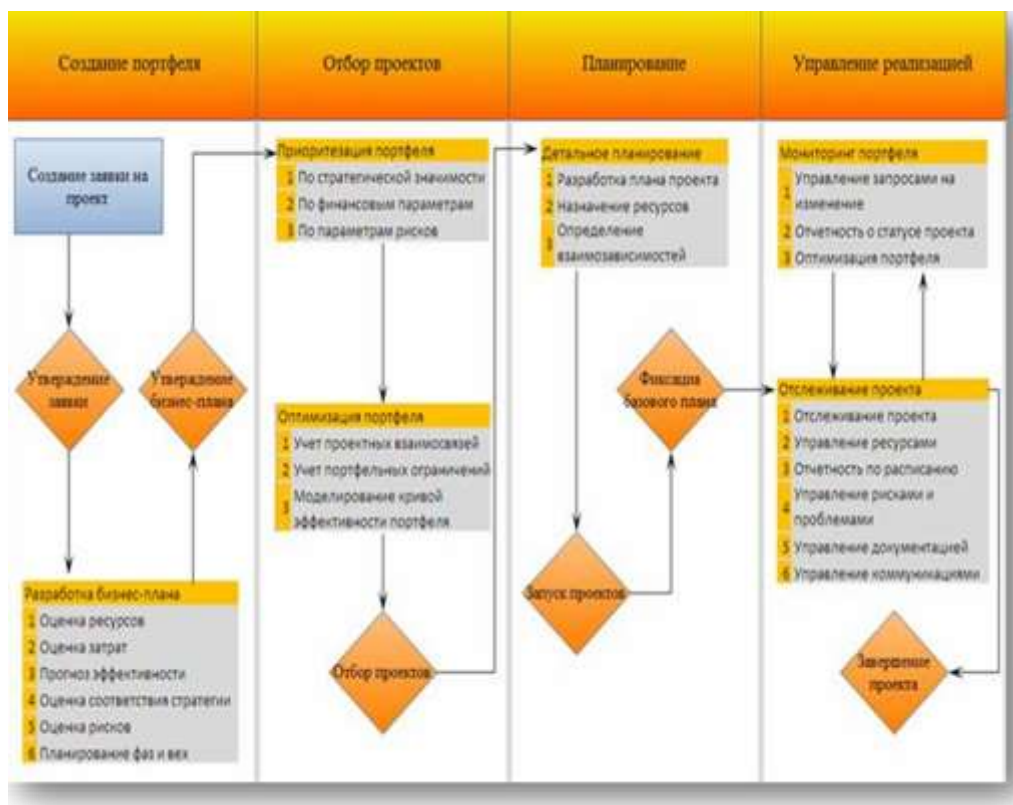
**Преимущества управление портфелем проектов**

- определение наиболее выгодных для компании путей развития, с учетом финансовых ограничений, принятых политик и правил;
- четкость в реализации стратегических планов и достижении стратегических целей;
- сокращение расхода ресурсов компании на ненужные проекты;
- повышение эффективности использования ресурсов на имеющихся проектах.



## Высокоуровневые понятия менеджмента портфеля проектов и их взаимосвязь





## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекционных, практических и лабораторных занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

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

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

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

*Подготовка к лекционному занятию 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 практическому занятию.*

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

Предварительная подготовка к практическому занятию 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 практического занятия включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

#### *Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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 студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.



Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### ***Виды самостоятельной работы.***

#### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические рекомендации по составлению конспекта:***

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их

доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

### ***Методические материалы по самостоятельному решению задач***

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *refere* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

#### **3. Основные требования к введению:**

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

#### **4. Требования к основной части реферата:**

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;



Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

### ***Методические материалы по выполнению тестирования.***

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

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

### ***Критерии оценки теста:***

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

## ***Презентация***

### ***Методические материалы к презентациям***

1. Объём презентации: 10-20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
  - наименование факультета;
  - тема презентации;
  - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
  - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
  - год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

#### ***Критерии оценки презентации***

1. Объём презентации: 10-20 слайдов.
2. Правильность оформления титульного слайда.
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.
5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

#### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

#### ***Критерии оценки опроса***

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;

- свободное владение терминологией;
  - ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;
- «Хорошо»:
- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
  - ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
  - единичные ошибки в терминологии;
  - ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;
- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

#### ***Методические материалы по выполнению практического задания***

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

### ***Критерии оценки практического задания:***

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

### ***Для оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):***

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

### ***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<p><b>Тема 1.1. Концептуальные основы разработки проекта. Ключевые фазы, методы и показатели эффективности.</b>  Понятие проекта и его отличие от задачи, рабочего задания. Проект как объект управления в органах власти. Проект как бизнес-процесс. Типы проектов. Специфика социальных проектов. Жизненный цикл проекта: понятие, специфика работы, закономерности. Модели жизненного цикла проекта: каскадная модель, итерационная модель, спиральная модель, инкрементная модель. Их преимущества и недостатки. Формирование проектного замысла. Концептуализация проекта. Спецификация. Определение целей и содержания проекта. Планирование в проектной деятельности. Бюджет проекта и ресурсные планы. Порядок разработки сметы проекта. Методы проведения экспертизы проекта. Оценка инновационных проектов. Показатели эффективности проекта. Контроль исполнения календарных планов проекта. Контроль стоимости проекта. Методы обеспечения и контроля качества.</p>	<p>Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций</p>
2	<p><b>Тема 1.2. Роль субъектов управленческой деятельности при разработке и реализации проекта.</b>  Организационная структура управления проектом, принципы построения организационных структур управления проектами, факторы выбора организационных структур управления проектами, влияние корпоративной культуры на выбор организационной структуры управления проектами. Функциональная структура управления проектами, проектная структура, матричная структура управления проектами (слабая матрица, сбалансированная матрица, сильная матрица). Проектные структуры: преимущества и недостатки. Управление человеческими ресурсами проекта. Команды проекты: понятие и виды. Концепция развития команды проекта. Гибкие методы управления проектами и роль проектных команд. Управление коммуникациями проекта. Схемы организационных взаимоотношений и сфер ответственности при разработке и реализации проекта. Управление конфликтами в проекте. Основы управления организационными изменениями в проектной деятельности. Стандарты описания компетенций менеджера проекта. Понятие «проектный офис», типы проектных офисов, функции проектного офиса, разработка концепции и структуры проектного офиса, определение стандартов и методологии проектного офиса, этапы внедрения проектного офиса в современных компаниях. Проектные офисы в органах власти: понятие, особенности, полномочия.</p>	<p>Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций</p>

3	<p><b>Тема 2.1. Организационные основы управления программой.</b>  Понятие программы, ее отличие от проекта. Особенности управление программой (на уровне бизнес-структуры, на уровне муниципального образования/региона/государства). Модель зрелости управления портфелями, программами и проектами (РЗМЗ). Стандарты управления программами. Требования к управлению программой. Организация управления программой. Процесс инициации программы. Процессы планирования программы. Процесс контроля выполнения программы и управления изменениями программы. Процесс завершения программы. Национальные проекты и программы стратегического развития.</p>	<p>Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций</p>
4	<p><b>Тема 2.2. Процедуры управления портфелем проектов: сущность, основные этапы, оптимизация и эффективность.</b>  Понятие портфеля проектов. Преимущества портфельного управления. Виды портфеля проектов. Цели управления портфелем проектов. Этапы управления портфелем проектов. Инструменты управления портфелем проектов. Активная и пассивная модели управления портфелем проектов. Задачи портфельного управления проектами. Организационная структура управления портфелем проектов. Функциональная структура управления портфелем проектов. Инвентаризации портфеля проектов. Перегрузка портфеля проектами: отбор и расстановка приоритетов. Оптимизации портфеля проектов. Балансировка портфеля проектов.</p>	<p>Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций</p>



**Приложение № 2 к методическим  
материалам по дисциплине (модулю).  
Конспекты практических  
(семинарских) занятий по дисциплине  
(модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ (СЕМИНАРСКИХ) ЗАНЯТИЙ ПО  
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

РАЗДЕЛ 1. ПРОЦЕДУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОЕКТОМ НА ЭТАПАХ ЕГО  
ЖИЗНЕННОГО ЦИКЛА.

**Тема практического занятия:** Концептуальные основы разработки проекта. Ключевые фазы, методы и показатели эффективности.

Цели занятия: сформировать представление об основах разработки проекта

Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Концептуальные основы разработки проекта. Ключевые фазы, методы и показатели эффективности.	Опрос, презентации, оценка знаний студентов
2.	Роль субъектов управленческой деятельности при разработке и реализации проекта	Дебаты

**Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.**

**Форма практического задания:** расчетное практическое задание.

**Темы расчетного практического задания:**

1. Возьмите за основу любую проектную идею (например, открытие своего бизнеса, выпуск нового товара, проведение масштабного мероприятия, реализацию социального проекта, проекта по развитию территории муниципального образования/региона и т.п.). Предложите для нее модель жизненного цикла. Рассчитайте количество и состав фаз жизненного цикла проекта. Обоснуйте свой выбор.

2. Построить и рассчитать временные параметры модели сетевого графика, исходные данные взять в таблице.

Название работы	Продолжительность работы	Упорядочение работ
A	10	1) Работы С, I, G являются исходными работами проекта, которые могут выполняться одновременно. 2) Работы E и A следуют за работой С. 3) Работа H следует за работой I. 4) Работы D и J следуют за работой G. 5) Работа B следует за работой E. 6) Работа K следует за работами A и D, но не может начаться прежде, чем не завершится работа H. 7) Работа F следует за работой J.
B	8	
C	4	
D	12	
E	7	
F	11	
G	5	
H	8	
I	3	
J	9	
K	10	

3. Заполните лист спецификации работ любого проекта (на выбор студента). В качестве шаблона заполнения спецификации можно использовать, представленную ниже таблицу.

Перечень работ	Единица измерения	Стоимость всего	Сроки исполнения	Ограничения/допущения

#### Перечень тем рефератов:

1. Проектный подход как инструмент повышения эффективности деятельности органов власти.
2. Роль проектов в развитии современных организаций.
3. Команда проекта и ее типы.
4. Методы проведения экспертизы проекта.
5. Процесс инициации проекта.
6. Процесс планирования содержания проекта
7. Процесс разработки расписания.
8. Процесс планирования бюджета проекта.
9. Процесс планирования персонала проекта.
10. Процесс планирования закупок в проекте,
11. Процесс планирования рисков.
12. Процесс планирования обмена информацией в проекте.
13. Процесс планирования управления изменениями в проекте.
14. Процесс организации исполнения проекта.
15. Процесс контроля исполнения проекта.
16. Процесс завершения проекта.

## РАЗДЕЛ 2. ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ ПРОГРАММОЙ И ПОРТФЕЛЕМ ПРОЕКТОВ.

**Тема практического занятия:** Концептуальные основы разработки проекта. Ключевые фазы, методы и показатели эффективности.

Цели занятия: сформировать представление об основах управления программой и портфелем проектов.

**Структура практического занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Организационные основы управления программой.	Опрос, презентации, оценка знаний студентов
2.	Процедуры управления портфелем проектов: сущность, основные этапы, оптимизация и эффективность	Дебаты

**Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.**

**Тема практического занятия:** Процедуры управления портфелем проектов: сущность, основные этапы, оптимизация и эффективность.

**Форма практического задания:** расчетное практическое задание.

**Темы расчетного практического задания:**

1. Взять за основу любую организацию/муниципальное образование. Определить стратегическую цель и задачи ее/его развития. Составить пул проектов, которые могли бы помочь в достижении стратегических задач развития организации/муниципального образования. Описать актуальность, стоимость, возможность реализации в современных условиях, значимость для решения стратегических задач и пр. Сформировать рейтинг проектов и провести их отбор в портфель проектов на общую стоимость 10/50 млн. руб. В портфеле расставляем приоритеты реализации проектов. Рассмотреть влияние выбранного портфеля проектов на изменение состояния организации/муниципального образования. Рассчитать риски от внедрения вашего портфеля проектов.
2. Рассчитайте мультипликативный эффект от поддержки гражданских культурных инициатив в форме субсидий некоммерческим организациям (НКО), которые являются создателями собственных творческих мастерских, культурных центров, музеев.
3. Имеются следующие данные о стоимости работ по проекту из вашего портфеля проектов. Рассчитайте показатели, которых не хватает, чтобы заполнить таблицу. На основе рассчитанных данных примите решение: 1) о перспективах данного проекта 2) о целесообразности использования таких инструментов портфельного управления, как: балансировка портфеля, максимизация его стоимости и пр. Какие действия по управлению портфелем проектов вы предпримите?

Работа	Плановые затраты (BCWS), руб.	Освоенный объем (BCWP), руб.	Фактические затраты (ACWP), руб.	Отклонение по затратам		Отклонение по расписанию	
				CV, руб.	CVP, руб.	SV, руб.	SVP, руб.
1	55 000	50 000	52 000				
2	42 000	42 000	43 500				

3	38 000	25 000	27 000				
4	15 000	5 000	3 000				
Всего							

#### **Перечень тем рефератов:**

1. Требования к управлению программой.
2. Требования к управлению портфелем проектов.
3. Процесс планирования содержания и выгод программы.
4. Преимущества управление портфелем проектов
5. Сущность управления портфелем проектов.
6. Виды портфелей проектов.
7. Формирование портфеля проектов.
8. Жизненный цикл управления портфелем проекта.
9. Организация управления портфелем проектов.
10. Процесс формализации процедур управления и параметров оценки портфеля проектов.
11. Процесс идентификации и оценки компонентов портфеля проектов.
12. Процесс оптимизации и балансировки портфеля проектов.
13. Ключевые цели национальных проектов.
14. Финансовое и ресурсное обеспечение национальных проектов.
15. Программы и планы развития российских территорий.
16. Показатели эффективной реализации Национальных проектов и программ.
17. Риски реализации национального проекта (рассмотреть на примере одного из нацпроектов).

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические дисциплины (модуля) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*	Протокол заседания кафедры № _____ от «____» _____ 20____ года	____.____.____
3.	*	Протокол заседания кафедры № _____ от «____» _____ 20____ года	____.____.____
4.	*	Протокол заседания кафедры № _____ от «____» _____ 20____ года	____.____.____



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

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой комплекса  
гуманитарных дисциплин (субъект-  
субъектные отношения)

И.М. Меликов

«01» февраля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)  
КУЛЬТУРНО-ИСТОРИЧЕСКИЙ ОПЫТ РОССИИ**

**Направление подготовки**  
*«43.04.03 Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Управление гостиничным комплексом»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

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

Москва, 2024 г.



Методические материалы по дисциплине (модулю) "Культурно-исторический опыт России" разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 558, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»)..

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе:

кандидат философских наук, доцент Гладышева С.Г.,

кандидат философских наук, доцент Суслов А.В.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры комплекса гуманитарных дисциплин (субъект-субъектные отношения)

Протокол № 7 от « 01 » февраля 2024 года.

Заведующий кафедрой  
комплекса гуманитарных  
дисциплин (субъект-субъектные  
о



И.М. Меликов

---

(подпись)

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ .....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	7
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	10
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю).....	20
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	20
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю).....	23
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	23
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	30

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## 1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрипредметной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

- Лекция-беседа - непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией - диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.

- Лекция-дискуссия - свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении отдельными вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи включает в себе то, что в начале и конце каждого раздела лекции задаются вопросы. Первый - для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

- Проблемная лекция опирается на логику последовательно моделируемых проблемных ситуаций путем постановки проблемных вопросов или предъявления проблемных задач. Проблемный вопрос - это диалектическое противоречие, требующее для своего решения размышления, сравнения, поиска, приобретения и применения новых знаний. Проблемная задача содержит дополнительную вводную информацию и при необходимости некоторые ориентиры поиска ее решения.

- Программированная лекция - консультация – педагогический работник сам составляет и предлагает обучающимся вопросы. На подготовленные вопросы педагогический работник сначала просит ответить обучающихся, а затем проводит анализ и обсуждение неправильных ответов. В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

#### **Краткое содержание лекционных занятий**

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
<b>РАЗДЕЛ 1. Культура России в период доминирования традиционного мировосприятия</b>	
<b>Тема 1.1.</b> Место отечественной культуры в истории мировой культуры. Культура Древней Руси.	Определение культуры. Типы и виды культур. Место и значение культуры в историческом развитии народов. Происхождение и занятия славян. Поселения типа городищ. Древние ремесла. Язычество восточных славян. Византийская (христианская) культура. Создание славянской азбуки. Кирилл и Мефодий.

<p><b>Тема 1.2.</b> Культура России периода Средневековья</p>	<p>Древнерусские города как центры культуры. Храм как центр художественной и духовной жизни. Литература IX - середины XIII в. Жанровые особенности Древнерусской литературы. Жития. Хождения. Поучения. Летописи. Выдающиеся достижения древнерусской литературы. «Повесть временных лет». «Слово о полку Игореве». Утверждение независимости княжества. Формирование местных культурных центров. Искусство Древней Руси (IX - середина XIII в.). Каменное зодчество в русских землях XII- начала XIII в. Появление архитектурных школ в XII в. Материальная культура Руси. Костюм, украшения, ремесло. Повседневная жизнь жителей домонгольской Руси. Берестяные грамоты. Татарское нашествие и русская культура. Культурные последствия походов монголо-татар для Руси. Людские и материальные потери. Сохранение отдельных очагов культуры. Литература эпохи татаро-монгольского нашествия. Москва и Тверь как культурные центры. Святой Сергий Радонежский и религиозно-нравственное возрождение Руси. Культурный подъём второй половины XIV-начала XV в. Национальный подъём после Куликовской битвы. Выдающиеся мастера иконописи. Творчество А. Рублева. Образования централизованного государства (вт. пол. XV – XVI вв.). Единое государство: экономика, общество, культура. Социальное расслоение общества. Культурная политика Ивана IV. Социально-философская доктрина «Москва – третий Рим». Архитектура Московского царства. Пути развития русского искусства в XVI в. Просвещение в XVI в. Начало книгопечатания. Материальная культура русского народа в XVI в. Период Смутного времени. Народно-патриотическое движение.</p>
<p><b>Тема 1.3.</b> Культура периода Российской империи</p>	<p>XVII век — начало Нового времени. Старина и новизна в русской культуре. Укрепление связей с Европой. Немецкая слобода. Формирование светской эстетики живописи. Эпоха Петра I (1682-1725). Культурные преобразования в России на рубеже XVII – XVIII вв. Значение личного участия Петра I в преобразовании культуры и быта России. Европейская ориентация в культурной политике Петра I. Новые идеалы светской культуры. Тенденции просветительства. Создание Московского университета. Новые архитектурные стили. Эпоха Екатерины II. Формирование дворянской культуры. Русское Просвещение. Расцвет художественной культуры. Реформаторская деятельность Александра I. Отечественная война 1812. Декабристское движение. Правление Николая I. Введение цензуры. Реформа системы образования. Теория «официальной народности». «Славянофилы» и «западники». «Золотой век» русской культуры. Литература. Архитектура. Живопись. Развитие научной мысли в России.</p>
<p><b>РАЗДЕЛ 2 Культура России в период радикальных трансформаций народного сознания</b></p>	

<b>Тема 2.1.</b> Серебряный век русской культуры (конец XIX – начало XX вв.)	Состояние русской культуры в конце XIX - начале XX века. Традиции и новаторство. Общие эстетические установки символизма как философии культуры. Художественный авангард начала XX в. Связь между направлениями в живописи и в литературе. Реалистическая живопись этого периода и ее взаимодействие с новыми направлениями. Театральное действо и театр как ведущий вид искусства. Философия театра этот период. Развитие русского кино. Развитие русской музыки. Русская культура 1917-1920-х годов как завершение серебряного века.
<b>Тема 2.2.</b> Культура Советского периода	Культурная революция. Советская государственная культурная политика. Эпоха НЭПа. Марксистско-ленинская (материалистическая) наука и искусство. Ужесточение идеологической цензуры. Массовые репрессии. Великая Отечественная война. Милитаризация культуры. «Церковное возрождение». Хрущевская «оттепель». Холодная война. Расцвет советской культуры. Брежневская эпоха «застоя». Явление диссидентства. Неофициальная и официальная культура.
<b>Тема 2.3.</b> Культура России конца XX-нач. XXI вв.: период радикальных трансформаций народного сознания	Культура эпохи «перестройки». Распад СССР. Культура в современной России. Советская культура в эпоху перестройки и гласности. Политика открытости по отношению к мировой культуре. Трансформация культуры в условиях рыночной экономики Массовая культура постсоветского времени. Роль интернета в современной культурной ситуации России. Содержание и направленность изменений в отечественной культуре в период спецоперации

## 1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)

Практические занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических занятий:

- Метод Сократа (Майевтика) – метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.

- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.

- Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии

относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Дебаты – это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата — сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.

- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников - 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманный ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Круглый стол - общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

- Коллоквиум - (лат. colloquium — разговор, беседа) - одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

- Метод проектов - это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технология), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

#### **Тема 1.1. Место отечественной культуры в истории мировой культуры. Культура Древней Руси.**



### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Геополитическое положение России и особенности культуры
2. Влияние христианской (византийской) культуры на культуру Древней Руси.
3. Крещение Руси: история и значение.
4. Первое южнославянское влияние. Церковно-славянский язык как основной для литературы Древней Руси
5. Святые правители Киевской Руси

### **Тема 1.2. Культура России периода средневековья**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Летописание Древней Руси (IX - середина XIII в.)
2. Культура Руси в период монголо-татарского ига.
3. Духовная культура Руси в XIV -XV вв. Рост национального самосознания и идеи единства Руси.
4. Нестяжатели и иосифляне. Складывание официальной идеологии самодержавия: Иван Грозный и Андрей Курбский
5. Зарождение новой культуры в XVII в., ее основные черты.

### **Тема 1.3. Культура России периода Российской империи**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Петровская революция в культуре.
2. Церковное искусство начала синодального периода. Петровское барокко.
3. Классицизм и неоклассицизм: идеологические и дидактические функции искусства
4. Представители критического реализма в литературе 50-60-х ; «Могучая кучка» в музыке и «Передвижники» в живописи.
5. Позднеимперская культура России. "Воскрешение Московии": русский стиль 1880-1890-х гг.

### **Тема 2.1. Серебряный век русской культуры (конец XIX – начало XX вв.)**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Понятие русского культурного ренессанса.
2. Переход к модернистским проектам общекультурного характера. Модерн в России: стиль, направление.
3. Декаданс как феномен конца XIX века в Европе и в России.
4. Символизм как «миропонимание», эстетическая программа и художественный метод.
5. Массовая и элитарная культура русского Модернизма.

### **Тема 2.2. Культура Советского периода**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Ленинское понимание культурной революции, направления ее осуществления. Разрушение традиционной духовности и противостояние ему.
2. Культура Серебряного века и становление советской культуры. Культура русского зарубежья.
3. Социалистический реализм – большой стиль эпохи Сталинизма.
4. Период «Оттепели» в литературе, живописи, кинематографе. Обстоятельства его завершения.
5. Культура эпохи «Застоя». Вторая культура.

### **Тема 2.3. Культура России конца XX – начала XXI веков**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Советская культура в эпоху перестройки и гласности.

2. Политика открытости к мировой культуре в постсоветское время. Глобализм и антиглобализм как социокультурные феномены.
3. Трансформация культуры России в условиях рыночной экономики. Массовая культура постсоветского времени.
4. Роль интернета в современной культурной ситуации России.
5. Содержание и направленность изменений в отечественной культуре в период спецоперации.

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Культурно-исторический опыт России» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций и практических. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

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

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

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

*Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.*

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

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

С этой целью:

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

*Подготовка к практическому занятию.*

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

Предварительная подготовка к практическому занятию 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 практического занятия включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

*Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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 студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

***Виды самостоятельной работы.***

***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на

лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

***Методические рекомендации по составлению конспекта:***

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.
5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Владение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

***Методические материалы по самостоятельному решению задач***

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя

вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами, вытекающими из сущности данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *refere* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

#### **3. Основные требования к введению:**

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

#### **4. Требования к основной части реферата:**

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

#### **5. Требования к заключению:**

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

#### б. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

#### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

#### ***Методические материалы к выполнению эссе***

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это 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 обучающийся 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 обучающиеся уже рассматривали на лекциях или практических 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 обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.

2. 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 обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

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

***Критерии оценки эссе:***



«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сути задания, грубые ошибки в ответе.

#### ***Методические материалы по выполнению тестирования.***

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

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

#### ***Критерии оценки теста:***

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

#### ***Методические материалы по выполнению доклада.***

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;

- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;

- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

#### ***Критерии оценки доклада***

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

#### ***Презентация***

##### ***Методические материалы к презентациям***

1. Объём презентации 10 -20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
  - наименование факультета;
  - тема презентации;
  - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
  - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
  - год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.
4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.
5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

##### ***Критерии оценки презентации***

1. Объём презентации 10-20 слайдов.
2. Правильность оформления титульного слайда.
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.
4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.
5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

##### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий

дисциплины (модуля), выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

### ***Критерии оценки опроса***

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;
- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

### ***Методические материалы по выполнению практического задания***

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

***Критерии оценки практического задания:***

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины (модуля) знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

***Для оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):***

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение дисциплины (модуля) завершается зачетом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачету, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	<p><b>Тема 1.1. Место отечественной культуры в истории мировой культуры. Культура Древней Руси</b>                      Определение культуры. Типы и виды культур. Место и значение культуры в историческом развитии народов. Происхождение и занятия славян. Поселения типа городищ. Древние ремесла. Язычество восточных славян. Византийская (христианская) культура. Создание славянской азбуки. Кирилл и Мефодий.</p>	<p>Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций</p>
2.	<p><b>Тема 1.2. Культура России периода Средневековья</b>                      Древнерусские города как центры культуры. Храм как центр художественной и духовной жизни. Литература IX - середины XIII в. Жанровые особенности Древнерусской литературы. Жития. Хождения. Поучения. Летописи. Выдающиеся достижения древнерусской литературы. «Повесть временных лет». «Слово о полку Игореве». Утверждение независимости княжества. Формирование местных культурных центров. Искусство Древней Руси (IX - середина XIII в.). Каменное зодчество в русских землях XII- начала XIII в. Появление архитектурных школ в XII в. Материальная культура Руси. Костюм, украшения, ремесло. Повседневная жизнь жителей домонгольской Руси. Берестяные грамоты. Татарское нашествие и русская культура. Культурные последствия походов монголо-татар для Руси. Людские и материальные потери. Сохранение отдельных очагов культуры. Литература эпохи татаро-монгольского нашествия. Москва и Тверь как культурные центры. Святой Сергий Радонежский и религиозно-нравственное возрождение Руси. Культурный подъём второй половины XIV-начала XV в. Национальный подъём после Куликовской битвы. Выдающиеся мастера иконописи. Творчество А. Рублева. Образование централизованного государства (вт. пол. XV – XVI вв.). Единое</p>	<p>Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций</p>

	<p>государство: экономика, общество, культура. Социальное расслоение общества. Культурная политика Ивана IV. Социально-философская доктрина «Москва – третий Рим». Архитектура Московского царства. Пути развития русского искусства в XVI в. Просвещение в XVI в. Начало книгопечатания. Материальная культура русского народа в XVI в. Период Смутного времени. Народно-патриотическое движение.</p>	
3.	<p><b>Тема 1.3. Культура периода Российской империи</b> XVII век — начало Нового времен. Старина и новизна в русской культуре. Укрепление связей с Европой. Немецкая слобода. Формирование светской эстетики живописи. Эпоха Петра I (1682-1725). Культурные преобразования в России на рубеже XVII – XVIII вв. Значение личного участия Петра I в преобразовании культуры и быта России. Европейская ориентация в культурной политике Петра I. Новые идеалы светской культуры. Тенденции просветительства. Создание Московского университета. Новые архитектурные стили. Эпоха Екатерины II. Формирование дворянской культуры. Русское Просвещение. Расцвет художественной культуры. Реформаторская деятельность Александра I. Отечественная война 1812. Декабристское движение. Правление Николая I. Введение цензуры. Реформа системы образования. Теория «официальной народности». «Славянофилы» и «западники». «Золотой век» русской культуры. Литература. Архитектура. Живопись. Развитие научной мысли в России.</p>	<p>Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций</p>
4.	<p><b>Тема 2.1. Серебряный век русской культуры (конец XIX – начало XX вв.)</b> Состояние русской культуры в конце XIX - начале XX века. Традиции и новаторство. Общие эстетические установки символизма как философии культуры. Художественный авангард начала XX в. Связь между направлениями в живописи и в литературе. Реалистическая живопись этого периода и ее взаимодействие с новыми направлениями. Театральное действо и театр как ведущий вид искусства. Философия театра этот период. Развитие русского кино. Развитие русской музыки. Русская культура 1917-1920-х годов как завершение серебряного века.</p>	<p>Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций</p>
5.	<p><b>Тема 2.2. Культура Советского периода</b> Культурная революция. Советская государственная культурная политика. Эпоха НЭПа. Марксистско-ленинская</p>	<p>Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций</p>

	(материалистическая) наука и искусство. Ужесточение идеологической цензуры. Массовые репрессии. Великая Отечественная война. Милитаризация культуры. «Церковное возрождение». Хрущевская «оттепель». Холодная война. Расцвет советской культуры. Брежневская эпоха «застоя». Явление диссидентства. Неофициальная и официальная культура.	
б.	<p><b>Тема 2.3. Культура России конца XX-нач. XXI вв.: период радикальных трансформаций народного сознания</b></p> <p>Культура эпохи «перестройки». Распад СССР. Культура в современной России. Советская культура в эпоху перестройки и гласности. Политика открытости по отношению к мировой культуре. Трансформация культуры в условиях рыночной экономики Массовая культура постсоветского времени. Роль интернета в современной культурной ситуации России. Содержание и направленность изменений в отечественной культуре в период спецоперации.</p>	Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций



*КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)*

**Дисциплина (модуль): культурно-исторический опыт России**

**Тема 1.1. Место отечественной культуры в истории мировой культуры. Культура Древней Руси**

Цели занятия: Раскрыть понятие культуры, ее типов и видов; о месте и значении культуры в историческом развитии народов. Синхронизировать представления студентов о развитии мировой и отечественной культур; уяснить значение достижений отечественной культуры для мирового сообщества. Рассмотреть период начала становления отечественной культуры.

Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Определение культуры. Типы и виды культур.	Опрос, оценка знаний студентов
2..	Место и значение культуры в историческом развитии народов.	Опрос, оценка знаний студентов
3.	Отечественная культура в контексте мировой культуры; ее роль и значение.	Опрос, оценка знаний студентов
4.	Начальный период становления отечественной культуры	Опрос, оценка знаний студентов

**Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.**

**Задания к практическому занятию:**

1. Понятие культуры. Значение культуры в историческом развитии народов.
2. Место Отечественной культуры в историческом культурном пространстве России.
3. Исторические условия формирования русской культуры и ее особенности.
4. Культурные связи и политические отношения с Византией и Западноевропейскими государствами в домонгольский период.

**Темы докладов, сообщений и презентаций:**

1. Типология культуры. Виды культур.
2. Культура и цивилизация: соотношение понятий
3. Самобытное и общечеловеческое в отечественной культуре. Вклад культуры России в мировую культуру
4. История и значение Крещения Руси.
5. Формирование письменности. Роль Кирилла и Мефодия для культуры славянских народов.

**Тема 1.2 Культура России периода Средневековья**

Цели занятия: Первая цель - создать у студентов общее представление о культуре Руси от домонгольского периода до Московского царства. Рассмотреть процесс смещения центра Руси из Киева на Северо-Восток в результате татаро-монгольского нашествия и роль церкви в сохранении православной веры и духовного единства Руси; влияние Византии на ее культурную и политическую жизнь. Отметить причины и характер духовного возрождения XIV века, значение преподобного Сергия Радонежского в нем. Вторая цель – охарактеризовать культуру Московского царства XV в. как расцвет православной духовности, его выражение в монастырской жизни, архитектуре и иконописи. Следующая цель – охватить историю русской культуры от XVI в. как периода становления самодержавной власти до периода Смуты. В завершение охарактеризовать окончание этого периода возрождением российской самодержавной государственности, раскрыть причины и значение народно-патриотического движения.

Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Письменная культура Древней Руси. Памятники древнерусской литературы.	Опрос, оценка знаний студентов
2..	Каменное зодчество и иконопись Киевской Руси и периода татаро-монгольского ига.	Опрос, оценка знаний студентов
3.	Духовное возрождение XIV века. Значение преподобного Сергия Радонежского для культуры Руси.	Опрос, оценка знаний студентов
4.	Культура Московской Руси. Социально-философская доктрина «Москва – третий Рим»	Опрос, оценка знаний студентов
5.	Смутное время - период кризиса государственности и польской интервенции. Подвиг народа в преодолении Смуты. Духовная основа народной самоорганизации.	Опрос, оценка знаний студентов

### **Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.**

#### **Задания к практическому занятию:**

1. Древнерусская литература как выражение христианского миропонимания.
2. Архитектура Киевской, Владимирской, Московской Руси
3. Культура Руси периода ига. Преподобный Сергий Радонежский и его вклад в духовное возрождение Руси.
4. Культура Московской Руси – расцвет православной духовности
6. Преодоление Смуты и возрождение русской государственности: подвиг народа.

#### **Темы докладов, сообщений и презентаций:**

1. Русь – Гардарика. Древнерусские города как центры культуры..
2. «Откуда есть пошла русская земля?» - изложение истории Руси в «Повести временных лет».
3. Начало периода ига и личность князя Александра Невского.
4. Расцвет русской иконописи: Дионисий, Андрей Рублев, Феофан Грек.
5. Подвиг народа в преодолении Смуты: народное ополчение под руководством Кузьмы Минина и князя Дмитрия Пожарского.

### Тема 1.3. Культура периода Российской Империи

Цели занятия: дать студентам общее представление об основных идеях и представителях античной философии

Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	XVII век — начало Нового времен. Формирование светского мировоззрения в Европе и в России	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов
2..	Культурные преобразования в России на рубеже XVII – XVIII вв. Значение личности Петра I в преобразовании культуры и быта России	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов
3.	XVIII век – век Просвещения в Европе и в России. Эпоха Екатерины II. Формирование дворянской культуры.	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов
4.	Отечественная война 1812, ее значение для отечественной культуры	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов
5.	Выбор перспективы развития для России. Теория «официальной народности». «Славянофилы» и «западники».	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов
6.	Первая треть XIX в. - «Золотой век» русской культуры. Литература. Архитектура. Живопись.	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов

#### Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

##### Задания к практическому занятию:

1. Петровские реформы в сфере культуры, науки и образования
2. Эпоха Екатерины II – дальнейшее развитие новоевропейской культуры в России.
3. Итог Отечественной войны 1812 года – возможность мировоззренческого выбора для российского дворянства: следование идеалам культуры Просвещения, или обращение к истокам отечественной культуры
4. Движение декабристов, Оценки его значения для отечественной культуры.
5. "Революция на пороге России, но, клянусь, она не проникнет в нее, пока во мне сохранится дыхание жизни": Отечественная культура в годы Николаевской реакции

##### Темы докладов, сообщений и презентаций:

1. Новые художественные стили. Петровское барокко.
2. М.В. Ломоносов – выдающийся представитель Просвещения в России
3. А.Н. Радищев – выразитель революционного характера идеологии Просвещения в России
4. Реформаторская деятельность императора Александра I
5. Идея России – великой державы в архитектуре русского ампира (К. Росси, О. Бове, Д. Жилярди, А. Григорьев).
6. Творчество А.С. Пушкина – начало «Золотого века» русской литературы.

## **Тема 2.1. Серебряный век русской культуры (конец XIX – начало XX вв.)**

Цели занятия: Сообщить студентам представление о состоянии русской культуры в конце XIX - начале XX века. Рассмотреть влияние идеалистической философии Серебряного века на эстетические установки представителей различных литературных стилей и художественных направлений этого периода. Охарактеризовать художественный авангард начала XX в., а также реалистические тенденции в искусстве этого времени и ее взаимодействие с новыми направлениями. Рассмотреть театральное действо и театр как ведущий вид искусства Серебряного века; философию театра. Охарактеризовать развитие русского кино, русской музыки. Показать, что русская культура 1917-1920-х годов является завершением Серебряного века.

Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Рубеж XIX-XX вв. – время русского культурного ренессанса	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов
2..	Декаданс: предчувствие и выражение кризиса европейской культуры. Эстетизм, индивидуализм, имморализм в творчестве декадентов.	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов
3.	Основные направления русского авангарда: абстракционизм, кубофутуризм, супрематизм и др.	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов
4.	Расцвет и завершение авангарда в советскую эпоху.	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов

### **Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.**

#### **Задания к практическому занятию:**

1. Русский модерн и его влияние на культуру повседневности
2. Символизм как «миропонимание», эстетическая программа и художественный метод. Символизм и декаданс.
3. Журнал «Мир Искусства»: его направление, создатели, роль в распространении новой художественной культуры
4. Авангардистские тенденции в русской поэзии, скульптуре, архитектуре, театре, кино, музыке и живописи.
5. Авангард и советская власть: Воплощение в архитектуре и искусстве идеалов нового человека и нового быта.

#### **Темы докладов, сообщений и презентаций:**

1. «Искусство для искусства» - девиз культуры декаданса. Призыв к освобождению от материализма индустриальной эпохи; отказ от обращения к социальным проблемам, к повседневности.
2. Абрамцевский кружок – рождение и развитие неорусского модерна.
3. Философ Владимир Соловьев и его влияние на символизм культуры Серебряного века.
4. В.В. Маяковский – представитель авангардистского течения футуризм.

## 5. Судьбы представителей авангарда в советскую эпоху.

### Тема 2.2. Культура Советского периода

Цели занятия: Сообщить студентам представления о содержании радикальной мировоззренческой трансформации, произошедшей в результате Октябрьской революции и утверждения советской власти; о провозглашении новой цели – строительстве социалистического общества и о задачах формирования нового типа культуры, основанного на марксистско-ленинской материалистической философии; воспитания нового человека.. Раскрыть атеистическую направленность советской культуры, противостояние «старого» и «нового» мировосприятий. Следующей целью является характеристика культурной политики советского государства и культурных достижений на протяжении всего периода советской власти, в том числе, в годы ее утверждения, в эпоху НЭПа. в 30-е годы, в период. Великой Отечественной войны, включая тему. «Церковного возрождения», в период Хрущевской «оттепели» и Холодной войны, в Брежневскую эпоху «застоя». Охарактеризовать явление диссидентства, сосуществование официальной и неофициальной культур как выражение мировоззренческого кризиса и подготовку почвы для Перестройки.

Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Октябрьская революция 1917 года и утверждение нового типа культуры, основанной на принципах марксизма-ленинизма	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов
2..	Материалистический и атеистический характер марксистско-ленинской идеологии. Антирелигиозная пропаганда как направление культурной политики. Религия и церковь в годы советской власти.	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов
3.	Плюрализм направлений в культуре периода НЭПа и ужесточение идеологического контроля в сфере культуры в 30-е годы XX в.	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов
4.	Тема подвига советского народа в Великой Отечественной войне в советском искусстве	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов
5.	Период «Оттепели» в литературе, живописи, кинематографе. Обстоятельства его завершения	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов
6.	Культура эпохи «Застоя». Официальная и неофициальная культуры. Кризис марксистско-ленинской идеологии.	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов

### Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

#### Задания к практическому занятию:

1. Ленинское понимание культурной революции, направления ее осуществления. Разрушение традиционной духовности и противостояние ему.
2. Становление социалистического реализма как большого стиля советской эпохи
3. Достижения и противоречия культуры СССР периода сталинизма.
4. Тенденции к традиционализации и к модернизации в советской культуре
5. Тема освоения космоса в литературе, искусстве, повседневности.

6. Официальная идеология и мир частных ценностей: «раздвоенное сознание» как массовый социально-психологический феномен периода «Застоя»

**Темы докладов, сообщений и презентаций:**

1. Основные черты идеала нового человека-строителя коммунизма и его выражение в советской культуре
2. Идеи русского авангарда и созидание новых форм жизнестроительства в 20-е годы XX века.
3. Политика партии по работе с деятелями литературы и искусства. Проблема внутренней свободы художника в условиях господства государственной идеологии.
4. Роль и значение науки в СССР. Образ ученого в советской культуре. Влияние марксистско-ленинской идеологии в естественных и гуманитарных науках.
5. Поворот к ценностям индивидуализма и частной жизни: от периода «Оттепели» до начала Перестройки

**Тема 2.3. Культура России конца XX-нач. XXI вв.: период радикальных трансформаций народного сознания**

Цели занятия: Охарактеризовать культурную ситуацию эпохи «Перестройки» как ситуацию кризиса государственной марксистско-ленинской идеологии; борьбу за упразднение 6 статьи Конституции СССР в период Гласности, кризис правящей партии, становление многопартийности. Рассмотреть ситуацию и причины распада СССР. Составить у студентов представление о трансформациях в культуре постсоветской России: политику открытости по отношению к мировой культуре, тенденция к усвоению ценностей глобализма и неолиберализма, развитие массовой культуры, роль интернета в современной культурной ситуации России. Отметить проблему кризиса гражданской идентичности в постсоветской России. Рассмотреть содержание и направленность изменений в отечественной культуре как возвращение к традиционным ценностям в период спецоперации.

**Структура практического занятия**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1.	Советская культура в эпоху Перестройки и Гласности. Кризис марксистско-ленинской идеологии и кризис власти. Распад СССР.	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов
2.	Деструктивные тенденции в сферах экономики, науки, культуры, образования в 90-е – нулевые годы.	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов
2..	Период президентства Б.Н. Ельцина. Постулат деидеологизации. Коренная переориентация официальной государственной идеологии с коммунистических на западные идеологемы	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов
3.	Трансформация народного сознания в постсоветский период, отказ от традиционной российской ментальности. Кризис гражданской идентификации.	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов
4.	Культура России в период президентства В.В. Путина и Д.С. Медведева: стабилизация экономики и утверждение самобытности российской культуры.	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов

5.	Современная культурная ситуация – поворот к традиционным ценностям; возвращение к истокам российской ментальности	Опрос с элементами научной дискуссии, оценка знаний студентов
----	---	---

**Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.**

**Задания к практическому занятию:**

1. Советская культура в эпоху перестройки и гласности.
2. Политика открытости по отношению к мировой культуре
3. Трансформация культуры в условиях рыночной экономики
4. Массовая культура постсоветского времени. Роль интернета в современной культурной ситуации России.
5. Содержание и направленность изменений в отечественной культуре в период спецоперации.

**Темы докладов, сообщений и презентаций:**

1. Системные преобразования в первое постсоветское десятилетия. Причины неудач.
2. Политическом дискурсе деидеологизации и реальный курс к легитимизации западноевропейского либерализма в экономике и культуре в период президентства Б.Н. Ельцина.
3. Ситуация ценностного выбора и вектора дальнейшего развития в России XXI века.
4. Проблема «разрыва связи времен»: конфликт мировоззрений старшего, рожденного в СССР, и молодого поколений россиян.
5. Возвращение к культурной самобытности России, возрождение традиционных ценностей в современной ситуации.



## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические дисциплины (модуля) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*	Протокол заседания кафедры № _____ от «_____» _____ 20____ года	____.____.____
3.	*	Протокол заседания кафедры № _____ от «_____» _____ 20____ года	____.____.____
4.	*	Протокол заседания кафедры № _____ от «_____» _____ 20____ года	____.____.____



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

**УТВЕРЖДАЮ**

Заведующий кафедрой иностранных языков и  
культуры

Л.А. Апанасюк  
«27» февраля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**«ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК АКАДЕМИЧЕСКОГО И ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ»**

**Направление подготовки**  
*«Наименование направления подготовки»*

**Направленность**  
*«Наименование направленности»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ - ПРОГРАММА  
МАГИСТРАТУРЫ**

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

Москва, 2024

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Иностранный язык в профессиональной деятельности» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 558, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: доцент кафедры иностранных языков и культуры Жиронкина О.А.

Методические материалы дисциплины (модуля) обсуждены и утверждены на заседании кафедры иностранных языков и культуры (выпускающая кафедра):  
Протокол № 8 от «27» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой иностранных языков и  
культуры



доктор педагогических наук, доцент

\_\_\_\_\_ (подпись)

Л.А. Апанасюк

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	6
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля) .....	10
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	13
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	22

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## 1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрипредметной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.

- Лекция-беседа - непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией - диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.

- Лекция с применением обратной связи включает в себе то, что в начале и конце каждого раздела лекции задаются вопросы. Первый - для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

### Краткое содержание лекционных занятий

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<b>МОДУЛЬ 1. РАЗДЕЛ 1. The world of science</b>	
<b>Тема 1.1. The scientific attitude Scientific methods and the methods of science</b>	Лексическая тема первого подмодуля включает в себя материал о различных аспектах науки, научных методах. Грамматическая тема: - Вводно-корректирующий курс; - Неличные формы глагола.
<b>Тема 1.2. Pure and applied science The role of chance in scientific discovery</b>	Лексическая тема первого подмодуля включает в себя материал о различных аспектах науки, научных методах. Грамматическая тема: - Вводно-корректирующий курс; - Неличные формы глагола.
<b>МОДУЛЬ 1. РАЗДЕЛ 2. Professional communication</b>	
<b>Тема 2.1. Ways of business and professional communicating</b>	Лексическая тема: ведение деловой переписки; анализ текстов из профессиональных журналов - информационный поиск и анализ статей из профессиональных журналов и интернет-ресурсов; Грамматическая тема: - предлоги сравнения (like/as); - Nominative with the Infinitive.
<b>Тема 2.2 Technology devices and information communicative technologies</b>	В лексической теме четвертого подмодуля приводится материал о современных устройствах и информационно-коммуникационных технологиях, Грамматическая тема: - вводные слова, дополняющие и противопоставляющие информацию; - Objective with the Infinitive.
<b>МОДУЛЬ 2. РАЗДЕЛ 3. Science and its progress</b>	
<b>Тема 3.1. The relations between science and society</b>	Лексическая тема пятого подмодуля содержит материал, раскрывающий степень влияния науки на общество. Грамматическая тема: - Present Perfect Simple; - Present Perfect Continuous.
<b>Тема 3.2. The achievement of science and technical revolution and our day-to-day life</b>	Лексическая тема шестого подмодуля включает материал о достижениях науки в повседневной жизни. Грамматическая тема: - Словообразование: типичные словообразовательные образцы и передаваемые ими значения; - Absolute Constructions
<b>МОДУЛЬ 2. РАЗДЕЛ 4. Postgraduate education</b>	
<b>Тема 4.1. Postgraduate programmes and academic, research degrees. Research supervision. International conference participation</b>	В лексической теме седьмого подмодуля приводится материал о программах послевузовского обучения и научных степенях, научном руководстве, о правилах участия в международных конференциях. Грамматическая тема: - Participle: Form and Use
<b>Тема 4.2. Careers advice</b>	В лексической теме восьмого подмодуля дан материал о способах преодоления трудностей для построения успешной карьеры молодого специалиста. Грамматическая тема: - Gerund: Active and Passive

## *1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)*

Практические (семинарские) занятия - одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий и семинаров состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях и семинарах руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия и семинары проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических (семинарских) занятий:

- Деловая игра - это метод группового обучения совместной деятельности в процессе решения общих задач в условиях максимально возможного приближения к реальным проблемным ситуациям. Имитационные игры - на занятиях имитируется деятельность какой-либо организации, предприятия или его подразделения. Имитироваться могут события, конкретная деятельность людей (деловое совещание, обсуждение плана) и обстановка, условия, в которых происходит событие или осуществляется деятельность (кабинет начальника цеха, зал заседаний). Исполнение ролей (ролевые игры) - в этих играх отрабатывается тактика поведения, действий, выполнение функций и обязанностей конкретного лица. Для проведения игр с исполнением роли разрабатывается модель-пьеса ситуации, между студентами распределяются роли с «обязательным содержанием», характеризующиеся различными интересами; в процессе их взаимодействия должно быть найдено компромиссное решение. «Деловой театр» (метод инсценировки) - в нем разыгрывается какая-либо ситуация, поведение человека в этой обстановке, обучающийся должен вжиться в образ определенного лица, понять его действия, оценить обстановку и найти правильную линию поведения. Основная задача метода инсценировки - научить ориентироваться в различных обстоятельствах, давать объективную оценку своему поведению, учитывать возможности других людей, влиять на их интересы, потребности и деятельность, не прибегая к формальным атрибутам власти, к приказу.

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.

- Интерактивная лекция – выступление ведущего обучающего перед большой аудиторией с применением следующих активных форм обучения: дискуссия, беседа, демонстрация слайдов или учебных фильмов, мозговой штурм.

- Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия — это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить



истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

- Дебаты – это чётко структурированный и специально организованный публичный обмен мыслями между двумя сторонами по актуальным темам. Это разновидность публичной дискуссии участников дебатов, направляющая на переубеждение в своей правоте третьей стороны, а не друг друга. Поэтому вербальные и невербальные средства, которые используются участниками дебатов, имеют целью получения определённого результата — сформировать у слушателей положительное впечатление от собственной позиции.

- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников - 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманный ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Круглый стол - общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

- Коллоквиум - (лат. colloquium — разговор, беседа) - одна из форм учебных занятий в системе образования, имеющая целью выяснение и повышение знаний обучающихся. На коллоквиумах обсуждаются: отдельные части, разделы, темы, вопросы изучаемого курса (обычно не включаемые в тематику семинарских и других практических учебных занятий), рефераты, проекты и др. работы обучающихся. Это научные собрания, на которых заслушиваются и обсуждаются доклады. Коллоквиум – это и форма контроля, массового опроса, позволяющая преподавателю в сравнительно небольшой срок выяснить уровень знаний студентов по данной теме дисциплины. Коллоквиум проходит обычно в форме дискуссии, в ходе которой обучающимся предоставляется возможность высказать свою точку зрения на рассматриваемую проблему, учиться обосновывать и защищать ее. Аргументируя и отстаивая свое мнение, обучающийся в то же время демонстрирует, насколько глубоко и осознанно он усвоил изученный материал.

- Метод проектов - это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технология), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в

процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

- Метод портфолио (итал. portfolio — 'портфель, англ. - папка для документов) - современная образовательная технология, в основе которой используется метод аутентичного оценивания результатов образовательной и профессиональной деятельности. Портфолио как подборка сертифицированных достижений, наиболее значимых работ и отзывов на них.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

#### **МОДУЛЬ 1. РАЗДЕЛ 1. The world of science**

Тема 1.1. The scientific attitude Scientific methods and the methods of science.

Тема 1.2. Pure and applied science. The role of chance in scientific discovery.

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

We are living in a world of technologies now and can't remember our life being different. The humanity has made many discoveries and invented lots of mechanisms and devices which have simplified our life significantly.

We got acquainted with light and sound and explored their characteristics which helped us to use them effectively. The radio, the TV, the telephone was invented and enabled us to get in touch with each other, learn about what is happening in our native city and all over the world. The humanity never stopped on the way to unexplored places and even planets! We devised a satellite and made a rocket to travel to the moon and round the Earth. Special equipment lets us make photos of the faraway planets and study their environment. The most recent breakthrough in technology is supposed to be the internet. It has broadened our abilities and opened new horizons. We connect with people from other countries without any problems, search for any information and get it in one click, and have many other opportunities accessing the net from our smartphones, tablets, and computers. However, other realms of science have also been developing. Medicine, biology, archeology and many other sciences have achieved great results. We do have everything to maintain a high quality of life now. Many processes have been automated and people have got rid of many unpleasant things and difficulties they used to face in the past.

#### **МОДУЛЬ 1. РАЗДЕЛ 2. Professional communication**

Тема 2.1. Ways of business and professional communicating

Тема 2.2 Technology devices and information communicative technologies

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

##### **Use the appropriate grammar tense.**

1. Journalists (to question) sources and (to dig) around for news pegs as part of their daily routine. 2. People say the media (to be) biased today. 3. The Internet (to change) the way people (to get) news in the recent years. 4. She (to host) the morning news show for about five years before the channel (to change) its broadcasting policy. 5. Reporters Without Borders (to release) its annual Press Freedom Index last Tuesday. 6. Some ace journalists believe new media (to destroy) the credibility of mainstream journalism. 7. He is a very motivated student. By graduation from university he (to file) a good portfolio and (to get) his foot in the media door. 8. Some of the stories we (to cover) were really inspiring. 9. Meeting deadlines always (to be) an integral part of the newsroom reality. 10. The way

information is delivered to the public (to transform) greatly in the recent years, and it (to change) even more by the 2020s.

## **МОДУЛЬ 2. Раздел 3. Science and its progress**

Тема 3.1. The relations between science and society

Тема 3.2. The achievement of science and technical revolution and our day-to-day life

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

It's difficult to overestimate the role of science and technology in our life. They accelerate the development of civilization and help us in our co-operation with nature. Scientists investigate the laws of the universe, discover the secrets of nature, and apply their knowledge in practice improving the life of people. Let's compare our life nowadays with the life of people at the beginning of the 20th century. It has changed beyond recognition. Our ancestors hadn't the slightest idea of the trivial things created by the scientific progress that we use in our every day life. I mean refrigerators, TV sets, computers, microwave ovens, radio telephones, what not. They would seem miracles to them that made our life easy, comfortable and pleasant. On the other hand, the great inventions of the beginning of the 20th century, I mean radio, airplanes, combustion and jet engines have become usual things and we can't imagine our life without them. A century is a long period for scientific and technological progress, as it's rather rapid. Millions of investigations the endless number of outstanding discoveries have been made. Our century has had several names that were connected with a certain era in science and technology. At first it was called the atomic age due to the discovery of the splitting of the atom. Then it became the age of the conquest of space when for the first time in the history of mankind a man overcame the gravity and entered the Universe. And now we live in the information era when the computer network embraces the globe and connects not only the countries and space stations but a lot of people all over the world. All these things prove the power and the greatest progressive role of science in our life. But every medal has its reverse. And the rapid scientific progress has aroused a number of problems that are a matter of our great concern. These are ecological problems, the safety of nuclear power stations, the nuclear war threat, and the responsibility of a scientist. But still we are grateful to the outstanding men of the past and the present who have courage and patience to disclose the secrets of the Universe.

## **МОДУЛЬ 2. РАЗДЕЛ 4. Postgraduate education**

Тема 4.1. Postgraduate programmes and academic, research degrees. Research supervision. International conference participation

Тема 4.2. Careers advice

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

*Match the word combinations:*

1. _____ Do a degree	a) _____ do a piece of writing on a subject
2. _____ PhD	b) _____ Bachelor of Arts/Science
3. _____ Library	c) _____ a period of study, usually about ten weeks
4. _____ Write an essay	d) _____ study at university for four or six years
5. _____ BA/BSc	e) _____ a place where you can read and borrow books
6. _____ MA/MSc	f) _____ study a subject for a long time to learn new information
7. _____ Do research	g) _____ Master of Arts/Science
8. _____ Term	h) _____ Doctor of Philosophy
9. _____ Course	i) _____ a number of classes on a subject, e.g. an English course

### ***1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)***

## **РАЗДЕЛ 4. Postgraduate education**

### **Тема 4.2. Careers advice**

#### **1. CV, его отличие от resume**

Существуют два схожих между собой термина: resume и CV (от лат. curriculum vitae — жизненный путь). В России они используются как синонимы для определения понятия «резюме на английском языке». В Европе используют термин CV, в США — resume. В последнее время зыбкая граница между этими понятиями совсем размылась, поэтому термины CV и resume можно расценивать как идентичные.

#### **2. Структура CV на английском языке**

##### **2.1. *Personal information (личная информация)***

В правом верхнем углу в начале документа нужно разместить свою фотографию хорошего качества. Слева от фото указываем основную информацию о себе, а именно следующие пункты:

- Name (имя и фамилия как в паспорте)
- Address (сначала дом и название улицы, потом номер квартиры, город, почтовый индекс, страна)
- Phone number
- Marital status (семейное положение: married – замужем/женат, single – не замужем/не женат, divorced – в разводе)
- Date of birth
- Nationality
- Email

##### **2.2. *Objective (цель)***

В данном пункте CV необходимо указать цель его написания — соискание должности, на которую вы претендуете. Также вы можете кратко обосновать, почему именно вам нужно занять ее, какие качества помогут вам успешно реализовать себя на этой должности.

Например: I am seeking employment with a company where I can use my ability to communicate with people and take advantage of my knowledge of English. = *Меня интересует трудоустройство в компании, где я смогу использовать мое умение общаться с людьми с возможностью применять знание английского языка.*

### 2.3. *Education (образование)*

В этом разделе нужно написать, какое образование вы получили после школы и в каком заведении. То есть нужно указать полное название учебного заведения, факультет, специальность и свой образовательно-квалификационный уровень.

Если вы окончили несколько учебных заведений, указывайте их в обратном хронологическом порядке — от последнего к первому.

Например:

- Lomonosov Moscow State University, Economics department, Master's degree in Marketing (2001—2006)

Московский Государственный Университет имени Ломоносова, факультет экономики, степень магистра по направлению «маркетинг» (2001—2006)

- September 1999 — May 2001

Krasnodar Marketing College

Marketing analyst — basic

Сентябрь 1999 — Май 2001

Краснодарский Колледж Маркетинга

Младший специалист по маркетингу

### 2.4. *Qualifications (дополнительная квалификация)*

В этом разделе вы можете указать все профессиональные курсы, на которых вы учились или учитесь. Если посещали обучающие семинары или конференции, обязательно укажите и этот факт.

Например:

- Marketing Specialist courses in Moscow Marketing College, started in 2014 up to present

Курсы специалистов по маркетингу, Московский Колледж Маркетинга, с 2014 и по настоящее время

### 2.5. *Work experience (опыт работы)*

В этом пункте вы должны предоставить потенциальному работодателю информацию о своем профессиональном опыте. Вам нужно перечислить все места работы в обратном хронологическом порядке, то есть от последнего к первому, указывая промежуток времени, когда вы работали в этих фирмах с указанием должностных обязанностей. Должностные обязанности лучше указывать при помощи герундия.

По каждому из мест работы необходимо отметить полное название компании и вашу должность. Укажите также, в какой стране и в каком городе вы трудились. Дополнительно вы можете указать род деятельности компании и название отдела, в котором работали.

Если у вас нет официального опыта работы, можно указать в этом разделе производственную практику, стажировку, подработку, фриланс, участие в каких-либо проектах и т. п.

В этом же разделе резюме на английском можно указать и свои профессиональные достижения (achievements). Делать это следует только в том случае, если вы можете конкретизировать свои успехи. Для описания достижений лучше использовать время Past Simple.

## 2.6. *Personal qualities (личные качества)*

Здесь нужно указать те личные качества, которые помогут выделить вас среди конкурентов на должность и продемонстрировать потенциальному работодателю вашу уникальность и эффективность. Также эти качества должны сочетаться с должностью, на которую вы претендуете.

## 2.7. *Special skills (специальные навыки)*

Именно в этом разделе у вас есть возможность раскрыться и показать себя с лучшей стороны благодаря дополнительным навыкам.

О чем писать в этом пункте:

1. *Language skills* (владение языками). Перечислите все языки, которыми владеете или которые изучаете. При этом для описания степени владения языками можно использовать стандартную градацию: Beginner, Elementary, Pre-Intermediate, Intermediate, Upper-Intermediate, Advanced, Proficiency. А можно использовать следующие слова:

- Native — родной.
- Fluent — свободное владение.
- Good reading and translating ability — читаю, перевожу со словарем.
- Basic knowledge — базовые знания.

2. *Computer literacy* (компьютерная грамотность). В этом пункте перечислите названия программ, с которыми вы умеете работать.

3. *Driving license* (водительские права). Если у вас есть водительские права, упомяните об этом в резюме.

4. *Hobbies* (хобби). С этим пунктом следует быть осторожным. Кратко упомяните о 2-3 своих хобби, напишите о своих достижениях, связанных с выбранной профессией.

## 2.8. *Awards (награды)*

Этот пункт включается в CV опционально, только если у вас есть какие-то значимые награды. Здесь вы указываете все грамоты, награды, гранты, стипендии, которые получали во время учебы в вузе или во время работы.

## 2.9. *Research experience (научная деятельность)*

Данные указываются при их наличии: в какой области вели научную деятельность и какие достижения у вас есть.

## 2.10. *Publications (публикации)*

Здесь вы пишете название своих публикаций, год их выхода и название издания, в котором они публиковались. Если у вас нет таких работ, пропустите этот пункт.

## 2.11. *Memberships (членство в организациях)*

Этот пункт включается в CV тоже только в том случае, если вы состоите в какой-нибудь организации. В нем вы указываете, в каких профессиональных и общественных организациях вы состоите. При этом достаточно указать только название этой организации.

## 2.12. *References (рекомендации)*

В этом разделе следует указать контакты людей, которые могут рекомендовать вас как хорошего специалиста. Написать можно таким образом:

*Petr Petrov, Company Name, xxx-x-xxx-xxxx, name@gmail.com* (имя и фамилия контактного лица, название компании, телефон для связи, адрес электронной почты контактного лица).



Если вы пока не хотели бы предоставлять контакты своих бывших работодателей или не хотите перегружать резюме, напишите фразу *available upon request* (предоставляется по запросу).

Старайтесь брать рекомендации с любого места работы. Рекомендательное письмо всегда можно при необходимости прикрепить к резюме.

3. Дополнительные советы по оформлению:

- a. Качественное фото
- b. Использование стандартного шрифта
- c. Формат PDF
- d. Наличие ссылок на ваши профили в социальных сетях
- e. Оптимальный объем CV
- f. Корректная орфография и пунктуация
- g. Соответствие требованиям компании (потенциального работодателя)

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Иностранный язык в профессиональной деятельности» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

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

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

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

*Подготовка к практическому занятию.*

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

Предварительная подготовка к учебному занятию 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 практического занятия включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

*Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа - планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного



участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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 студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту в области медицины общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине. Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### ***Виды самостоятельной работы.***

#### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента.

Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические рекомендации по составлению конспекта:***

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;
2. Выделите главное, составьте план;
3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;
4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Овладение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

#### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. referre – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует

рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

#### **3. Основные требования к введению:**

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

#### 4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

#### 5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

#### 6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

#### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

#### ***Методические материалы к выполнению эссе***

Эссе – литературное произведение небольшого объема, обычно прозаическое, свободной композиции, передающее индивидуальные впечатления, суждения, соображения автора о той или иной проблеме, теме, о том или ином событии или явлении. Это 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 обучающийся 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 обучающиеся 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 обучающимися по желанию.

Требования к выполнению эссе:

1. Проводится письменно.

2. 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 обучающийся не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

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

***Критерии оценки эссе:***

«Отлично» – исключительные знания материала, абсолютное понимание сути, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенный, содержательный, аргументированный, конкретный и исчерпывающий ответ.

«Хорошо» – глубокие знания материала, правильное понимание сути, знание основных понятий и положений, содержательный, полный и конкретный ответ.

«Удовлетворительно» – твердые, но недостаточно полные знания, верное понимание сути, в целом правильный ответ.

«Неудовлетворительно» – непонимание сущности задания, грубые ошибки в ответе.

***Методические материалы по выполнению тестирования.***

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

Тестовые задания выполняются в письменной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль). На выполнение тестовых заданий обучающимся отводится 45 минут.

При обработке результатов оценочной процедуры используются: критерии оценки по содержанию и качеству полученных ответов, ключи, оценочные листы.

***Критерии оценки теста:***

«Зачтено» - если обучающийся правильно выполнил не менее 2/3 всей работы или допустил не более одной грубой ошибки и двух недочетов, не более одной грубой и одной негрубой ошибки, не более трех негрубых ошибок, одной негрубой ошибки и трех недочетов, при наличии четырех-пяти недочетов.

«Не зачтено» - если число ошибок и недочетов превысило норму для оценки 3 или правильно выполнено менее 2/3 всей работы.

#### ***Методические материалы по выполнению доклада.***

Рекомендуется следующая структура доклада:

1. титульный лист, содержание доклада;
2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике;

#### ***Критерии оценки доклада***

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

#### ***Презентация***

##### ***Методические материалы к презентациям***

1. Объем презентации 10 -20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
  - наименование факультета;
  - тема презентации;
  - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
  - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
  - год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.



4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.

5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

#### ***Критерии оценки презентации***

1. Объём презентации 10 -20 слайдов.  
2. Правильность оформления титульного слайда.  
3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.

4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.

5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

#### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

#### ***Критерии оценки опроса***

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частности, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;



– логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;

- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

– ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;

– присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;

- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

### ***Методические материалы по выполнению практического задания***

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

### ***Критерии оценки практического задания:***

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение учебных дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы дисциплины (модуля) актуализированы	<b>Протокол №7 заседания кафедры от 26.02.2024</b>	01.09.2024
2.			
3.			
4.			



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

**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой иностранных языков и  
культуры

Л.А. Апанасюк

«27» февраля 2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**ДЕЛОВОЙ РУССКИЙ В СФЕРЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
КОММУНИКАЦИИ**

**Направление подготовки**

*«43.04.03 Гостиничное дело»*

**Направленность**

*«Управление гостиничным комплексом»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

**Форма обучения**

*Очная, очно-заочная, заочная*

Москва, 2024 г.

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Деловой русский в сфере профессиональной коммуникации» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 558, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) разработаны рабочей группой в составе: Темиршина О.Р., д. филол. н., профессор кафедры иностранных языков и культуры РГСУ, доцент.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры иностранных языков и культуры

Протокол № 8 от «27» февраля 2024 г.

Заведующий кафедрой иностранных  
языков и культуры,  
доктор педагогических наук, доцент



\_\_\_\_\_  
(подпись)

Л.А. Апанасюк

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ, ЗАНЯТИЯМ.....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	7
1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля) .....	9
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	14
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю).....	24
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	24
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю).....	36
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	36
Приложение № 4 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Учебно-наглядные пособия по дисциплине (модулю).....	41
УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	41
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	47

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ, ПРАКТИЧЕСКИМ, ЗАНЯТИЯМ

## 1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)

Лекция – один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.
- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.
- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.
- Обзорная лекция – это систематизация научных знаний на высоком уровне, допускающая большое число ассоциативных связей в процессе осмысления информации, излагаемой при раскрытии внутрипредметной и межпредметной связей, исключая детализацию и конкретизацию. Как правило, стержень излагаемых теоретических положений составляет научно-понятийная и концептуальная основа всего курса или крупных его разделов.
- Лекция-беседа – непосредственный контакт педагогического работника с аудиторией, диалог. По ходу лекции педагогический работник задает вопросы для выяснения мнений и уровня осведомленности обучающихся по рассматриваемой проблеме.
- Лекция-дискуссия – свободный обмен мнениями в ходе изложения лекционного материала. Педагогический работник активизирует участие в обсуждении отдельными вопросами, сопоставляет между собой различные мнения и тем самым развивает дискуссию, стремясь направить ее в нужное русло.

- Лекция с применением обратной связи – особый тип лекционного занятия, при котором в начале и конце каждого раздела лекции преподавателем задаются вопросы. Вопрос в начале раздела задается для того, чтобы узнать, насколько обучающиеся ориентируются в излагаемом материале, вопрос в конце раздела предназначен для выяснения степени усвоения только что изложенного материала. При неудовлетворительных результатах контрольного опроса педагогический работник возвращается к уже прочитанному разделу, изменив при этом методику подачи материала.

В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить для проведения лекции презентацию, которую можно органично интегрировать во все вышеупомянутые типы лекций в качестве формы визуальной поддержки.

В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов – это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

#### Краткое содержание лекционных занятий

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<b>РАЗДЕЛ 1. Официально-деловой стиль речи и его подстили</b>	
<b>Тема 1.1. Экстралингвистические стилеобразующие факторы и языковые особенности документов</b>	Формы речевой коммуникации, «дисплейный текст». Коммуникативная интенция, замысел и цель. Текст и контекст. Структура речевой коммуникации. Психологическая характеристика (когнитивная и мотивационная). Социально-ролевая характеристика. Статусная роль, ситуативная роль, стилевые характеристики. Элементы прохождения информации по коммуникативным сетям. Денотация, коннотация, полисемия, синонимия. Особенности официально-делового стиля.
<b>Тема 1.2. Подстили официально-делового стиля</b>	В рамках официально-делового стиля выделяют четыре подстиля: юрисдикционный, дипломатический, законодательный и административно-правовой. Их названия демонстрируют, в каких именно сферах социальной деятельности человека они используются. В рамках каждого из подстилей выделяют множество жанров, особенности которых определяются тематикой, объемом и формой создаваемого текста.
<b>РАЗДЕЛ 2. Типы документов и практика письменного делового общения</b>	
<b>Тема 2.1. Реквизиты документов и правила оформления деловой документации</b>	Способы классификации документов. Текстовые номы и правила оформления документов. Документ и его составляющие (реквизиты). Приемы унификации языка служебных документов. Интернациональные свойства русской официально-деловой письменной речи. Виды документов. Язык и стиль распорядительных документов. Язык и стиль коммерческой корреспонденции. Язык и



	стиль инструктивно-методических документов. Правила оформления документов.
<b>Тема 2.2. Новые тенденции в практике письменной деловой коммуникации и эффективность письменной коммуникации</b>	Новыми тенденциями, отмеченными в официально-деловом стиле русского языка новейшего периода, являются тенденция к эмоциональной выраженности делового текста, усилению его воздействующей силы, усилению личностной ориентированности делового текста, а также тенденция к большей свободе в выборе языковых, в том числе экспрессивных, средств.
<b>РАЗДЕЛ 3. Деловые письма и личная документация</b>	
<b>Тема 3.1. Жанровые типы деловых писем</b>	Основные жанровые типы деловых писем: письмо-сообщение, благодарственное письмо, сопроводительное письмо, письмо-просьба, письмо-запрос. Степень регламентированности деловых писем. Основные подходы к классификации деловых писем. Основные этикетные формулы деловой переписки. Формулы речевого этикета: Я (с удовольствием) приглашаю Вас принять участие в...; Благодарю Вас за участие...; Искренне благодарю Вас за...; Сердечно благодарю Вас за...; Прошу Вас направить в наш адрес...; Желаем Вам успехов и надеемся на будущее взаимовыгодное сотрудничество...; С благодарностью подтверждаю получение от Вас....
<b>Тема 3.2. Личная документация</b>	Основные жанровые типы «личных» документов: заявление; резюме; автобиография; расписка; доверенность (личная). Функция личной документации: необходимость персонального обращения с просьбами, жалобами, ходатайствами и т.д. к руководству предприятия или в государственные учреждения составляют документы личного характера, когда автором документа является его составитель. Степень регламентированности личной документации: текст таких документов может быть произвольным, но такие реквизиты, как название вида документа, дата, подпись должны быть обязательно.
<b>РАЗДЕЛ 4. Структура и функции делового общения</b>	
<b>Тема 4.1. Понятие делового общения и его основные характеристики</b>	Важнейшие функции профессионального общения. Уровни коммуникации: семиотический уровень, металингвистический уровень, паралингвистический уровень, синтетический уровень. Коммуникативные компетентности, коммуникация высокого и низкого уровня. Структура общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивные стороны. Основные элементы процесса коммуникации. Модели коммуникации: Д. Лассвелл, У. Эко, Р. Якобсон, Ю. Лотман. Социальная коммуникация: критерии классификации. Типы информации: побудительная и констатирующая. Два основных типа коммуникативного воздействия: авторитарная и диалогическая коммуникация.

<b>Тема 4.2. Особенности межличностного восприятия и взаимопонимания</b>	Коммуникативные стратегии и коммуникативные тактики. Слушать и слышать: сравнение и анализ. Нереплексивное слушание. Эмпатическое слушание. Реплексивное (активное) слушание. Ситуации, в которых рефлексивное слушание эффективно. Ситуации, в которых рефлексивного слушания недостаточно. Структура техник активного слушания. Техника постановки вопросов. Типология вопросов и их характеристика. Техника аргументации. Активное видение. Контроль обратной связи по невербальным каналам. Техники директивного общения. Приемы директивного реагирования.
--	---

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические занятия – одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических занятий:

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.
- Метод Сократа (Майевтика) – метод вопросов, предполагающих критическое отношение к догматическим утверждениям, называется еще как метод «сократовской иронии». Это умение извлекать скрытое в человеке знание с помощью искусных наводящих вопросов, подразумевающего короткий, простой и заранее предсказуемый ответ.
- Групповая, научная дискуссия, диспут. Дискуссия – это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.
- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество

участников – 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманый ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

## **Вопросы для самоподготовки к практическим занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

### **РАЗДЕЛ 1. Официально-деловой стиль речи и его подстили**

#### **Тема 1.1. Экстралингвистические стилеобразующие факторы и языковые особенности документов**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Официально-деловой стиль: основные особенности
2. Стилеобразующие черты и языковые средства организации официально-делового стиля.
3. Композиция текстов официально-делового стиля.
4. Типы композиции документов

#### **Тема 1.2. Подстили официально-делового стиля**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Подстили официально-делового стиля: общая характеристика
2. Стилеобразующие черты юридического подстиля
3. Стилеобразующие черты дипломатического подстиля
4. Стилеобразующие черты канцелярского подстиля

### **РАЗДЕЛ 2. Типы документов и практика письменного делового общения**

#### **Тема 2.1. Реквизиты документов и правила оформления деловой документации**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Понятие о реквизите документа
2. Типы реквизитов
3. Классификация реквизитов
4. Регламентированные и нерегламентированные жанры в письменной деловой коммуникации

#### **Тема 2.2. Новые тенденции в практике письменной деловой коммуникации и эффективность письменного делового общения**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Основные новации в лексической системе официально-делового стиля
2. Основные новации в синтаксической системе официально-делового стиля
3. Основные новации в морфологической системе официально-делового стиля
4. Основные новации в словообразовательной системе официально-делового стиля
5. Влияние английской деловой традиции

### **РАЗДЕЛ 3. Деловые письма и личная документация**

#### **Тема 3.1. Жанровые типы деловых писем**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Что такое деловые письма? Перечислите типы деловых писем, раскройте жанровую сущность одного из типов.

2. Письмо-просьба и письмо-сообщение: правила составления.
3. Письмо-благодарность и письмо-приглашение: правила составления.
4. Письмо-подтверждение и письмо-напоминание: правила составления.

### **Тема 3.2. Личная документация**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Что такое личная документация? Перечислите типы документов, раскройте жанровую сущность одного из них.
2. Автобиография и резюме: правила составления.
3. Заявление и доверенность: правила составления

## **РАЗДЕЛ 4. Структура и функции делового общения**

### **Тема 4.1. Понятие делового общения и его основные характеристики**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Структура деловой коммуникации
2. Невербальные средства деловой коммуникации. В чем заключается их важность?
3. Особенности деловой коммуникации.
4. Структура деловой коммуникации и модель Лассуэлла.
5. Основные этапы деловой коммуникации.

### **Тема 4.2. Особенности межличностного восприятия и взаимопонимания**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Охарактеризуйте использование элементов кинесики в деловой коммуникации
2. Охарактеризуйте использование элементов такесики в деловой коммуникации
3. Охарактеризуйте использование элементов проксемики в деловой коммуникации
4. Раскройте сущность принципа кооперации в деловом общении
5. Раскройте сущность принцип вежливости в деловом общении
6. Охарактеризуйте основные способы речевого воздействия на партнера.

### ***1.3. Учебно-наглядные пособия по разделам (темам) дисциплины (модуля)<sup>1</sup>***

## **РАЗДЕЛ 1. Официально-деловой стиль речи и его подстили**

### **Тема 1.1. Экстралингвистические стилеобразующие факторы и языковые особенности документов**

---

<sup>1</sup> Раздел может быть оформлен в виде приложения к методическим материалам по дисциплине (модулю).

# Официально-деловой стиль

Функция стиля	Характеристика стиля	Используемые языковые средства
Обслуживание официальных отношений в обществе между людьми, органами власти и другими структурами	<ul style="list-style-type: none"> <li>• точность,</li> <li>• отсутствие двусмысленности</li> <li>• официальность</li> <li>• стандартизированность</li> <li>• логичность</li> <li>• детализация</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• лексические (термины, клише)</li> <li>• морфологические (отглагольные существительные)</li> <li>• синтаксические (однородные члены, безличные и пассивные конструкции)</li> </ul>

## Тема 1.2. Подстили официально-делового стиля





## РАЗДЕЛ 2. Типы документов и практика письменного делового общения

### Тема 2.1. Реквизиты документов и правила оформления деловой документации

**ПРИМЕР 5**  
**Состав реквизитов по ГОСТ Р 7.0.97-2016 на примере несуществующего документа (бланк с продольным расположением)**

**Реквизиты (ссылки на ГОСТ Р 7.0.97-2016):**

- 01: Герб (Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации, герб (геральдический знак) муниципального образования)
- 02: Эмблема
- 03: Товарный знак (знак обслуживания)
- 04: Код формы документа
- 05: Наименование организации - автора документа
- 06: Наименование структурного подразделения - автора документа
- 07: Наименование должности лица - автора документа
- 08: Справочные данные об организации
- 09: Наименование вида документа
- 10: Дата документа
- 11: Регистрационный номер документа
- 12: Ссылка на регистрационный номер и дату документа
- 13: Место составления (издания) документа
- 14: Гриф ограничения доступа к документу
- 15: Адресат
- 16: Гриф утверждения документа
- 17: Заголовок к тексту
- 18: Текст документа
- 19: Отметка об электронном подписании
- 20: Гриф согласования документа
- 21: Виза
- 22: Подпись
- 23: Отметка об электронном подписании
- 24: Печать
- 25: Отметка об исполнителе
- 26: Отметка о заверении копии
- 27: Отметка о поступлении документа
- 28: Резолюция
- 29: Отметка о контроле
- 30: Отметка о направлении документа в дело

**Содержимое документа:**

Общество с ограниченной ответственностью «Светлый путь»  
 Департамент корпоративного управления  
**ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР**  
 Пятницкая ул., д. 21, Москва, 115209  
 Тел./факс (495) 456-79-90, e-mail: info@svetput.com  
 ОКПО 12345678, ОГРН 123456780123, ИНН/КПП 1234567890/123456789

Наименование вида документа\*  
 06.03.2017 | № 45  
 На № 34 от 05.03.2017  
 Москва

Генеральному директору  
 ООО «Новые системы»  
 Чилиянову С.А.  
 Ленинский просп., д. 156, офис 225,  
 Москва, 11223

УТВЕРЖДАЮ  
 Генеральный директор  
 ООО «Светлый путь»  
 Буров В.В. Буров  
 06.03.2017

Коршуновой С.С.  
 Прошу рассмотреть вопрос  
 о пролонгации договора  
 до 09.03.2017  
 Чилиянов С.А. Чилиянов  
 07.03.2017

О продлении договора о сотрудничестве  
 Уважаемый Сергей Александрович!  
 Наши организации связывают успешное многолетнее сотрудничество,  
 которым мы дорожим. Предлагаем Вам продлить срок действия договора поставки  
 от 06.03.2016 № 45 до 06.03.2018.  
 Приложение: Проект дополнительного соглашения о продлении срока действия  
 договора на 1 л. в 2 экз.

С уважением,  
 Генеральный директор В.В. Буров

Наименование должности: Эмблема органа власти  
 ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
 Сертификат 1a111aa00000000011  
 Владелец Николаев Николай Николаевич  
 Действителен с 01.12.2012 по 01.12.2017  
 Н.Н. Николаев

СОГЛАСОВАНО  
 Руководитель Департамента информационной безопасности  
 Петров Н.Н. Петров  
 02.03.2017

Руководитель юридического отдела  
 Орлов К.С. Орлов  
 06.03.2017

Подлинник документа хранится в деле № 01-22 за 2015 г. ООО «Светлый путь»  
 Верно  
 Начальник отдела делопроизводства Кашина Т.С. Кашина  
 06.03.2017

Петрова Светлана Сергеевна, Департамент корпоративного управления, секретарь  
 +7 (495) 924 35 35, Petrova@svetput.com

Отправлено по почте заказным письмом  
 В дело № 04-04  
 Петрова  
 06.03.2017

Канцелярия  
 07.03.2017 № 7

### Тема 2.2. Новые тенденции в практике письменной деловой коммуникации и эффективность письменного делового общения



## ОСНОВНЫЕ ТИПЫ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

- Поздравление – **Congratulation Letter**
- Предложение – **Commercial Offer**
- О приёме на работу — **Acceptance**
- Заявление – **Application**
- Отказ- **Refusal letter**
- Жалоба – **Complaint Letter**
- Письмо–извинение – **Apology Letter**
- Письмо-запрос– **Enquiry Letter**
- Письмо-благодарность — **Thank-you letter**

РАЗДЕЛ 3. Деловые письма и личная документация

Тема 3.1. Жанровые типы деловых писем



# Виды деловых писем

1. Резюме и письмо с просьбой о приеме на работу.
2. письмо-заявление об уходе.
3. Рекомендательное письмо.
4. Письмо-отказ.
5. Письмо-запрос о ходе исполнения дела.
6. Письмо-напоминание.
7. Письмо-уведомление.
8. Письмо-благодарность

## Тема 3.2. Личная документация

### Личные документы

#### Документы личного хранения

- паспорт
- военный билет
- свидетельства о рождении, браке, смерти
  - водительское удостоверение
  - трудовая книжка
- диплом, аттестат, удостоверения
- медицинские справки, больничный лист
- документы о гос-ных и ведом-ых наградах
  - Др.

#### Документы, созданные лицом вне сферы его служебной деятельности

- заявление
- расписка
- доверенность

#### Документы по личному составу

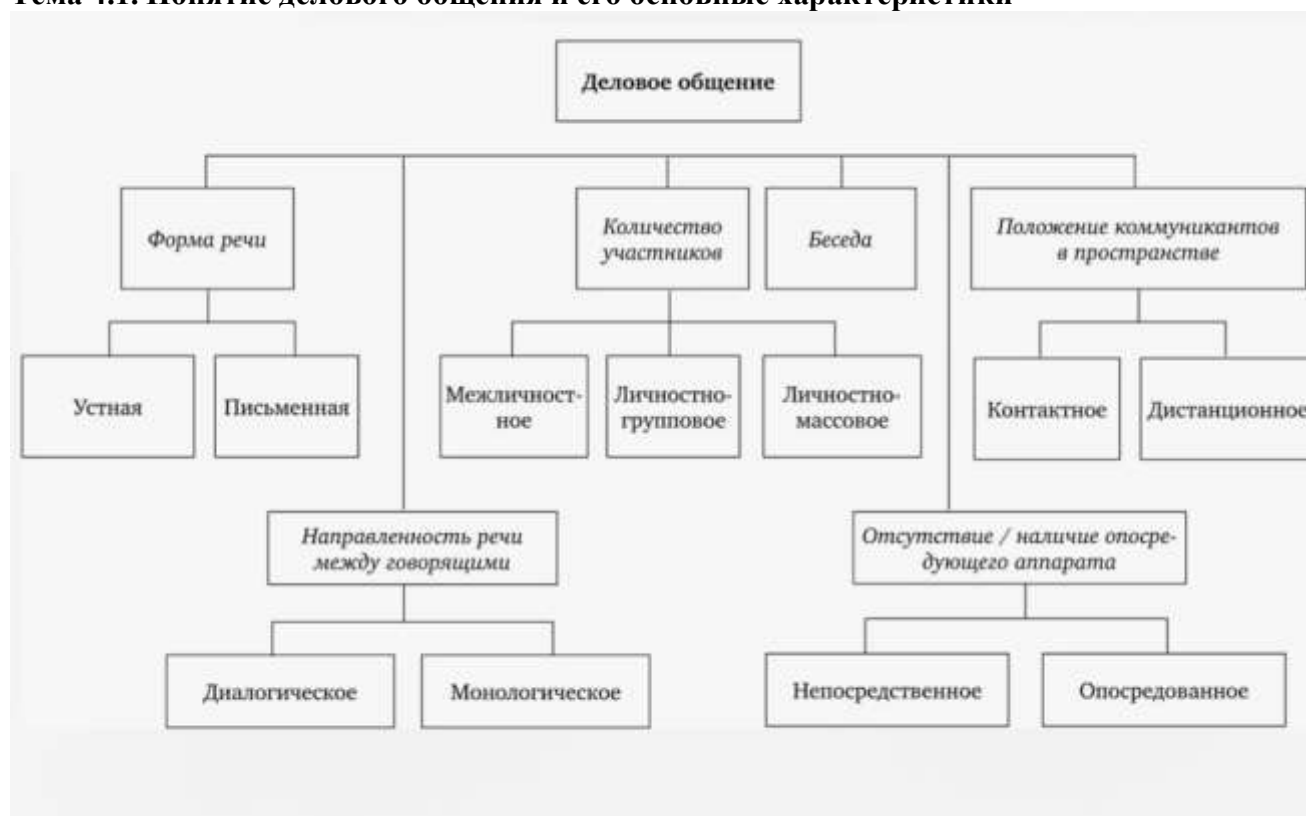
- заявление
- приказ о приеме на работу, переводе, увольнении
- автобиография
- трудовой контракт (договор),
  - трудовая книжка
- анкета в личном деле
  - характеристика
- рекомендательные письма,
  - резюме
- личный листок по учету кадров
  - личная карточка

#### Документы, созданные лицом в сфере его служебной деятельности

- объяснительная записка
- докладная записка
- личная доверенность
- расписка

## РАЗДЕЛ 4. Структура и функции делового общения

### Тема 4.1. Понятие делового общения и его основные характеристики



### Тема 4.2. Особенности межличностного восприятия и взаимопонимания

## ТИПЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**МЕНТОРСКИЙ**

▶ **поучительный, назидательный;**

**ОДУХОТВОРЯЮЩИЙ**

▶ **возвышающий людей, вселяющий в них веру в свои духовные силы и личностные качества;**

**КОНФРОНТАЦИОННЫЙ**

▶ **вызывающий у людей желание возражать, не соглашаться;**

**ИНФОРМАЦИОННЫЙ**

▶ **ориентированный на передачу слушателям определенных сведений, восстановление в их памяти каких-то знаний**

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекционных, практических и лабораторных занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

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

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

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

*Подготовка к лекционному занятию 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 практическому занятию.*

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

Предварительная подготовка к практическому занятию 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 практического занятия включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

#### *Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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 студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

#### ***Виды самостоятельной работы.***

##### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы,

выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические рекомендации по составлению конспекта:***

1. Внимательно прочитайте текст. Уточните в справочной литературе непонятные слова. При записи не забудьте вынести справочные данные на поля конспекта;

2. Выделите главное, составьте план;

3. Кратко сформулируйте основные положения текста, отметьте аргументацию автора;

4. Законспектируйте материал, четко следуя пунктам плана. При конспектировании старайтесь выразить мысль своими словами. Записи следует вести четко, ясно.

5. Грамотно записывайте цитаты. Цитируя, учитывайте лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последовательности, отвечающей логической структуре произведения. Для уточнения и дополнения необходимо оставлять поля. Владение навыками конспектирования требует от студента целеустремленности, повседневной самостоятельной работы.

#### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. referre – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.



Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

#### **3. Основные требования к введению:**

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

#### 4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

#### 5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

#### 6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

### ***Методические материалы по выполнению доклада.***

Рекомендуется следующая структура доклада:

#### 1. титульный лист, содержание доклада;



2. краткое изложение;
3. цели и задачи;
4. изложение характера исследований и рассмотренных проблем, гипотезы, спорные вопросы;
5. источники информации, методы сбора и анализа данных, степень их полноты и достоверности;
6. анализ и толкование полученных в работе результатов;
7. выводы и оценки;
8. библиография и приложения.

Время выступления докладчика не должно превышать 10 минут.

Основные требования к оформлению доклада:

- титульный лист должен включать название доклада, наименование предметной (цикловой) комиссии, фамилию обучающегося;
- все использованные литературные источники сопровождаются библиографическим описанием;
- приводимая цитата из источника берется в кавычки (оформляются сноски);
- единицы измерения должны применяться в соответствии с действующими стандартами;
- все названия литературных источников следует приводить в соответствии с новейшими изданиями;
- рекомендуется включение таблиц, графиков, схем, если они отражают основное содержание или улучшают ее наглядность;
- названия фирм, учреждений, организаций и предприятий должны именоваться так, как они указываются в источнике.

### ***Критерии оценки доклада***

При выполнении доклада обучающийся должен продемонстрировать умение кратко излагать прочитанный материал, а также умение обобщать и анализировать материал по теме доклада.

### ***Презентация***

#### ***Методические материалы к презентациям***

1. Объём презентации: 10-20 слайдов.
2. На титульном слайде должно быть отражено:
  - наименование факультета;
  - тема презентации;
  - фамилия, имя, отчество, направление подготовки/ специальность, направленность (профиль)/ специализация, форма обучения, номер группы автора презентации;
  - фамилия, имя, отчество, степень, звание, должность руководитель работы;
  - год выполнения работы.
3. В презентации должны быть отражены обоснование актуальности представляемого материала, цели и задачи работы.

4. Содержание презентации должно включать наиболее значимый материал доклада, а также, при необходимости, таблицы, диаграммы, рисунки, фотографии, карты, видео – вставки, звуковое сопровождение.

5. Заключительный слайд должен содержать информацию об источниках информации для презентации.

#### ***Критерии оценки презентации***

1. Объём презентации: 10-20 слайдов.

2. Правильность оформления титульного слайда.

3. Актуальность отобранного материала, обоснованность формулировки цели и задач работы.

4. Наглядность и логичность презентации, обоснованность использования таблиц, диаграмм, рисунков, фотографий, карт, видео – вставок, звукового сопровождения; правильный выбор шрифтов, фона, других элементов дизайна слайда.

5. Объём и качество источников информации (не менее 2-х интернет – источников и не менее 2-х литературных источников).

#### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

#### ***Критерии оценки опроса***

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;
- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

### ***Методические материалы по выполнению практического задания***

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

### ***Критерии оценки практического задания:***

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение дисциплин (модулей) завершается зачетом/зачетом с оценкой или экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете или экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Дисциплина (модуль). Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации

2. Раздел/Тема лекционного занятия. Официально-деловой стиль речи и его подстили / Экстралингвистические стилеобразующие факторы и языковые особенности документов

3. Цели занятия. Сформировать представление об экстралингвистических факторах и языковых особенностях документов

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Экстралингвистические факторы официально-делового стиля. Способы связи коммуникативно-прагматического и собственного языкового измерений	Опрос, оценка знаний студентов

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Демонстрация связи экстралингвистической реальности с языковой. Понятие о коммуникативно-прагматическом измерении языка.

1. Тема лекционного занятия. Общие экстралингвистические черты деловых документов

1. Подчёркнутая объективность, сдержанность. Объективность связана с правовыми нормами документа, отражает его констатирующий или предписывающий характер (информация – к сведению, предписание – к исполнению).

Объективность юридических текстов не допускает ни малейшей возможности субъективного мнения лица, составляющего документ. Объективность выражается в полном отсутствии эмоционально-окрашенной лексики. Термины оценочного характера не имеют в языке права добавочных эмоциональных оттенков: «тяжкие последствия», «мягкое наказание», «грубая неосторожность».

2. Предельная точность, которая приобретает большую значимость в юридических текстах. Точность достигается использованием терминов как узкоспециальных, так и широко распространённых. Требования предельной точности ограничивает возможность синонимических замен (так как замена вызывает изменение оттенков значения) и неизбежно влечёт тавтологию: «Лицо, привлекаемое к административной ответственности, не может быть подвергнуто административному наказанию и мерам обеспечения производства по делу об административном правонарушении иначе, как на основаниях и в порядке, установленных законом» (ст. 1.6 КоАП РФ). Точность достигается тем, что все слова используются только в их прямом значении.

3. Полнота информации при точности и компактности изложения. Основная задача составителя документа – предельно чётко отразить сведения, имеющие (или приобретающие) правовую силу.

В языке права краткость достигается за счёт употребления аббревиатур (СУ, РУВД), унифицированных графических сокращений (л.д., ; л/св.; ч.ст. и др.), отсутствием лишней информации. Однако краткость текста не должна сказываться на ясности документа.

4. Бесстрастность, официальность тона, противоположность эмоциональности, субъективности.

Нейтральный тон изложения является нормой делового этикета. Личный, субъективный момент должен быть сведён к минимуму. Поэтому за пределами деловой речи оказываются формы, обладающие эмоционально-экспрессивной окрашенностью. Возьмём, например, существительные «любезнейший» с суффиксом -ейш- субъективной оценки или «уважаемый», образованные неморфологическим путём от имени прилагательного. Как обращения они превращаются в деловой речи в «увесистые», по выражению П. Сопера, слова, то есть приобретают негативную эмоционально-экспрессивную окрашенность. Если вы хотите в деловом документе или речи выразить просьбу, благодарность или предъявить жёсткое требование (когда, казалось бы, становится таким естественным обращение к эмоционально насыщенным формам языка), то и в этом случае следует отдать предпочтение средствам логической, а не эмоциональной оценки фактов.

Именно официальность и в языке права диктует отсутствие эмоциональности, т.е. отсутствие слов в переносном значении, отсутствие разговорной и жаргонной лексики, слов с суффиксами субъективной оценки типа: «на убитой было беленькое платьице» (надо: «платье белого цвета»), – или: «в простенке стоял столик» (надо использовать термин: «журнальный столик»).

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Какие подстили в рамках официально-делового стиля выделяют?
2. Влияет ли функции и цель сообщения на его структуру.
3. Коммуникативные компетентности, коммуникация высокого и низкого уровня.
4. Какова структура общения?

1. Дисциплина (модуль). Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации

2. Раздел/Тема лекционного занятия. Типы документов и практика письменного делового общения / Реквизиты документов и правила оформления деловой документации

3. Цели занятия. Сформировать представление о типах документов в зависимости от степени их жанрово-функциональной регламентации

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Понятие об официально-деловом стиле. Способы классификации документов. Текстовые нормы и правила оформления документов. Документ и его составляющие (реквизиты). Приемы унификации языка служебных документов.	Опрос, оценка знаний студентов
2	Интернациональные свойства русской официально-деловой	Опрос, оценка знаний студентов

<p>письменной речи. Виды документов. Язык и стиль распорядительных документов. Язык и стиль коммерческой корреспонденции. Язык и стиль инструктивно-методических документов. Правила оформления документов.</p>	
---	--

## 5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

### Введение.

Формулирование темы занятия. Тезис о том, что документ – тип текста, который формально и содержательно связан с официально-деловым стилем. Отсылка к нормативным актам, регламентирующим правила оформления документации.

### 1. Тема лекционного занятия. Официально-деловой стиль

Официально-деловой стиль – это стиль, который обслуживает правовую и административно-общественную сферы деятельности. Он используется при написании документов, деловых бумаг и писем в государственных учреждениях, суде, а также в разных видах делового устного общения.

Среди книжных стилей официально-деловой стиль выделяется относительной устойчивостью и замкнутостью. С течением времени он, естественно, подвергается некоторым изменениям, но многие его черты: исторически сложившиеся жанры, специфическая лексика, морфология, синтаксические обороты – придают ему в целом консервативный характер.

Для официально-делового стиля характерны сухость, отсутствие эмоционально окрашенных слов, сжатость, компактность изложения.

В официальных бумагах набор используемых языковых средств заранее задан. Самая яркая черта официально-делового стиля – это языковые штампы, или так называемые клише (франц. *cliché*). От документа не ждут, чтобы в нем проявилась индивидуальность его автора, наоборот, чем более клиширован документ, тем удобнее им пользоваться (примеры клише см. ниже)

Официально-деловой стиль – это стиль документов разных жанров: международных договоров, государственных актов, юридических законов, постановлений, уставов, инструкций, служебной переписки, деловых бумаг и т.д. Но, несмотря на различия в содержании и разнообразии жанров, официально-деловой стиль в целом характеризуется общими и самыми важными чертами. К ним относятся:

- 1) точность, исключая возможность инотолкований;
- 2) языковой стандарт.

Эти черты находят свое выражение а) в отборе языковых средств (лексических, морфологических и синтаксических); б) в оформлении деловых документов.

### 2. Тема лекционного занятия. Реквизиты

Важнейшей формальной частью документа является реквизит. Реквизиты являются информационными блоками, объединение которых позволяет полностью раскрыть содержание документа, включая данные об особенностях его составления, таких как информация о



физическом или юридическом лице, которое его подготовило, а также об идентифицирующих его характеристиках, таких как название, ИНН, юридический адрес и телефон.

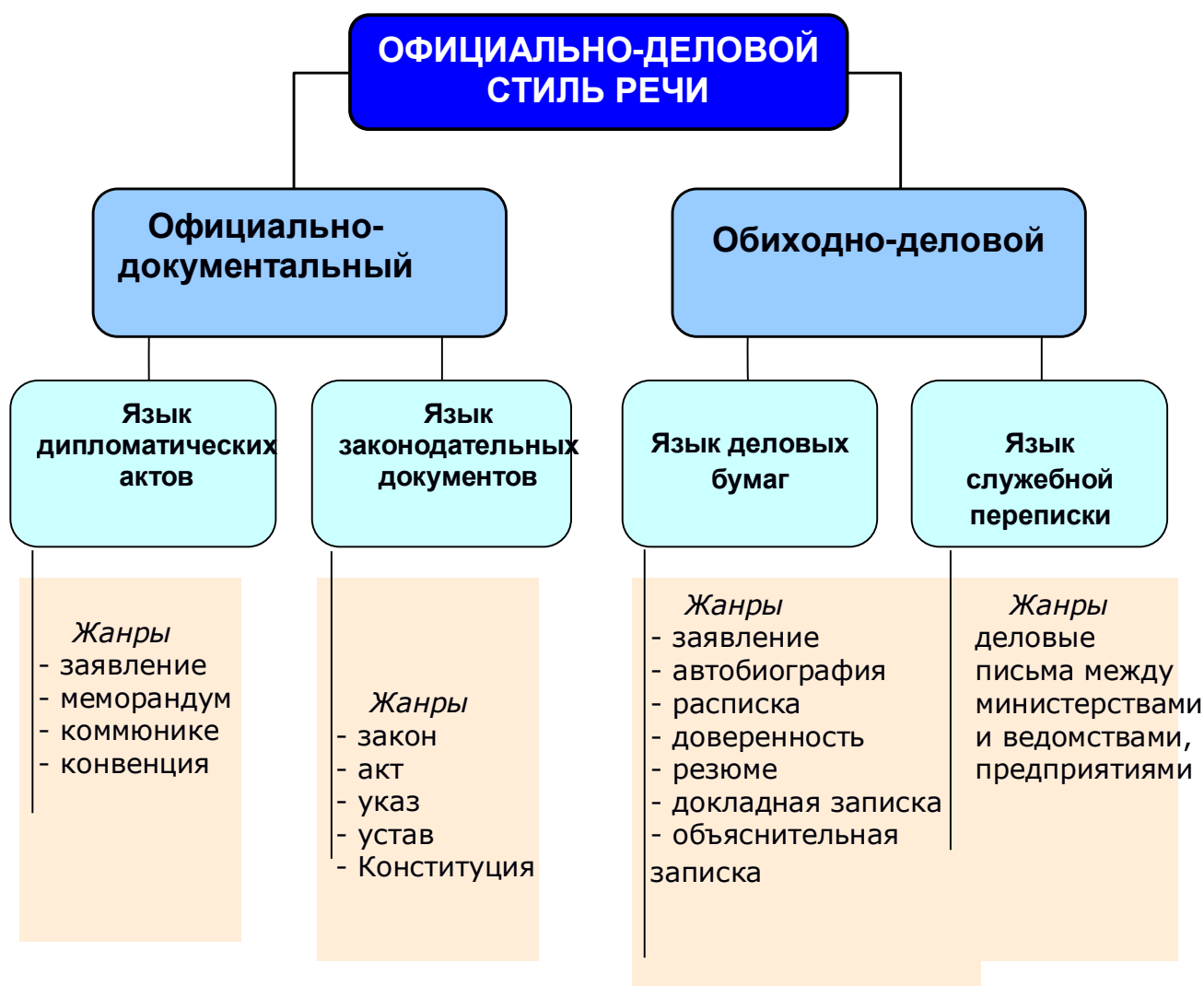
Реквизиты также обозначают вид деловой документации, к которой относится данный документ (например, счет-фактура, приказ, акт, инструкция, программа работ или платежное поручение), указывают на исполнителя и на того, кто утвердил, согласовал или подписал документ от имени юридического лица. Типы реквизитов делятся на постоянные и переменные. Постоянные реквизиты представляют собой данные, которые заранее определены для данного типа документов, таких как деловые письма, приказы, акты или платежные поручения.

Переменные реквизиты, указываемые в типовом формуляре, позволяют указать информацию, специфичную для конкретного распорядительного документа, сделки или бизнес-ситуации. Кроме того, реквизиты делятся на основные и дополнительные. Основные реквизиты являются обязательными и должны быть указаны на формуляре, иначе документ не будет иметь юридической силы. Дополнительные реквизиты, являясь второстепенными, содержат дополнительные информационные поля, которые уточняют сведения, указанные в основных реквизитах документа.

## Дополнительные реквизиты документа

Реквизит	Пояснение	Основание
Гриф утверждения	Ставят в правом верхнем углу первого листа документа. Этот реквизит должен состоять из слова <i>УТВЕРЖДАЮ</i> (без кавычек), наименования должности сотрудника, утверждающего документ, его подписи, инициалов, фамилии и даты. Причем дату указывают после подписания документа. Если документ утверждают постановлением, решением, приказом, протоколом, гриф должен состоять из слова <i>Утвержден</i> , наименования документа в творительном падеже, его даты, номера	<a href="#">Пункт 5.16</a> ГОСТ Р 7.0.97-2016
...	...	...

Структурно-логическая схема "Официально-деловой стиль речи и его разновидности"



Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Какие сферы деятельности обслуживает официально-деловой стиль?
2. Каковы общие черты официально-делового стиля?
3. Перечислите языковые признаки официально-делового стиля (лексические, морфологические, синтаксические).
4. Расскажите о дипломатическом подстиле.
5. Назовите основные жанры официально-делового стиля.

1. Дисциплина (модуль). Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации

2. Раздел/Тема лекционного занятия. Деловые письма и личная документация / Жанровые типы деловых писем

3. Цели занятия. Сформировать представление о структуре деловых писем и личной документации

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Деловые письма. Основные жанровые типы деловых писем: письмо-сообщение, благодарственное письмо, сопроводительное письмо, письмо-просьба, письмо-запрос. Степень регламентированности деловых писем. Основные подходы к классификации деловых писем. Личная документация. Основные жанровые типы «личных» документов: заявление; резюме; автобиография; расписка; доверенность (личная). Функция личной документации: необходимость персонального обращения с просьбами, жалобами, ходатайствами и т.д. к руководству	Опрос, оценка знаний студентов

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Тезис о типах документах, выделение деловой переписки и личной документации как отдельных сфер.

1. Тема лекционного занятия. Деловые письма

Для деловой переписки характерна тенденция составления преимущественно многоаспектных писем. Письмо составляется обычно по схеме: вступление, основная часть, заключение. Вступительная часть содержит: ссылку на документ, его отдельные пункты, послужившие основанием составления письма; констатацию факта, в ней указываются цель (причина) составления письма.

При ссылке на документ указываются его данные в следующей последовательности: наименование вида документа, автор, дата, регистрационный номер документа, заголовок, например: В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 27 июня 2004 г. № 620 «Об утверждении Типового положения...» В основной части излагается описание события, сложившейся ситуации, их анализ и приводимые доказательства. Именно в этой части необходимо убедить, доказать, что в проводимом совещании (конференции, круглом столе) необходимо участвовать, что производимая продукция или выполняемые услуги лучшие, что просьбу необходимо выполнить и т.д.

Заключение письма представляет собой выводы в виде просьб, предложений, мнений, отказов, напоминаний и т.д. Письмо может содержать только одну заключительную часть. Основные вопросы письма надо четко сформулировать и расположить в последовательности, наиболее оптимальной для восприятия. После составления и написания служебное письмо необходимо отредактировать.

Деловое письмо практически всегда начинается с обращения. Эта небольшая по объему часть текста исключительно значима для целей общения. Правильно выбранное обращение не только привлекает внимание адресата, но и задает переписке нужную тональность, способствует налаживанию и поддержанию деловых отношений. Важность обращения определяется автором письма, обращение позволяет обеспечить себе слушателя. Особого внимания заслуживает знак препинания, следующий за обращением. Запятая после обращения придает письму будничный характер, знак восклицания подчеркивает значимость и официальный стиль.

Составитель текста должен принять во внимание следующие факторы:

1. Общественную позицию адресата в соотношении с собственной;
2. Степень знакомства, характер отношений;
3. Официальность/неофициальность ситуации общения;
4. Этикетные разрешения, действующие в данном речевом коллективе.

Рассмотрим подробнее особенности наиболее распространенных видов писем.

1. Письмо-просьба. Существует огромное количество ситуаций, дающих повод для изложения просьб от имени организаций. Излагая просьбу, необходимо подчеркнуть заинтересованность предприятия в ее исполнении.

2. Письмо-запрос направляется в том случае, когда невозможно решить вопрос лично или по телефону. Они обычно используются в деловых взаимоотношениях между различными юридическими лицами. Текст письма-запроса о финансовом положении фирмы, как правило, содержит еще гарантии соблюдения конфиденциальности.

Служебное письмо, содержащее запрос, имеет следующую структуру:

обоснование актуальности запроса;

содержание запроса;

ожидаемый результат, если запрос будет удовлетворен;

формулирование гарантии.

3. Письма-запросы предполагают обязательную реакцию адресатов в виде писем-ответов. Наибольшую трудность вызывает составление письма-отказа, содержащее отклонение предложения. Такое письмо составляется по следующей схеме:

повторение просьбы;

обоснование причины отказа, почему просьба не может быть удовлетворена или почему предложение не может быть принято;

констатация отказа или отклонение предложения.

В письмах-ответах не следует начинать текст с формулировки самого отказа, целесообразнее сначала изложить причины. В таких письмах уместно применять языковую формулу «утверждение через отрицание», например: завод не возражает, издательство не отказывает, институт не отвергает. После таких конструкций уместна просьба сообщить дополнительные факты, сведения, цифровые данные и т. п., чтобы на их основе впоследствии вернуться к рассмотрению вопроса. В письмах-отказах рекомендуется использовать следующие клише: Ваше предложение отклонено по следующим причинам, считаем нужным сообщить Вам, Ваше предложение, к сожалению, не получило поддержки.

4. Сопроводительное письмо составляется для сообщения адресату о направлении каких-либо документов, материальных ценностей. Эти письма выполняют две важные взаимосвязанные функции: контроля за прохождением документов (или грузов) и ярлыка. Их составление допустимо лишь в том случае, когда необходимо что-либо разъяснить или дополнить к приложенным документам: указать срок исполнения, объяснить причину задержки, разъяснить сложные моменты и т. д. Текст сопроводительного письма обычно очень короткий, он состоит из двух частей: в первой части содержится сообщение о высылаемом материале, во второй – уточняющие сведения. В сопроводительных письмах всегда употребляются такие стандартные глаголы: направляем, высылаем, посылаем, возвращаем, прилагаем. В конце текста сопроводительного письма делается отметка о наличии приложения.

5. Цель информационного письма – своевременно информировать другое предприятие или заинтересованное лицо о свершившемся факте или каком-либо мероприятии. Для информационного письма достаточно подписи секретаря, однако в зависимости от значимости излагаемых событий или фактов письмо может быть подписано соответствующим должностным лицом. Объем информационного письма может варьироваться от размера обычной справки, состоящей из одного предложения, до сообщения, занимающего несколько страниц. Нередко к информационным письмам прибегают с целью пропаганды деятельности отдельных организаций, выпускаемой продукции, издаваемой литературы. В информационных письмах используются следующие клише: извещаем, что...; сообщаем, что...; доводим до Вашего сведения, что...; ставим Вас в известность, что.

6. Гарантийное письмо составляется с целью подтверждения определенных обещаний или условий и адресуется или в организацию, или отдельному лицу. Гарантийные письма подтверждают обязательства партнеров по каким-либо сделкам, чаще всего обязательство своевременно произвести оплату. Гарантироваться могут также оплата выполненной работы, качество, срок выполнения работ, оплата продукции, оплата аренды и т. д. Этот документ имеет повышенную юридическую значимость, поэтому изложение текста должно быть предельно четким и ясным. Желательно согласовывать текст с юридической службой. В письмах используются следующие клише: предоплату / оплату, качество изделий, сроки выполнения работ, соответствие требованиям, надежность при эксплуатации гарантируем. Этот документ должен иметь название «Гарантийное письмо». Подписывается письмо руководителем и главным бухгалтером, на нем ставится печать.

7. Письмо-рекламация (претензия, требование) представляет собой изложение претензий к качеству товара или оказываемых услуг, составляется в сложных конфликтных ситуациях. Претензионная переписка, как правило, носит нестандартный характер, не укладывается в рамки обычного обмена посланиями, ибо у каждой спорной ситуации есть своя причина возникновения, пути урегулирования и возможные последствия. Деловое письмо в таких случаях выходит за рамки своих обычных функций, зачастую должно решать дополнительные психологические и правовые задачи. Несогласие с точкой зрения, возражение, отказ являются неблагоприятными для собеседника речевыми действиями и требуют этикетного оформления посредством специальных формул: просим Вас рассмотреть нашу претензию, просим дать согласие на возврат бракованного товара; к нашему сожалению, мы вынуждены сообщить, что качество поставляемого Вами товара не удовлетворяет требованиям. В качестве заключительных предлагаются фразы: Рассчитываем, что наши замечания будут учтены; Будем признательны за срочное выполнение нашего заказа. Некоторые заключительные формулы выступают в статусе юридически значимых компонентов текста: В противном случае Вам будут предъявлены штрафные санкции. Обычно к письму прилагается акт экспертизы поставленного товара. Стиль письма должен быть выдержан в нейтральном тоне. Определена и композиция письма-претензии: текст рекомендуется начинать с описания сложившейся ситуации, затем перечисляются предъявляемые претензии, после чего необходимо изложить требования. Концовка письма должна быть позитивной.

8. Письмо-приглашение содержит приглашение принять участие в семинарах, совещаниях и т.д. Обычно адресуется руководителю организации, конкретному должностному лицу, но может быть обращено ко всему коллективу организации. В тексте письма необходимо указать вид и название мероприятия, его программу, время и место проведения.

Взаимодействие с аудиторией, вопросы к обсуждению:

1. Чем письмо-запрос отличается от письма просьбы?
2. Почему деловая переписка менее регламентирована?
3. Какие новые тенденции вы отмечаете в современной деловой переписке?

1. Дисциплина (модуль). Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации

2. Раздел/Тема лекционного занятия. Структура и функции делового общения / Понятие делового общения и его основные характеристики

3. Цели занятия. Сформировать представление о структуре, этапах и функциях делового общения

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Важнейшие функции профессионального общения. Уровни коммуникации: семиотический уровень, металингвистический уровень, паралингвистический уровень, синтетический уровень. Коммуникативные компетентности, коммуникация высокого и низкого уровня. Структура общения: коммуникативная, перцептивная и интерактивные стороны.	Опрос, оценка знаний студентов

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия. Тезис важности коммуникации в деловой практике.

1. Текст лекции.

Общение является основной составляющей труда «деловых людей», таких специалистов, как менеджеры, юристы, психологи, бизнесмены, рекламисты и т.п. Поэтому владение формами и нормами делового общения, средствами вербальной и невербальной коммуникации необходимо для каждого человека.

При деловом общении возникает процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен информацией и опытом, связанными с рабочей деятельностью. При деловом общении ставятся конкретные задачи, которые требуют своего решения, или реализуются определенные цели.

**Итог делового общения - конкретный результат.** Деловое общение – общение по строгим правилам, знание специфики речевого этикета и корпоративной культуры.

**Деловое общение как вид социальной коммуникации.** Деловое общение как вид массовый социальной коммуникации приобрело в современном мире глобальное значение. Для успешной деловой коммуникации необходимо гармоничное сочетание речевой и поведенческой составляющих.

Внешняя сторона делового общения реализуется в коммуникативных действиях и проявляется в речевой активности, умении слушать, аргументированно излагать свою точку зрения.

Внутреннее содержание деловой коммуникации выражено при помощи невербальных сигналов. Выбор стиля (творчески-продуктивный, подавляющий, дистанционный, дружеский, прагматически-деловой и др.) и манеры общения зависит от индивидуальных качеств коммуниканта, коммуникативных задач и возможностей, сложившегося характера отношений с деловыми партнерами и других психологических и социальных факторов. Деловое общение,

как правило, протекает по каноническим речевым ситуациям, связано с речевой традицией и нормами речевого и поведенческого этикета.

Деловое общение представляет собой особую форму взаимодействия людей в процессе определенного вида трудовой деятельности, которая содействует установлению нормальной морально-психологической атмосферы труда и отношений партнерства между руководителями и подчиненными, между коллегами, создает условия для продуктивного сотрудничества людей в достижении значимых целей, обеспечивая успех общего дела.

Предметом делового общения является дело, содержанием - социально-значимая совместная деятельность людей, которая предполагает согласованность действий, понимание и принятие каждым ее участником целей, задач и специфики этой деятельности, своей роли и своих возможностей по ее реализации. Важную роль в организации делового общения играют пространственные временные рамки, соблюдение речевых норм, правил речевой культуры и норм поведения, внешний вид и др..

#### 1. Цели делового общения.

Основной целью делового общения является организация и оптимизация определенного вида совместной деятельности, которая направлена на получение прибыли. Часто деловое общение связано с определенными ситуациями и задачами:

- заключение контракта;
- разрешение проблем;
- достижение договоренности о чем-либо;
- изменение точки зрения собеседника;
- увеличение дохода;
- рост личного влияния;
- служебный рост;
- корректировку неправильной информации;
- приобретение новой информации.

#### 2. Этапы делового общения

Независимо от конечных целей делового общения оно проходит несколько базовых этапов, каждый из которых влияет на процесс коммуникации:

- установление контактов;
- обсуждение вопроса, проблемы;
- принятия решения, достижение цели;
- выход из контакта.

Установление контакта - ответственный и сложный по своей структуре этап общения: следует показать свою открытость для общения, что достигается не только вербальной (словами), но и невербальной коммуникацией (мимика, жесты, поза). Создание доброжелательной обстановки, внимательное отношение к подчиненному, соблюдение этикетных норм позволяют руководителю решать задачи, стоящие перед учреждением.

Обсуждение проблемы является главным этапом делового общения, для его применения имеет важное значение, владение риторическими приемами, тактикой аргументации.

Принятие решения - это заключительная часть делового общения. Снятие противоречий и общее согласие достигается успешностью всех этапов делового общения. Но иногда предмет коммуникации бывает сложным, и в первом обсуждении не удастся прийти к согласию. В таких случаях целесообразно продолжить обсуждение противоречий в другой раз и не торопиться с согласованием.



Последним этапом делового общения является **выход из контакта**. При окончании делового общения высказываются надежды на дальнейшее сотрудничество и будущие встречи, выражается благодарность.

### 3. Виды делового общения

При деловом общении реализуются многие функции языка: информационная - процесс обмена информацией; фатическая - установление контакта между людьми; волюнтаривная - воздействие, согласование, делегирование полномочий; призывная - побуждение, просьба; конативная - усвоение, понимание, знание этикета; когнитивная - познавательная функция; эмотивная - непосредственное выражение чувств, эмоций.

Разные функции языка, реализующиеся при деловом общении, позволяют говорить о разных видах делового общения:



Деловая коммуникация представлена двумя видами речевой деятельности: устной и письменной.



В основе деловой коммуникации – речь в устной или письменной форме. Под деловой речью подразумевается исторически сложившаяся форма национального языка, обладающая определенным лексическим (словарным) фондом, упорядоченной грамматической структурой и развитым стилем.

Составляющие устной и письменной форм ДК

**Разновидностями устной деловой коммуникации** являются:

- деловая беседа (беседа при личной встрече, беседа по телефону, беседа по скайпу);
- деловые переговоры;
- интервью;
- публичное выступление;
- речь-презентация;

Письменные формы речи представлены в таких видах речетворчества:

- служебная переписка;

- документы разных видов и жанров;
- печатные СМИ деловой направленности, деловая пресса.

Взаимодействие с аудиторией. Вопросы к обсуждению:

1. Расскажите о видах делового общения
2. Что такое иерархическая структура деловой коммуникации.
3. Как субординация влияет на деловую коммуникацию

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических занятий по дисциплине  
(модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Дисциплина (модуль). Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации

2. Тема практического занятия. Официально-деловой стиль речи и его подстили

3. Цели занятия. Выявить специфику официально-делового стиля речи и определить лингвистические особенности его подстилей.

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Понятие о стилях речи. Место официально делового стиля речи в системе стилей русского языка. Основные стилевые регистры официально-делового стиля. Их системная взаимосвязь: инвариантные составляющие и отличительные особенности	Оценка знаний студентов

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение. Определим место официально делового стиля речи в системе стилей русского языка. Обратимся к такому виду документа, как заявление. Каковы формально-содержательные характеристики этого жанра?

Вопросы к обсуждению:

1. История формирования официально-делового стиля.
2. Научный и официально-деловой стиль: сходства и отличия.
3. Официально-деловой стиль в системе общения: особенности и требования.
4. Функционально-смысловые типы речи. Вербальные и невербальные средства речи.

Практические задания:

1. **Проанализируйте предложенный текст официально-делового стиля. Определите жанр документа.**
2. **Проанализируйте текст с точки зрения его стилевых примет: лексических, морфологических и синтаксических особенностей.**
3. **Найдите и выпишите из текста канцеляризмы.**

Доводим до Вашего сведения, что вчера после полуночи над районным центром – городом Нижний Ломов и прилегающей к нему сельской местностью пронеслась сильная гроза, продолжавшаяся около получаса. Скорость ветра достигала 30-35 метров в секунду. Причинён

значительный материальный ущерб жителям деревень Ивановка, Щепилово и Вязники, исчисляемый, по предварительным данным, в сотни тысяч рублей. Имели место пожары, возникшие вследствие удара молнии. Сильно пострадало здание восьмилетней школы в деревне Курково, для его восстановления понадобится капитальный ремонт. Вышедшая из берегов в результате проливного дождя река Вад затопила значительную площадь. Человеческих жертв нет. Образована специальная комиссия для выяснения размеров причинённого стихийным бедствием ущерба и оказания помощи пострадавшему местному населению. О принятых мерах будет незамедлительно доложено.

Требования к выполнению практического задания: необходимы полные, развернутые и логически последовательные ответы на вопросы.

1. Дисциплина (модуль). Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации

2. Тема практического занятия. Типы документов и практика письменного делового общения

3. Цели занятия. Проанализировать основные жанровые типы документы, раскрыть их формально-содержательную и прагматическую специфику в контексте письменного делового общения.

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Понятие о письменном деловом общении, его отличия от устной коммуникации. Ключевые типы документов. Понятия стандартизации и унификации.	Оценка знаний студентов

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение. Постараемся ответить на вопрос: какими факторами обуславливается стандартизация документов. Во всех ли документах строго регламентируется форма и содержание?

Вопросы к обсуждению:

1. Стандартизация, унификация, регламентация: определите значения терминов.
2. Все ли документы строго регламентируются?
3. Почему личная документация регламентируется в меньшей степени, чем текст закон?
4. С чем связывается появление оценочных слов в дипломатической коммуникации?

Практические задания:

**Подвергните предложения стилистической правке, заменив разговорно-жаргонную лексику книжной**

1. Приемка продукции по качеству и количеству осуществляется на основании Инструкций Госарбитража. 2. Перевести переоборудование заправщиков для транспортировки ГСМ на вновь создаваемые станции. 3. Налоги с каждой автомашины взимаются с учетом суммы растаможки. 4. За несвоевременную выплату неустойки стороны уплачивают штрафные

санкции в размере 1% от невозвращенной суммы за каждый день просрочки. 5. Специалист обязуется произвести работы по наладке и подгонке оборудования. 6. Покупатель уплачивает Продавцу штраф за растяжку платежей в размере 2% от стоимости товара за каждый день. 7. Сообщаем, что оплачивать торговую накидку в размере 25% мы не будем, так как договор с Роскнигой подписан нами не был.

Требования к выполнению практического задания: необходимы полные, развернутые и логически последовательные ответы на вопросы.

1. Дисциплина (модуль). Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации

2. Тема практического занятия. Деловые письма и личная документация

3. Цели занятия. Проанализировать основные жанровые типы личной документации, раскрыть их формально-содержательную и прагматическую специфику в контексте письменного делового общения.

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Понятие о деловом письме, типы и виды деловых писем. Специфика современной деловой переписки, тенденция к упрощению деловой переписки, менее жесткая регламентация современных деловых писем.	Оценка знаний студентов

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение. Постараемся ответить на вопрос: какими факторами обуславливается жанровая специфика делового письма.

Вопросы к обсуждению:

1. Нормы современной деловой переписки.
2. Можно ли считать сообщение в мессенджере деловым письмом?
3. В какой сфере смягчаются строгие жанровые требования к деловой переписке?
4. Плюсы и минусы меньшей степени регламентации в деловой переписке.

Практические задания:

**Отредактируйте предложения, устранив речевую избыточность**

1. Мы интересуемся, можете ли Вы назвать нам адрес другого поставщика, или, в случае невозможности, сможете ли Вы проинформировать о Вашей возможности поставить нам напрямую. 2. Надеемся на дальнейшее совместное сотрудничество с Вашей фирмой. 3. Для принятия жизненно важного решения для наших с Вами работников предлагаем организовать встречу на уровне руководителей. 4. Оптовые торговцы должны создавать хорошие деловые отношения с руководством рынка, чтобы обеспечить успешную работу рынка оптовой торговли. 5. Решили: произвести поэтапное оформление земельных отводов с оформлением права собственности. 6. Если в Вашем регионе спрос на Вашу продукцию удовлетворен и Вы

ищите новые возможности на новых рынках, то мы готовы Вам помочь организовать сбыт Вашей продукции в нашей сбытовой сети.

Требования к выполнению практического задания: необходимы полные, развернутые и логически последовательные ответы на вопросы.

1. Учебная дисциплина. **Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации**

2. Тема практического (семинарского) занятия. **Структура и функции делового общения**

3. Цели занятия: раскрыть цели и задачи делового общения.

4. Структура практического (семинарского) занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Цели и этапы делового общения. Виды делового общения. Иерархическая структура деловой коммуникации. Социально-ролевая характеристика участников коммуникации. Статусная роль, ситуативная роль, стилевые характеристики. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Позиционирование как результат интеракции инстанций: позиция лидер, оппонент, пропонент.	Опрос, оценка знаний студентов

5. Содержание практического (семинарского) занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Сформулируем тему занятия: структура делового общения и ее зависимость от прагматической функции деловой коммуникации.

1. Тема практического (семинарского) занятия.

Вопросы к обсуждению:

1. Основные виды делового общения.
2. Этика делового общения.
3. Деловая беседа.
4. Деловые переговоры.
5. Правила общения в социальных сетях.
6. Структура делового телефонного разговора.
7. Общепринятые правила телефонного разговора.
8. Собеседование при приеме на работу.
9. Реклама в профессиональной сфере общения
10. Деловое совещание.
11. Искусство спора. Правила ведения спора и дискуссии.
12. Способы повышения эффективности делового общения в устной и письменной речи.

**Практические задания:**

1. **Найдите случаи нарушения лексической сочетаемости в устойчивых словосочетаниях и исправьте их:**

Играть роль, играть значение; решить проблему, разрешить ситуацию, разрешить вопрос, решить задачу; представлять интересы, представлять фирму, представлять итоги; рассмотреть вопрос, рассмотреть дело, рассмотреть случай; погашать кредит, погашать задолженность, погашать ссуду; внести предложение, внести вопрос, внести резолюцию; соблюдать правила, соблюдать бюджет, соблюдать законы; возместить ущерб, возместить кредит, возместить предмет аренды.

**2. Поясните разницу в лексическом значении синонимов, пользуясь толковыми словарями.**

Меценат, спонсор, покровитель; комиссионер, посредник, брокер, маклер; договор, соглашение, контракт; реестр, список, опись, перечень; концерн, холдинг, корпорация;

менеджер, управленец, хозяйственный руководитель; реализатор, распространитель, дистрибьютор; вексель, чек, облигация, акция.

**3. Раскройте скобки и выберите правильное слово из паронимов**

1. Вы уже знакомы с качеством услуг, которые мы (представляем — предоставляем). 2. Прошу (оплатить — заплатить) мне расходы по командировке. 3. Фирма строит печи с (гарантийной — гарантированной) теплоотдачей. 4. (Командированные — командировочные) должны зарегистрировать свои документы. 5. Совет директоров потребовал (гарантийных — гарантированных) обязательств от клиентов-неплательщиков. 6. Необходимо вести хозяйство (экономными — экономичными — экономическими) методами.

**Найдите термины — эквиваленты приведенным ниже словам с разговорной стилистической окраской и составьте с ними предложения**

Неучтенка, страховка, расброска (товара), нал, безнал, накрутка, бегунок.



## УЧЕБНО-НАГЛЯДНЫЕ ПОСОБИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

### РАЗДЕЛ 1. Официально-деловой стиль речи и его подстили

#### Тема 1.1. Экстралингвистические стилеобразующие факторы и языковые особенности документов

Официально-деловой стиль		
Функция стиля	Характеристика стиля	Используемые языковые средства
Обслуживание официальных отношений в обществе между людьми, органами власти и другими структурами	<ul style="list-style-type: none"><li>• точность,</li><li>• отсутствие двусмысленности</li><li>• официальность</li><li>• стандартизированность</li><li>• логичность</li><li>• детализация</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• лексические (термины, клише)</li><li>• морфологические (отглагольные существительные)</li><li>• синтаксические (однородные члены, безличные и пассивные конструкции)</li></ul>

#### Тема 1.2. Подстили официально-делового стиля



## **РАЗДЕЛ 2. Типы документов и практика письменного делового общения**

### **Тема 2.1. Реквизиты документов и правила оформления деловой документации**

**ПРИМЕР 5**  
**Состав реквизитов по ГОСТ Р 7.0.97-2016 на примере несуществующего документа (бланк с продольным расположением)**

**Герб (Государственный герб Российской Федерации, герб субъекта Российской Федерации, герб (геральдический знак) муниципального образования) - реквизит 01**

**Эмблема - реквизит 02**

**Наименование должности лица - автора документа - реквизит 07**  
*ДОБАВЛЕН с 01.07.2017*

**Справочные данные об организации - реквизит 08**

**Наименование вида документа - реквизит 09**

**Дата документа - реквизит 10**

**Регистрационный номер документа - реквизит 11**

**Ссылка на регистрационный номер и дату документа - реквизит 12**

**Место составления (издания) документа - реквизит 13**

**Отметка о приложении - реквизит 19**

**Отметка об электронной подписи - реквизит 23**  
*ДОБАВЛЕН с 01.07.2017*

**Отметка о заверении копии - реквизит 26**

**Отметка об исполнителе - реквизит 25**

**Отметка о направлении документа в дело - реквизит 30**

**КОНТРОЛЬ**

**Товарный знак (знак обслуживания) - реквизит 03**

**Гриф ограничения доступа к документу - реквизит 14**  
*ДОБАВЛЕН с 01.07.2017*

**Коммерческая тайна Экз. № 2**

**ОКУД 12345678**

**Общество с ограниченной ответственностью «Светлый путь» (ООО «Светлый путь»)**

**Департамент корпоративного управления**

**ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР**

**Пятницкая ул., д. 21, Москва, 115209**  
Тел./факс (495) 456-79-90, e-mail: info@svetlput.com  
ОКПО 12345678, ОГРН 123456780123, ИНН/КПП 1234567890/123456789

**Наименование вида документа\***

**06.03.2017 № 45**

**На № 34 от 05.03.2017**

**Москва**

**Генеральному директору ООО «Новые системы» Чилиянову С.А.**  
Ленинский просп., д. 156, офис 225, Москва, 11223

**УТВЕРЖДАЮ**  
Генеральный директор ООО «Светлый путь» *Буров В.В.* Буров 06.03.2017

**Коршуновой С.С.**  
Прошу рассмотреть вопрос о пролонгации договора до 09.03.2017  
*Чилиянов С.А.* Чилиянов 07.03.2017

**Адресат - реквизит 15**

**Наименование организации - автора документа - реквизит 05**

**Наименование структурного подразделения - автора документа - реквизит 06**  
*ДОБАВЛЕН с 01.07.2017*

**Гриф утверждения документа - реквизит 16**


**О продлении договора о сотрудничестве**

**Уважаемый Сергей Александрович!**

Наши организации связывает успешное многолетнее сотрудничество, которым мы дорожим. Предлагаем Вам продлить срок действия договора поставки от 06.03.2016 № 45 до 06.03.2018.

Приложение: Проект дополнительного соглашения о продлении срока действия договора на 1 л. в 2 экз.

**С уважением,**

**Генеральный директор**  **В.В. Буров**

**Наименование должности**

**Эмблема органа власти**

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

**Сертификат 1a111aaa000000000011**  
Владелец Николаев Николай Николаевич  
Действителен с 01.12.2012 по 01.12.2017

**Н.Н. Николаев**

**Подпись - реквизит 22**

**Печать - реквизит 24**

**СОГЛАСОВАНО**

**Руководитель Департамента информационной безопасности**  
*Петров Н.Н.* Петров 02.03.2017

**Руководитель юридического отдела**  
*Орлов К.С.* Орлов 06.03.2017

**Гриф согласования документа - реквизит 20**

**Виза - реквизит 21**

**Подлинник документа хранится в деле № 01-22 за 2015 г. ООО «Светлый путь»**

**Верно**

**Начальник отдела делопроизводства** *Кашина* Т.С. Кашина 06.03.2017

**Петрова Светлана Сергеевна, Департамент корпоративного управления, секретарь**  
+7 (495) 924 35 35, Petrova@svetlput.com

**Отправлено по почте заказным письмом**  
В дело № 04-04  
*Петрова* 06.03.2017

**Отметка о поступлении документа - реквизит 27**

**Канцелярия 07.03.2017 № 7**

**Тема 2.2. Новые тенденции в практике письменной деловой коммуникации и эффективность письменного делового общения**





## ОСНОВНЫЕ ТИПЫ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

- Поздравление – **Congratulation Letter**
- Предложение – **Commercial Offer**
- О приёме на работу — **Acceptance**
- Заявление – **Application**
- Отказ- **Refusal letter**
- Жалоба – **Complaint Letter**
- Письмо–извинение – **Apology Letter**
- Письмо-запрос– **Enquiry Letter**
- Письмо-благодарность — **Thank-you letter**

РАЗДЕЛ 3. Деловые письма и личная документация

Тема 3.1. Жанровые типы деловых писем

# Виды деловых писем

1. Резюме и письмо с просьбой о приеме на работу.
2. письмо-заявление об уходе.
3. Рекомендательное письмо.
4. Письмо-отказ.
5. Письмо-запрос о ходе исполнения дела.
6. Письмо-напоминание.
7. Письмо-уведомление.
8. Письмо-благодарность

## Тема 3.2. Личная документация

### Личные документы

#### Документы личного хранения

- паспорт
- военный билет
- свидетельства о рождении, браке, смерти
  - водительское удостоверение
  - трудовая книжка
- диплом, аттестат, удостоверения
- медицинские справки, больничный лист
- документы о гос-ных и ведом-ых наградах
  - Др.

#### Документы, созданные лицом вне сферы его служебной деятельности

- заявление
- расписка
- доверенность

#### Документы по личному составу

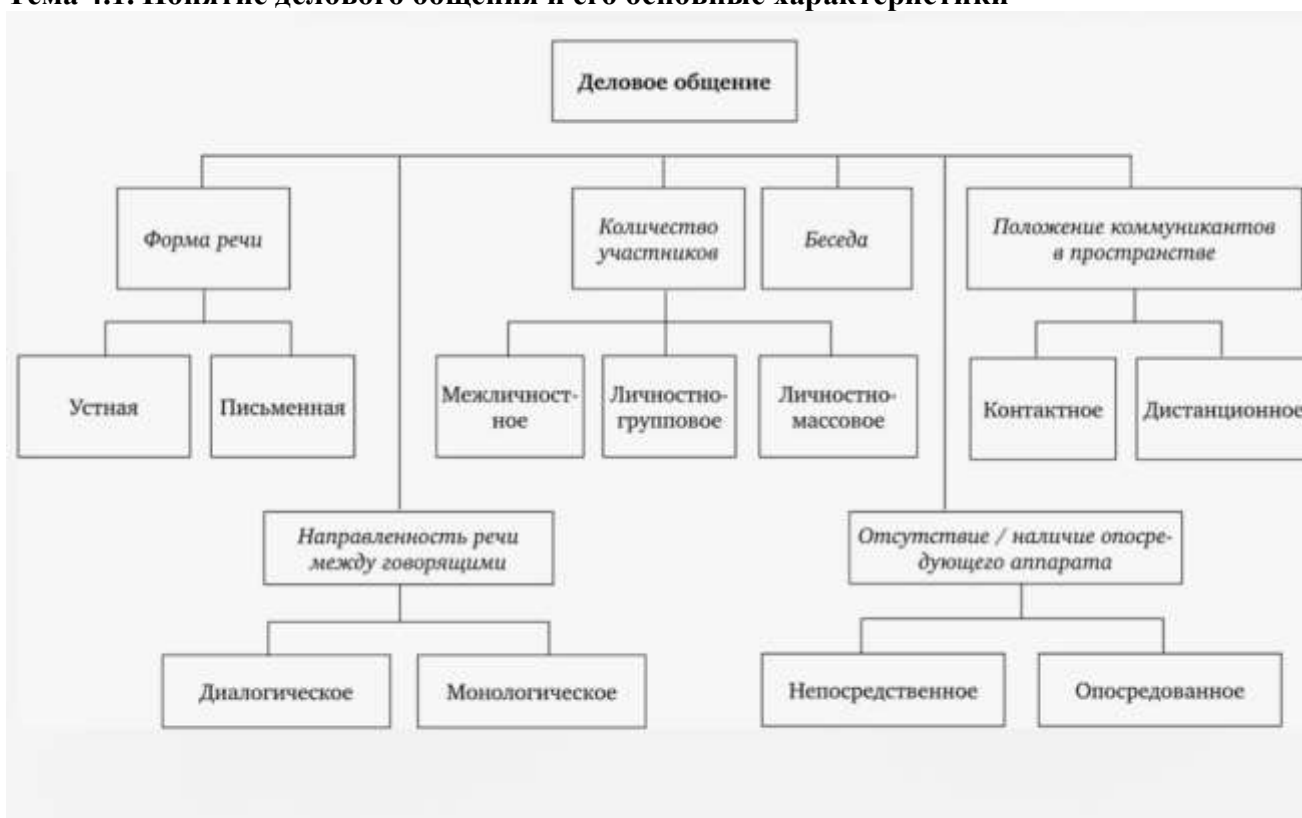
- заявление
- приказ о приеме на работу, переводе, увольнении
- автобиография
- трудовой контракт (договор),
  - трудовая книжка
- анкета в личном деле
  - характеристика
- рекомендательные письма,
  - резюме
- личный листок по учету кадров
  - личная карточка

#### Документы, созданные лицом в сфере его служебной деятельности

- объяснительная записка
- докладная записка
- личная доверенность
- расписка

## РАЗДЕЛ 4. Структура и функции делового общения

### Тема 4.1. Понятие делового общения и его основные характеристики



### Тема 4.2. Особенности межличностного восприятия и взаимопонимания

## ТИПЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

**МЕНТОРСКИЙ**

▶ **поучительный, назидательный;**

**ОДУХОТВОРЯЮЩИЙ**

▶ **возвышающий людей, вселяющий в них веру в свои духовные силы и личностные качества;**

**КОНФРОНТАЦИОННЫЙ**

▶ **вызывающий у людей желание возражать, не соглашаться;**

**ИНФОРМАЦИОННЫЙ**

▶ **ориентированный на передачу слушателям определенных сведений, восстановление в их памяти каких-то знаний**

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические дисциплины (модуля) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*	Протокол заседания кафедры № _____ от « ____ » _____ 20 ____ года	____.____.____
3.	*	Протокол заседания кафедры № _____ от « ____ » _____ 20 ____ года	____.____.____
4.	*	Протокол заседания кафедры № _____ 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) РГСУ

К. К. Поздняков

29.02.2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)  
НАУЧНО-ПРИКЛАДНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Направление подготовки**  
*«43.04.03 Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Управление гостиничным комплексом»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

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

Москва 2024

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Научно-прикладные исследования в профессиональной деятельности» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 558, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Научно-прикладные исследования в профессиональной деятельности» разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Мухоморовой И.В.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании на заседании кафедры ресторанный-гостиничного бизнеса и гастрономии

(наименование кафедры)

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года



Заведующий кафедрой  
канд. экон. наук, доцент

Р.Н. Ушаков

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	6
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	9
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю).....	14
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	14
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю).....	17
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	17
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	22

# МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## *1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)*

Лекция – один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.
- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.
- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить для проведения лекции презентацию, которую можно органично интегрировать во все вышеупомянутые типы лекций в качестве формы визуальной поддержки.

В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов – это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### **Краткое содержание лекционных занятий**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<b>РАЗДЕЛ 1. ПРЕДМЕТ И ПРОБЛЕМНОЕ ПОЛЕ МЕТОДОЛОГИИ НАУЧНОГО-ПРИКЛАДНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ</b>	
Тема 1.1. Наука как система	<p>Определение науки. История развития науки. Теория познания. Наука как система и ее подсистемы. Определение теории, методологии в рамках науки как системы. Научная парадигма. Сущность, особенности, формы мышления. Отражение и информация. Ощущения, восприятия, представления. Творчество и мышление. Законы и формы логического мышления. Особенности научных исследований в области туризма и сервиса. Основные направления развития научных исследований в сфере туризма и сервиса. Наука в гостеприимстве и туризме. Управление наукой и ее организационная структура. Организация подготовки научных и научно-педагогических работников в РФ</p>
Тема 1.2. Постановка задачи исследования	<p>Методология науки: определение, задачи, уровни и функции. Научное исследование как форма развития научного знания. Научное творчество. Методологические принципы научного исследования. Признаки научного исследования: объективность, системность, новизна получаемых данных. Верификация и фальсификация. Явление и факт. Понятие истины. Виды научных исследований.</p> <p>Рабочая гипотеза, объект и предмет научного исследования. Субъект и объект познания. Предмет научно-прикладного исследования. Особенности научных и научно-прикладных исследований в области туризма и сервиса. Основные направления развития научных исследований в сфере туризма и сервиса. Выбор направления исследования. Научная проблема. Семантическая и прагматическая корректность при выборе темы. Разработанность темы. Обоснование актуальности исследования. Объект, субъект и предмет исследования; связь предмета с профилем специальности. Постановка цели как основного результата исследования. Задачи. Построение гипотезы исследования</p>
<b>РАЗДЕЛ 2. МЕТОДЫ НАУЧНЫХ И НАУЧНО-ПРИКЛАДНЫХ</b>	
Тема 2.1. Применение общенаучных и частных методов в исследованиях туристской деятельности	<p>Определение метода. Классификация методов исследования, применяющихся в научной деятельности. Применение общенаучных методов в исследованиях. Методы анализа и синтеза. Метод абстрагирования и идеализации. Методы сравнения, систематизации, индукции и дедукции. Эмпирические методы исследований. Наблюдение как метод исследования. Изучение и обобщение опыта. Фокус-группа. Метод диагностических ситуаций. Эксперимент и измерение как практический метод исследования. Методы моделирования и прогнозирования. Метод формализации и математизации. Методы исторический, логический и экспертных оценок при исследованиях в туристской деятельности. Аксиоматический метод и метод аналогий.</p>

<p>Тема 2.2. Использование методов экспертных оценок при проведении научных исследований в сфере гостеприимства</p>	<p>Методы экспертных оценок. Роль экспертов в управлении. Организация экспертного оценивания. Основные понятия теории измерений. Методы измерений при экспертном оценивании. Подбор экспертов. Организация процедуры подбора. Содержание и виды опроса. Обработка результатов экспертных оценок. Практические примеры применения метода экспертных оценок к туризму и гостеприимству</p>
<p><b>РАЗДЕЛ 3. НАУЧНО-ПРИКЛАДНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА</b></p>	
<p>Тема 3.1. Постановка задачи и форма представления научного исследования</p>	<p>Особенности научных исследований в области туризма и гостеприимства. Основные направления развития научных исследований в сфере туризма и гостеприимства. Географическое и экологическое направление. Экономическое, политическое и культурно-историческое направление. Техническое направление. Этапы выполнения научно-исследовательской работы. Постановка проблемы. Анализ состояния проблемы в туристской и педагогической деятельности. Научное изучение как основная форма научной работы. Виды систематизации результатов научных исследований и их содержание. Научный доклад, стендовые доклады. Рефераты и тезисы доклада. Научная статья. Публикация статьи в международном издании. Монография, отчет о научно-исследовательской деятельности и диссертация. Другие формы представления результатов научного исследования. Аннотация и рецензия. Презентация результатов научного исследования. Устные формы представления и внедрения результатов (научный семинар, конференция, педагогические чтения и др.). Критерии и показатели для изучения результатов исследования. Оформление и внедрение результатов исследования. Поиск научной информации. Источники информации. Достоверность источников информации.</p>
<p>Тема 3.2. Магистерская диссертация как форма научного исследования</p>	<p>Общая схема хода научного исследования при работе над магистерской диссертацией. Применение логических законов и правил. Выбор и согласование темы. Составление индивидуального и рабочего плана. Изучение литературы и отбор фактического материала. Композиция диссертационного произведения. Теоретическая часть работы. Решение практической (прикладной) задачи. Оформление работы (таблицы, графики, схемы, рисунки, текст). Приемы изложения научных материалов. Язык и стиль диссертационной работы. Предварительное рассмотрение магистерской диссертации по месту её выполнения. Составление автореферата и процедура публичной защиты магистерской диссертации.</p>

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические занятия – одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие

предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических занятий:

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.
- Групповая, научная дискуссия, диспут  
Дискуссия – это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

Круглый стол – общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

- Метод проектов – это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технологии), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

#### **Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

### **РАЗДЕЛ 1. ПРЕДМЕТ И ПРОБЛЕМНОЕ ПОЛЕ МЕТОДОЛОГИИ НАУЧНО-ПРИКЛАДНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

#### **Тема 1.1. Наука как система**

#### **Вопросы для самоподготовки:**



1. Понятие «наука» и классификация наук. Многозначность понятия «наука».
2. Научное исследование как форма существования и развития науки.
3. Наука и философия. Основные концепции современной науки.
4. Главные функции науки в обществе (познавательная, мировоззренческая, производственная, культурная, образовательная).
5. Управление наукой и ее организационная структура.

#### **Тема 1.2. Постановка задачи исследования**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Министерство образования и науки РФ, его функции в сфере вузовской науки.
2. Основные задачи Высшей аттестационной комиссии (ВАК).
3. Российская академия наук (РАН) как высшее научное учреждение РФ.
4. Научная деятельность в высшем учебном заведении.
15. Научно-исследовательская работа.

## **РАЗДЕЛ 2. МЕТОДЫ НАУЧНЫХ И НАУЧНО-ПРИКЛАДНЫХ**

### **Тема 2.1. Применение общенаучных и частных методов в исследованиях туристской деятельности**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Классификация методов (философские, общенаучные, частнонаучные).
2. Методы междисциплинарного исследования.
3. Системный метод научных исследований, его сущность и основные характеристики.
4. Классификация систем исследований (статические, динамические, детерминистические, стохастические).
5. Понятия «модель» и «моделирование» в научном исследовании.

### **Тема 2.2. Использование методов экспертных оценок при проведении научных исследований в сфере гостеприимства**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Этапы процесса моделирования.
2. Классификация моделей и формы моделирования.
3. Значение математических моделей в научных исследованиях
4. Планирование научной работы
5. Основные этапы научного исследования

## **РАЗДЕЛ 3. НАУЧНО-ПРИКЛАДНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

### **Тема 3.1. Постановка задачи и форма представления научного исследования**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Научный доклад, стендовые доклады.
2. Рефераты и тезисы доклада.
3. Научная статья.
4. Публикация статьи в международном издании.
5. Монография, отчет о научно-исследовательской деятельности и диссертация.

### **Тема 3.2. Магистерская диссертация как форма научного исследования**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Правила публикации научных статей.
2. Понятие публикационной активности.
3. Проблемы современной науки.
4. Проблемы современного образования.

5. Наука и инновации.

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекционных и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

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

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

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

*Подготовка к лекционному занятию 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 практическому занятию.*

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

Предварительная подготовка к практическому занятию заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия, техники безопасности.

Работа во время проведения практического занятия включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

*Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия

(при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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 студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

#### ***Виды самостоятельной работы.***

##### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *referre* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается заслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает

любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### 1. Выбор темы

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

#### 3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

#### 4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

#### 5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

#### 6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### **Критерии оценки реферата**

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.



### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

#### ***Критерии оценки опроса***

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;
- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

#### ***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение дисциплин (модулей) завершается экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Научно-прикладные исследования в профессиональной деятельности

**2. РАЗДЕЛ 1. ПРЕДМЕТ И ПРОБЛЕМНОЕ ПОЛЕ МЕТОДОЛОГИИ НАУЧНО-ПРИКЛАДНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**

3. Цели занятия: сформировать представление предмете и проблемном поле методологии научного-прикладного исследования

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 1.1. Наука как система	Вводная лекция Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	Тема 1.2. Постановка задачи исследования	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Формулирование темы занятия: сформировать представление предмете и проблемном поле методологии научного-прикладного исследования

**Тема 1.1. Наука как система**

Определение науки. История развития науки. Теория познания. Наука как система и ее подсистемы. Определение теории, методологии в рамках науки как системы. Научная парадигма. Сущность, особенности, формы мышления. Отражение и информация. Ощущения, восприятия, представления. Творчество и мышление. Законы и формы логического мышления. Особенности научных исследований в области туризма и сервиса. Основные направления развития научных исследований в сфере туризма и сервиса. Наука в гостеприимстве и туризме. Управление наукой и ее организационная структура. Организация подготовки научных и научно-педагогических работников в РФ

**Тема 1.2. Постановка задачи исследования**

Методология науки: определение, задачи, уровни и функции. Научное исследование как форма развития научного знания. Научное творчество. Методологические принципы научного исследования. Признаки научного исследования: объективность, системность, новизна получаемых данных. Верификация и фальсификация. Явление и факт. Понятие истины. Виды научных исследований.



Рабочая гипотеза, объект и предмет научного исследования. Субъект и объект познания. Предмет научно-прикладного исследования. Особенности научных и научно-прикладных исследований в области туризма и сервиса. Основные направления развития научных исследований в сфере туризма и сервиса. Выбор направления исследования. Научная проблема. Семантическая и прагматическая корректность при выборе темы. Разработанность темы. Обоснование актуальности исследования. Объект, субъект и предмет исследования; связь предмета с профилем специальности. Постановка цели как основного результата исследования. Задачи. Построение гипотезы исследования.

Взаимодействие с аудиторией – ответы на вопросы, дополнительные разъяснения по просьбе аудитории

1. Научно-прикладные исследования в профессиональной деятельности
2. **Раздел 2. МЕТОДЫ НАУЧНЫХ И НАУЧНО-ПРИКЛАДНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ**
3. Цели занятия: сформировать представление о методах научных и научно-прикладных исследований
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 2.1. Применение общенаучных и частных методов в исследованиях туристской деятельности	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	Тема 2.2. Использование методов экспертных оценок при проведении научных исследований в сфере гостеприимства	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Формулирование темы занятия: сформировать представление о методах научных и научно-прикладных исследований

**Тема 2.1. Применение общенаучных и частных методов в исследованиях туристской деятельности**

Определение метода. Классификация методов исследования, применяющихся в научной деятельности. Применение общенаучных методов в исследованиях. Методы анализа и синтеза. Метод абстрагирования и идеализации. Методы сравнения, систематизации, индукции и дедукции. Эмпирические методы исследований. Наблюдение как метод исследования. Изучение и обобщение опыта. Фокус-группа. Метод диагностических ситуаций. Эксперимент и измерение как практический метод исследования. Методы моделирования и прогнозирования. Метод формализации и математизации. Методы исторический, логический и экспертных оценок при исследованиях в туристской деятельности. Аксиоматический метод и метод аналогий.

**Тема 2.2. Использование методов экспертных оценок при проведении научных исследований в сфере гостеприимства**

Методы экспертных оценок. Роль экспертов в управлении. Организация экспертного оценивания. Основные понятия теории измерений. Методы измерений при экспертном оценивании. Подбор экспертов. Организация процедуры подбора. Содержание и виды опроса.

Обработка результатов экспертных оценок. Практические примеры применения метода экспертных оценок к туризму и гостеприимству

Взаимодействие с аудиторией – ответы на вопросы, дополнительные разъяснения по просьбе аудитории

1. Научно-прикладные исследования в профессиональной деятельности

2. **Раздел НАУЧНО-ПРИКЛАДНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

3. Цели занятия: сформировать представление об особенностях проведения научно-прикладных исследований в сфере гостеприимства и общественного питания

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 3.1. Постановка задачи и форма представления научного исследования	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	Тема 3.2. Магистерская диссертация как форма научного исследования	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций Завершающая лекция

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Формулирование темы занятия: сформировать представление об особенностях проведения научно-прикладных исследований в сфере гостеприимства и общественного питания

**Тема 3.1. Постановка задачи и форма представления научного исследования**

Особенности научных исследований в области туризма и гостеприимства. Основные направления развития научных исследований в сфере туризма и гостеприимства. Географическое и экологическое направление. Экономическое, политическое и культурно-историческое направление. Техническое направление. Этапы выполнения научно-исследовательской работы. Постановка проблемы. Анализ состояния проблемы в туристской и педагогической деятельности. Научное изучение как основная форма научной работы. Виды систематизации результатов научных исследований и их содержание. Научный доклад, стендовые доклады. Рефераты и тезисы доклада. Научная статья. Публикация статьи в международном издании. Монография, отчет о научно-исследовательской деятельности и диссертация. Другие формы представления результатов научного исследования. Аннотация и рецензия. Презентация результатов научного исследования. Устные формы представления и внедрения результатов (научный семинар, конференция, педагогические чтения и др.). Критерии и показатели для изучения результатов исследования. Оформление и внедрение результатов исследования. Поиск научной информации. Источники информации. Достоверность источников информации.

**Тема 3.2. Магистерская диссертация как форма научного исследования**

Общая схема хода научного исследования при работе над магистерской диссертацией. Применение логических законов и правил. Выбор и согласование темы. Составление индивидуального и рабочего плана. Изучение литературы и отбор фактического материала. Композиция диссертационного произведения. Теоретическая часть работы. Решение

практической (прикладной) задачи. Оформление работы (таблицы, графики, схемы, рисунки, текст). Приемы изложения научных материалов. Язык и стиль диссертационной работы. Предварительное рассмотрение магистерской диссертации по месту её выполнения. Составление автореферата и процедура публичной защиты магистерской диссертации.

Взаимодействие с аудиторией – ответы на вопросы, дополнительные разъяснения по просьбе аудитории

**Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Научно-прикладные исследования в профессиональной деятельности
2. Тема практического занятия. **ПРЕДМЕТ И ПРОБЛЕМНОЕ ПОЛЕ МЕТОДОЛОГИИ НАУЧНОГО-ПРИКЛАДНОГО ИССЛЕДОВАНИЯ**
3. Цели занятия: сформировать представление о предмете и проблемном поле научных и научно-прикладных исследований
4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 1.1. Наука как система	круглый стол
2	Тема 1.2. Постановка задачи исследования	научная дискуссия

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.  
Цели занятия: сформировать представление о предмете и проблемном поле научных и научно-прикладных исследований

Введение.

**Тема практического занятия: 1.1. Наука как система**

Вопросы к обсуждению:

Определение науки. История развития науки. Теория познания. Наука как система и ее подсистемы. Определение теории, методологии в рамках науки как системы. Научная парадигма. Сущность, особенности, формы мышления. Отражение и информация. Ощущения, восприятия, представления. Творчество и мышление. Законы и формы логического мышления. Особенности научных исследований в области туризма и сервиса. Основные направления развития научных исследований в сфере туризма и сервиса. Наука в гостеприимстве и туризме. Управление наукой и ее организационная структура. Организация подготовки научных и научно-педагогических работников в РФ

**Практические задания:**

1. Научная деятельность и проблемы трансформации (социальные и этические аспекты)
2. Философия науки: что же дальше?
3. Наука как стиль жизни
4. Интеллектуальная молодежь: как найти свой путь в науке
5. Искусственный интеллект: роль и место в научных исследованиях

Требования к выполнению практического задания: изучение учебной и научной литературы по темам

### **Тема практического занятия: 1.2. Постановка задачи исследования**

Вопросы к обсуждению:

Методология науки: определение, задачи, уровни и функции. Научное исследование как форма развития научного знания. Научное творчество. Методологические принципы научного исследования. Признаки научного исследования: объективность, системность, новизна получаемых данных. Верификация и фальсификация. Явление и факт. Понятие истины. Виды научных исследований.

Рабочая гипотеза, объект и предмет научного исследования. Субъект и объект познания. Предмет научно-прикладного исследования. Особенности научных и научно-прикладных исследований в области туризма и сервиса. Основные направления развития научных исследований в сфере туризма и сервиса. Выбор направления исследования. Научная проблема. Семантическая и прагматическая корректность при выборе темы. Разработанность темы. Обоснование актуальности исследования. Объект, субъект и предмет исследования; связь предмета с профилем специальности. Постановка цели как основного результата исследования. Задачи. Построение гипотезы исследования

#### **Практические задания:**

1. Особенности научных и научно-прикладных исследований в области туризма и гостеприимства
2. Научная и прагматическая ценность при выборе темы исследования: границы
3. Научные публикации и корректность заимствования: нужны ли ужесточения к плагиату?
4. Общество потребления и наука: несовместимые направления развития социума?
5. Гранты на проведение научных исследований: особенности организации процесса и научные результаты

Требования к выполнению практического задания: При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

1. Научно-прикладные исследования в профессиональной деятельности

### **2. Тема практического занятия. МЕТОДЫ НАУЧНЫХ И НАУЧНО-ПРИКЛАДНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ**

**3. Цели занятия:** приобретение навыков применения методов научных и научно-прикладных исследований

**4. Структура практического занятия.**

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 2.1. Применение общенаучных и частных методов в исследованиях туристской деятельности	презентация научного доклада
2	Тема 2.2. Использование методов экспертных оценок при проведении научных исследований в сфере гостеприимства	проект

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Цели занятия:** приобретение навыков применения методов научных и научно-прикладных исследований

**Тема практического занятия: 2.1 Применение общенаучных и частных методов в исследованиях туристской деятельности**

Вопросы к обсуждению:

Определение метода. Классификация методов исследования, применяющихся в научной деятельности. Применение общенаучных методов в исследованиях. Методы анализа и синтеза. Метод абстрагирования и идеализации. Методы сравнения, систематизации, индукции и дедукции. Эмпирические методы исследований. Наблюдение как метод исследования. Изучение и обобщение опыта. Фокус-группа. Метод диагностических ситуаций. Эксперимент и измерение как практический метод исследования. Методы моделирования и прогнозирования. Метод формализации и математизации. Методы исторический, логический и экспертных оценок при исследованиях в туристской деятельности. Аксиоматический метод и метод аналогий.

**Практические задания:**

1. Применение методов анализа и синтеза в прикладных научных исследованиях
2. Применение методов абстрагирования и идеализации в прикладных научных исследованиях
3. Применение методов сравнения, систематизации, индукции и дедукции в прикладных научных исследованиях
4. Применение эмпирических методов анализа и синтеза прикладных научных исследований
5. Применение методов моделирования и прогнозирования в прикладных научных исследованиях
6. Применение методов экспертных оценок в прикладных научных исследованиях

**Тема практического занятия: 2.2. Использование методов экспертных оценок при проведении научных исследований в сфере гостеприимства**

Вопросы к обсуждению:

Методы экспертных оценок. Роль экспертов в управлении. Организация экспертного оценивания. Основные понятия теории измерений. Методы измерений при экспертном оценивании. Подбор экспертов. Организация процедуры подбора. Содержание и виды опроса. Обработка результатов экспертных оценок. Практические примеры применения метода экспертных оценок к туризму и гостеприимству

**Практические задания:**

1. Проект проведения исследования рынка гостиничных услуг г Москва (любого города на выбор обучающегося) с указанием этапов и планируемых результатов
2. Проект мероприятий по подбору экспертов (разработка критериев) для проведения исследования по выявлению трендов потребительских предпочтений в гостиничном бизнесе

3. Проект проведения опроса и разработка опросного листа для выявления тенденций организации гостиничного бизнеса в условиях ограничений въездного туризма
  4. Проект проведения исследования готовности гостиничных комплексов к принятию гостей из восточных стран
  5. Проект проведения научно-прикладного исследования развития российских гостиничных цепочек в условиях санкционных ограничений
- Требования к выполнению практического задания: При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:
6. Записать дату, тему и цель задания;
  7. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
  8. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
  9. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
  10. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;
- Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

1. Научно-прикладные исследования в профессиональной деятельности
2. Тема практического занятия. **НАУЧНО-ПРИКЛАДНЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**
3. Цели занятия: сформировать представление об особенностях научно-прикладных исследований в сфере туризма и гостеприимства
4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 3.1. Постановка задачи и форма представления научного исследования	презентация доклада
2	Тема 3.2. Магистерская диссертация как форма научного исследования	аналитическое задание

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.
- Цели занятия: сформировать представление об особенностях научно-прикладных исследований в сфере туризма и гостеприимства

**Тема практического занятия: 3.1. Постановка задачи и форма представления научного исследования**

Вопросы к обсуждению:

Особенности научных исследований в области туризма и гостеприимства. Основные направления развития научных исследований в сфере туризма и гостеприимства. Географическое и экологическое направление. Экономическое, политическое и культурно-историческое направление. Техническое направление. Этапы выполнения научно-исследовательской работы. Постановка проблемы. Анализ состояния проблемы в туристской и педагогической деятельности. Научное изучение как основная форма научной работы. Виды систематизации результатов научных исследований и их содержание. Научный доклад, стендовые доклады. Рефераты и тезисы доклада. Научная статья. Публикация статьи в международном издании. Монография, отчет о научно-исследовательской деятельности и диссертация. Другие формы представления результатов научного исследования. Аннотация и



рецензия. Презентация результатов научного исследования. Устные формы представления и внедрения результатов (научный семинар, конференция, педагогические чтения и др.). Критерии и показатели для изучения результатов исследования. Оформление и внедрение результатов исследования. Поиск научной информации. Источники информации. Достоверность источников информации.

**Практические задания:**

1. Системы для поиска научной информации
2. Современное информационное обеспечение научной работы
3. Особенности проведения научных исследований в условиях информатизации современного общества
4. Ресурсы сети Интернет в научных исследованиях: преимущества и недостатки
5. Результаты научных исследований как интеллектуальная собственность
6. Этика исследовательской деятельности
7. Статистика и анализ данных
8. Инновации в исследовательской деятельности
9. Научная проблема и научная задача. Классификация научных проблем
10. Новизна научного результата исследования

**Тема практического занятия: 3.2. Магистерская диссертация как форма научного исследования**

Вопросы к обсуждению:

Общая схема хода научного исследования при работе над магистерской диссертацией. Применение логических законов и правил. Выбор и согласование темы. Составление индивидуального и рабочего плана. Изучение литературы и отбор фактического материала. Композиция диссертационного произведения. Теоретическая часть работы. Решение практической (прикладной) задачи. Оформление работы (таблицы, графики, схемы, рисунки, текст). Приемы изложения научных материалов. Язык и стиль диссертационной работы. Предварительное рассмотрение магистерской диссертации по месту её выполнения. Составление автореферата и процедура публичной защиты магистерской диссертации.

**Практические задания:**

1. Анализ тематики научно-прикладных исследований в области сферы сервиса в целом и гостиничного бизнеса в частности. Составление обзорного аналитического отчета
2. Анализ тематики научно-прикладных исследований в области сферы сервиса в целом и индустрии туризма в частности. Составление обзорного аналитического отчета
3. Анализ тематики научно-прикладных исследований в области управления потребительским поведением в индустрии гостеприимства. Составление обзорного аналитического отчета
4. Анализ тематики научно-прикладных исследований в области применения информационных технологий в сфере гостеприимства и туризма. Составление обзорного аналитического отчета
5. Анализ тематики научно-прикладных исследований в области сервиса сегмента B2B. Составление обзорного аналитического отчета

Требования к выполнению практического задания: При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

11. Записать дату, тему и цель задания;
12. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
13. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
14. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
15. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;



Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы дисциплины (модуля) актуализированы	Протокол заседания кафедры №7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*		
3.	*		
4.	*		



**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) РГСУ

К. К. Поздняков

29.02.2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)  
ОПЕРАЦИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ**

**Направление подготовки**  
*«43.04.03 Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Управление гостиничным комплексом»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

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

Москва 2024

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 558, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе» разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса и гастрономии

(наименование кафедры)

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года



Заведующий кафедрой  
канд. экон. наук, доцент

Р.Н. Ушаков

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	6
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	7
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю).....	12
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	12
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю).....	40
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	40
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	43

# МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## *1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)*

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить для проведения лекции презентацию, которую можно органично интегрировать во все вышеупомянутые типы лекций в качестве формы визуальной поддержки.

В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов – это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### **Краткое содержание лекционных занятий**

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
<b>Раздел 1. Информационные технологии и стандарты обслуживания в операционном менеджменте гостиницы.</b>	

<p><b>Тема 1.1 Разработка стандартов обслуживания как ключевая технология операционного менеджмента отеля.</b></p>	<p>Стандарт Гостеприимство по отношению к гостям. Стандарт Внешность, поведение и отношение. Правила внутреннего трудового распорядка гостиницы. Прейскурант цен на номера, места, перечень услуг, входящих в стоимость номера и дополнительные услуги. Правила приема, размещения и обслуживания российских и иностранных граждан. Правила проживания в гостинице. Основы трудового законодательства. Стандарт Взаимоотношения с гостями отеля. Стандарт Заселение гостя. Стандарт Обслуживание VIP гостей. Стандарт Выписка и расчет гостя. Стандарт Забытые вещи. Стандарт Телефонный этикет. Стандарт Фоновая музыка. Стандарт Побудка. Стандарт обслуживания гостя а-ля карт. Стандарт работы на шведской линии. Стандарт выездной уборки номера. Стандарт текущей (ежедневной) уборки номера. Стандарт комплектации тележки. Стандарт комплектации номера. Стандарт уборки общественных и служебных помещений гостиницы. Стандарт уборки зоны лобби и лифтовых холлов гостиницы. Стандарт работы с жалобами гостей. Требования к бизнес-процессам в гостинице</p>
<p><b>Тема 1.2 Программное обеспечение в операционном управлении отелем.</b></p>	<p>Основные модули программы управления отелем. Модуль бронирования в программе управления отелем. Модуль управления номерным фондом в управлении отелем. Модуль работы с группами в управлении отелем. Модуль базы гостей в программе управления отелем. Модуль отчетов в программе управления отелей. Дополнительные модули и интегрированные программные продукты в программе управления отелем (CRM, RMS, управление предприятиями питания, оказание медицинских услуг и прочие)</p>
<p><b>Раздел 2. Операционное управление бизнес-процессами приема, размещения и питания гостей.</b></p>	
<p><b>Тема 2.1 Организация и контроль деятельности по управлению номерным фондом и питанием гостей</b></p>	<p>Тип гостя Скандалист: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Соблазнитель: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Пионер: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Тихоня: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Суперзвезда: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Зануда: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Тагил: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Самодостаточный: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Особенности подбора, оценки и обучения сотрудников для продаж услуг отеля. Алгоритм заселения гостя в отель. Алгоритм смены статуса номера при выселении гостя. Способы оплаты услуг отеля. Система коммуникаций с гостем сотрудников</p>



	службы номерного фонда. Алгоритм выселения и расчета с гостем. Формы обслуживания в ресторане. Контроль доступа и сохранность имущества отеля. Конфиденциальность информации в гостинице.
<b>Тема 2.2 Мотивация сотрудников служб управления номерным фондом и организации питания и напитков</b>	Теория мотивации А. Маслоу и ее применение в гостиничном бизнесе. Теория ожиданий В. Врума и ее применение в гостиничном бизнесе. Теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда и ее применение в гостиничном бизнесе. Двухфакторная теория Ф. Герцберга и ее применение в гостиничном бизнесе. Теория справедливости Адамса и ее применение в гостиничном бизнесе. Теория мотивации Д. Макгрегора и ее применение в гостиничном бизнесе

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические занятия – одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических занятий:

Метод проектов – это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технология), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников – 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманый ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

## **Вопросы для самоподготовки к практическим занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

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

#### **Информационные технологии и стандарты обслуживания в операционном менеджменте гостиницы.**

**Тема 1.1.** Разработка стандартов обслуживания как ключевая технология операционного менеджмента отеля.

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Требования к бизнес-процессам в гостинице.
2. Правила внутреннего трудового распорядка гостиницы.
3. Прейскурант цен на номера, места, перечень услуг, входящих в стоимость номера и дополнительные услуги.

**Тема 1.2.** Программное обеспечение в операционном управлении отелем.

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Правила приема, размещения и обслуживания российских и иностранных граждан.
2. Основы трудового законодательства.

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

#### **Операционное управление бизнес-процессами приема, размещения и питания.**

**Тема 2.1.** Организация и контроль деятельности по управлению номерным фондом и питанием гостей

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Особенности подбора, оценки и обучения сотрудников для продаж услуг отеля.
2. Алгоритм заселения гостя в отель.
3. Алгоритм смены статуса номера при выселении гостя.
4. Способы оплаты услуг отеля.
5. Система коммуникаций с гостем сотрудников службы номерного фонда.
6. Алгоритм выселения и расчета с гостем.
7. Формы обслуживания в ресторане.
8. Контроль доступа и сохранность имущества отеля.
9. Конфиденциальность информации в гостинице.

**Тема 2.1.** Мотивация сотрудников служб управления номерным фондом и организации питания и напитков.

**Вопросы для самоподготовки:**

10. Теория мотивации А. Маслоу и ее применение в гостиничном бизнесе.
11. Теория ожиданий В. Врума и ее применение в гостиничном бизнесе.
12. Теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда и ее применение в гостиничном бизнесе.
13. Двухфакторная теория Ф. Герцберга и ее применение в гостиничном бизнесе.
14. Теория справедливости Адамса и ее применение в гостиничном бизнесе.
15. Теория мотивации Д. Макгрегора и ее применение в гостиничном бизнесе.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

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

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

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

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

*Подготовка к лекционному занятию 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 практическому занятию.*

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

Предварительная подготовка к практическому занятию 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 практического занятия включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

*Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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 студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### ***Виды самостоятельной работы.***

#### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное - это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические материалы по выполнению практического задания***

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

#### ***Критерии оценки практического задания:***

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

#### ***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение учебной дисциплины (модуля) завершается зачетом с оценкой. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачету с оценкой, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете с оценкой студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов.

Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. *Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе*

**2. РАЗДЕЛ 1. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И СТАНДАРТЫ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОПЕРАЦИОННОМ МЕНЕДЖМЕНТЕ ГОСТИНИЦЫ**

3. Цели занятия: сформировать представление об информационных технологиях и стандартами обслуживания в операционном менеджменте гостиницы.

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Тема 1.1. Разработка стандартов обслуживания как ключевая технология операционного менеджмента отеля.</b>	Вводная лекция Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	<b>Тема 1.2 Программное обеспечение в операционном управлении отелем.</b>	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление об информационных технологиях и стандартами обслуживания в операционном менеджменте гостиницы

**1.1. Стандарты обслуживания как ключевая технология операционного менеджмента отеля**

Операционный менеджмент представляет собой технологию ежедневного управления процессами эффективного размещения и выписки гостей, уборки номеров, общей эксплуатации здания отеля, функционирования ресторанов, проведения конференций, банкетов, обслуживания VIP-клиентов и др.

***Разработка стандартов обслуживания для всех сотрудников отеля: основы гостеприимства, внешний вид, обучение руководителей отделов.***

Существуют определенные высокие стандарты, которым должны соответствовать все сотрудники отелей:

1. Посвящают себя оказанию высококачественных услуг и высококачественному выполнению своей работы;
2. Демонстрируют открытость, заботу и позитивное отношение к гостям и друг к другу;
3. Находят правильное соотношение между профессиональной и личной жизнью;
4. Признают свою взаимозависимость и ценность совместной работы при оказании услуг гостям и создании корпоративной культуры в организации;



5. Поддерживают свой профессиональный уровень и участвуют в образовательных программах, способствующих повышению их личных и профессиональных знаний и навыков;

6. Поддерживают высочайший уровень порядочности в выполнении своих профессиональных обязанностей;

7. Сохраняют конфиденциальность информации о гостях и прочей служебной информации.

Так в гостиницах сети «Холидей Инн» по сравнению с другими сетями отелей делается акцент на следующие 4 аспекта:

– отличный сон гостя (для этого разработано специальное меню подушек, кровать с 1000 независимых пружин и затемненные шторы)

– вкусный завтрак (завтрак является приоритетным по сравнению с обедом и ужином)

– программа «К Вашим Услугам»

– привилегии постоянного гостя. Программа лояльности сети – это самая большая программа поощрения постоянных клиентов в гостиничном бизнесе, она работает более чем в 100 странах мира, в нее входит 3.500 отелей мира из 7-ми наиболее известных гостиничных цепей, объединенных в группу Intercontinental Hotels Group.

На качественное обслуживание в гостиницах сети «Холидей Инн» воздействуют четыре фактора:

1) **Состояние материально-технической базы**, а именно, удобная планировка и качественная отделка помещений гостиницы, оснащение ее общественных помещений и жилых номеров комфортабельной мебелью и оборудованием, полные комплекты высококачественного белья, современное кухонное оборудование, удобное лифтовое хозяйство.

2) **Прогрессивная технология обслуживания**. Она подразумевает порядок и способы уборки общественных помещений и жилых номеров, регистрации и расчетов с клиентами, рецептуры приготовления блюд и напитков в ресторанах и барах, формы обслуживания в торговых залах и т.д.

3) **Высокий профессионализм и компетентность обслуживания персонала**, его умение и готовность четко, быстро и культурно обслужить гостя.

4) **Управление качеством обслуживания**, что включает разработку и внедрение стандартов качества, обучение персонала, контроль, корректировку, совершенствование обслуживания.

Далее представлены стандарты обслуживания для всех сотрудников отелей:

### **1. СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ Гостеприимство по отношению к гостям**

1. Примите обязательство предвидеть потребности гостей и предлагайте гостям помощь прежде, чем им самим придется попросить.

2. Служащие должны быть всегда готовы предложить помощь.

3. Установите хороший зрительный контакт с каждым гостем и улыбайтесь гостям всегда, когда гость находится в радиусе 4х метров от вас.

4. Всегда заговаривайте с гостем, который находится в радиусе 2 метров от вас.

5. Всегда немедленно давайте гостю понять, что Вы его заметили, даже если вы заняты.

6. Всегда, когда это, возможно, следует использовать соответствующие титулы перед фамилией гостя. Постарайтесь узнать фамилию гостя.

7. Гости должны чувствовать себя уютно, как дома.

8. Гостям следует предлагать точную и полную информацию.

9. Требованиями гостей следует заниматься немедленно.

10. Всегда, когда это, возможно, следует лично заниматься требованиями гостя вместо того, чтобы отсылать гостя в другой отдел или к другому человеку.

11. Следует доводить до конца требования и договоренности гостей, чтобы гарантировать, что гость удовлетворен.

12. Сотрудники должны быть знакомы с особыми пожеланиями постоянных гостей и автоматически ускорять их выполнение.

13. Соблюдается конфиденциальность любой информации, связанной с гостем.

14. Номера гостей конфиденциальны.

15. С гостями не обсуждают личные или рабочие проблемы.

16. В помещениях обслуживания следует понижать уровень шума\голоса

17. Служащим не следует собираться в группах.

### **2. СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ Внешность, поведение и отношение ВСЕМ СОТРУДНИКАМ СЛЕДУЕТ:**

1. Быть дружелюбными, вежливыми, четко выражать свои мысли, быть уверенными и все время готовыми помочь.

2. Быть заботливыми.
3. Быть ухоженными и красиво одетыми.
4. Сохранять аккуратную форму и значок с именем, прикрепленный к одежде ровно и заметно.
5. Значок с именем должен быть высочайшего качества и разборчивый.
6. Знать отель, помещения, часы работы служб и общую информацию по отелю.
7. Служащим не следует вовлекаться в чрезмерную болтовню и непрофессиональное поведение
8. Жалобы и комментарии следует выслушивать вежливо и внимательно и передавать Руководству с целью действия.
9. За любое неудобство гостя приносятся достаточные извинения.
10. Сохраняйте аккуратное и организованное рабочее помещение.
11. Испытывайте ответственность и гордость за содержание отеля.
12. Признавайте права вашего коллеги - служащего.

***Разработка стандартов обслуживания для сотрудников контактной зоны (взаимодействующих с гостем): портье, официанты, горничные и пр.***

При поступлении нового сотрудника на работу в отдел службы приема и размещения, учитывается следующее:

Обучение заново принятого на работу персонала в гостинице «Холидей Инн» происходит в течение семи дней с момента начала работы и включает в себя перечисленные ниже сферы. Гостиница обеспечивает непрерывную программу по обучению обслуживания гостей.

Сотрудники службы приема и размещения гостиницы должны постоянно проходить тренинг по использованию противопожарного оборудования, находящегося на местах, по технике противопожарной безопасности в соответствии с местным законодательством и регулированием, по крайней мере, один раз в шесть месяцев, за исключением для следующих сотрудников:

- Ночной персонал, который должен проходить тренинг, по крайней мере, один раз каждые три месяца;
- «Проживающий» персонал (“Living in”), который должен проходить тренинг, по крайней мере, один раз каждые три месяца;
- Вновь принятый на работу персонал (дневной и ночной), который должен пройти два периода тренинга как можно скорее, в течение одного месяца. (Для нового персонала первоначальный тренинг в первый день работы должен быть ориентирован на основные моменты процедур эвакуации во время пожара, второй день тренинга по противопожарному оборудованию, противопожарной технике безопасности и политике компании должен быть проведен в течение одного месяца).

Квалифицированные требования сотрудников службы приема и размещения: среднее специальное образование, специальная подготовка на курсах, стаж работы в гостинице не менее 1 года. Знание английского языка на уровне разговорного.

Все сотрудники службы приема и размещения гостиницы «Холидей Инн» должны знать:

1. Правила внутреннего трудового распорядка гостиницы.
2. Прейскурант цен на номера, места, перечень услуг входящих в стоимость номера и дополнительные услуги.
3. Правила приема, размещения и обслуживания российских и иностранных граждан. Внутренний порядок проживания в данной гостинице.
4. Основы трудового законодательства.
5. Правила противопожарной безопасности. И внутренние документы предприятия, касающиеся противопожарной безопасности и действий при случае пожара.

Важную роль в гостиничном бизнесе играет правило этикета или культуры, которые необходимо соблюдать, будучи сотрудником службы приема и размещения:

1. Улыбаться.
2. Говорить с людьми, называя их по имени.
3. Никогда не говорить гостям «нет», а только: «Я с удовольствием проверю еще раз».
4. Тщательность и отсутствие суеты вызывает доверие.
5. Гостеприимство – это шоу бизнес, необходимо владеть искусством организации публичных зрелищ и умение произвести эффект, показать товар лицом.
6. Чаевые следует принимать с осознанием того, что гость доволен и никогда не следует просить чаевых.

Далее представлены стандарты работы контактных служб отеля:

### **1. СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ Взаимоотношения с гостями**

1. Будьте гостеприимным хозяином (хозяйкой) и главным контактом гостей.
2. Заботьтесь обо всех гостях и выполняйте их просьбы.
3. Сделайте так, чтобы всем гостям хотелось вернуться в отель.
4. Достоинно реагируйте на комплименты, жалобы и критику.
5. По возможности предугадывайте просьбы гостей, чтобы улучшить обслуживание.
6. Изучайте комментарии и заполненные анкеты гостей и исправляйте недочеты, чтобы гости оставались полностью удовлетворены.
7. Распределяйте гостей по номерам и добывайте для них информацию. Пользуйтесь Руководством по стандартам.
8. Статус высокого гостя можно продлевать.
9. Увеличивайте число постоянных клиентов.

### **2. СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ Регистрация**

1. Прием должен работать круглосуточно.
2. Не игнорируйте гостей, даже если все сотрудники заняты.
3. Приветствуйте гостей быстро и с улыбкой.
4. Как только вы узнаете фамилию гостя, обращайтесь к нему "Господин...(Фамилия Гостя)"
5. Прежде, чем зарегистрировать гостя, проверьте его адрес и заручитесь подписью.
6. Проверьте всю информацию по бронированию (т.е. тип номера, тип кровати, курящий или некурящий, особые пожелания, дата отъезда).
7. Подтвердите стоимость и, если нужно, объясните порядок (т.е. время еды, стоимость проживания в выходные дни).
8. Проверьте кредит и расчет или гарантию оплаты.
9. В некоторых случаях Генеральный Менеджер может упростить регистрацию, отказавшись от подписи и проверки кредита.
11. Имейте наготове телефонные сообщения, оставленные до приезда гостей.
12. Выясните, какую газету гость предпочитает для утренней доставки в номер
13. Незаметно предупредите коридорного о прибытии гостя.
14. Поручите сотруднику проводить гостя в номер.
15. Расскажите о работе основных служб (завтрак, пользование клубом здоровья, платное телевидение, телефон и минибар)
16. Регистрация должна занимать не более восьми (8) минут.

### **3. СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ Категории VIP - услуги**

#### **ВЫСОКИЕ ГОСТИ ПЕРВОЙ КАТЕГОРИИ**

1. Включают глав государств, знаменитостей, президентов крупных компании, организаторов встреч и/или менеджеров по путешествиям крупных корпораций консорциумов, людей, проживающих в роскошных люксах.
2. Услуги:
  - Приветствуются и сопровождаются менеджером
  - Кредит заранее одобрен.
  - Предлагается помочь распаковать багаж.
3. Подарки:
  - Свежие цветы в гостиной, столовой и спальне.
  - Корзинка со свежими фруктами и шампанское.

#### **ВЫСОКИЕ ГОСТИ ВТОРОЙ КАТЕГОРИИ**

4. Включают турагентов, гостей в стандартном люксе или роскошном номере
5. Услуги:
  - Регистрация до приезда.
  - Встречаются и сопровождаются менеджером.
6. Подарки:
  - Свежие цветы (люкс).
  - Свежие фрукты.

- Минеральная вода.

#### ВЫСОКИЕ ГОСТИ ТРЕТЬЕЙ КАТЕГОРИИ

7. Включают гостей, проживающих не менее Семи (7) ночей; постоянных клиентов.
8. Услуги:
  - Предварительная регистрация.
  - Сопровождаются в номер менеджером.
9. Подарки:
  - Минеральная вода.
  - Шоколад.

#### 4. СТАНДАРТ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ Выписка

1. Выписка должна проходить быстро.
2. Гостя приветствуют радушно, сердечно и незамедлительно.
3. Не игнорируйте гостя, даже если все сотрудники заняты.
4. Гости не должны ждать кассира более двух (2) минут.
5. Как минимум 3 раза назвать клиента по фамилии.
6. Спросите, доволен ли гость.
7. Проверьте счет гостя вместе с ним.
8. Узнайте у гостя, нет ли дополнительных расходов, еще не внесенных в досье.
9. Отдайте ему счет в папке\конверте.
10. Кассир должен спросить, когда номер будет освобожден.
11. Поблагодарите гостя за проживание в отеле.
12. Предложите ему забронировать номер для следующей поездки.
13. Предложите помощь с багажом.
14. Попрощайтесь.
15. Выписка должна занимать не более восьми (8) минут.

#### Существует 6 критериев качества обслуживания в отелях сети «Холидей Инн»:

- Скорость обслуживания;
- Вежливость;
- Внимательность к гостям;
- Готовность помочь;
- Компетентность сотрудников службы приема и размещения;
- Опрятность во внешнем виде сотрудников.

Готовность помочь, вежливость и опрятный внешний вид вошли в тройку последних критериев, так как большинство гостей считают, что вежливость и готовность помочь, два основных компонента высокой компетентности сотрудника службы приема и размещения.

В заключении процесс совершенствования и улучшения качества обслуживания клиентов в гостинице – это важный момент. Поскольку каждый недовольный гость – это потерянный клиент для отеля, а соответственно и ушедшая прибыль. Поэтому очень важно учитывать все пожелания клиентов и прислушиваться к каждому мнению и предложению, адресованному администрации отеля.

#### 5. Стандарт «Забывтые вещи»

Гостиница должна установить особую процедуру для эффективной работы с забытыми вещами, включая формуляр забытых вещей, и, по запросу, в течение одного дня, предоставлять информацию по забытой/потерянной вещи.

Гостиницы не должны отправлять почтой забытые предметы гостям, если только не получено подтверждение, что пересылка производится под ответственность самого гостя.

Сотрудники, работающие в гостевых номерах, должны незамедлительно извещать Руководителя службы уборки о найденных забытых предметах. Найденные и идентифицированные вещи должны быть возвращены в течение трех дней после заявления о пропаже и должны храниться в течение минимум 90 дней, либо дольше, если того требует местное законодательство.

#### 6. Стандарт «Телефонные процедуры»

1. В целях безопасности, номера гостевых номеров и информация личного характера о госте (как число остановившихся лиц, домашний адрес и т.д.) не должны разглашаться во время регистрации гостя или по телефону. Звонки в гостевые номера (из внешнего или внутреннего источника) не должны

проводиться сотрудниками гостиницы до тех пор, пока звонящий правильно не назовет имя гостя, с которым он хотел бы переговорить.

2. Сотрудник или система автоответчика, оснащенная подходящей текстовой записью ожидания ответа, должны отвечать на все входящие телефонные звонки в течение 4 звуковых сигналов. Принятые звонки не должны находиться в режиме ожидания более 30 секунд без соединения с сотрудником гостиницы, который проинформирует звонящего о статусе его звонка и/или предполагаемом времени ожидания. Звонящим, чей звонок находится в режиме ожидания, необходимо понимать, что они все еще находятся на линии, прослушивая тоновый сигнал, музыку или записанное текстовое сообщение. Ни при каких обстоятельствах звонящий не должен «слышать тишину в трубке».

3. Все внутренние телефоны должны соединяться напрямую с телефонным оператором.

4. Гостей, оплачивающих свое проживание наличными средствами, могут попросить внести фиксированный депозит за международные телефонные звонки. Во время выписки из гостиницы по депозиту производится перерасчет, исходя из фактически сделанных звонков, или депозит возвращается. Если клиент отказывается оставить депозит, гостиница может заблокировать телефонную линию, убедившись, что с нее можно делать внутренние звонки, а также звонки по внутренним и внешним номерам экстренных служб.

### **7. Стандарт «Фоновая музыка»**

Фоновая музыка должна быть предусмотрена в лобби, ресторане, баре, контроль осуществляется локально, отдельно в каждой зоне. Музыка должна отвечать следующим спецификациям:

- «музыка атмосферы» (также известная как «музыка для лифтов», «музыка для универсальных магазинов» и Muzak), драматическая музыка, опера, шансон, фольклор, тяжелый рок и техно не разрешены для использования
- Вещание радиостанций не должно использоваться в качестве фоновой музыки, и радиооборудование не должно быть установлено
- Рекомендуемыми примерами для использования являются записи хорошо известной, легко воспринимаемой на слух популярной/рок музыки
- За завтраком рекомендуется музыка «up-beat»
- Поздно вечером рекомендуется тихая, мягкая музыка

### **8. Стандарт «Звонки пробудки»**

Звонки пробудки должны производиться в пределах +/- 5 минут от времени, указанного гостем. Звонок обеспечивается либо через автоматическую систему (с оповещением – использование только тонового звонка не разрешено) или тоновый/жужжащий звонок через меню телевизора. Может быть предложен автоматический второй звонок пробудки. Установленные процедуры должны гарантировать, что все полученные запросы на звонки пробудки записаны верно (совпадает номер гостевого номера и имя гостя). В случае использования автоматизированной системы, рабочий отчет должен печататься в режиме реального времени, отражая успешное/безуспешное выполнение звонков пробудки. Безуспешные звонки должны повторно осуществляться телефонным оператором или сотрудником стойки регистрации в течение 10 минут после того, как гость не ответил на первоначальный звонок пробудки.

Во время пребывания гостя в сети отелей «Холидей Инн» все счета, выставяемые ему за пользование различными услугами гостиницы, фиксируются в компьютерной системе - Opera. На основе этих данных при выписке гостю предъявляют к оплате счет, обычно включающий плату за проживание, завтрак, питание в ресторане, если он не оплачен на месте, телефон, кабельное телевидение, дополнительные услуги (стирка, room service).

Выписка клиента фиксируется с немедленным оповещением других служб гостиницы (информационной, телефонной и, прежде всего, хозяйственной). После уборки номера и подготовки его к заселению хозяйственная служба информирует об этой службе размещения. Как правило, вся информация о номерах отображается в гостиничной компьютерной системе - Opera.

Со времени окончания рабочего дня руководства службы приема и размещения портье является ответственным лицом в гостинице по всем вопросам ее эксплуатации. В этот период ему подчиняются все сотрудники гостиницы.

Управление всеми операционными сферами отеля должно осуществляться в соответствии с установленными правилами и стандартами для обеспечения качественного обслуживания гостей.



### **Алгоритм работы с жалобами гостей**

Рассмотрим алгоритм работы с жалобами гостей одной из крупнейших мировых сетей **Marriott**. Для ответа на жалобу гостя используйте технику LEARN.

L	Listen	Выслушайте
E	Empathize	Выразите сочувствие
A	Apologize	Извинитесь
R	React	Реагируйте
N	Notify	Сообщите о происшедшем

#### **Опасные слова**

1. Не оправдывайтесь.
2. Не обвиняйте (не говорите гостю, что он сам виноват в случившемся).
3. Не жалуйтесь.
4. Не употребляйте слова «Политика компании».
5. Не говорите о собственных негативных предпочтениях.
6. Не говорите «по-моему».
7. Не договаривайте за гостя.
8. Не смущайте гостя.
9. Не спорьте с гостем.
10. Не допрашивайте гостя.

#### **L (Listen) – Выслушайте**

**ЯЗЫК ЖЕСТОВ:**

**Установите и поддерживайте зрительный контакт.**

Избегайте жестов с негативным оттенком – руки сложены перед собой, отрицательное движение головой. Чаще кивайте головой, чтобы дать понять собеседнику, что Вы понимаете проблему, жалобу, замечание. Следите внимательно за своими отрицательными привычками – качание на одной ноге, закусывание губ и т.д.

**ДЕЙСТВИЯ:**

- Задавайте вопросы для прояснения ситуации.
- Перефразируйте слова собеседника, чтобы убедиться, что вы его правильно понимаете.
- Полностью сконцентрируйтесь на данном госте – не занимайтесь в это же время другими делами.
- Дайте гостю закончить – не делайте поспешных выводов.

**ПРИМЕРЫ УПОТРЕБЛЯЕМЫХ ВЫРАЖЕНИЙ:**

- Если я вас правильно понял (а)...
- Есть ли еще что-то, что я должна знать?

#### **E (Empathize) – Выразите сочувствие**

**ЯЗЫК ЖЕСТОВ:**

Ваше лицо должно выражать понимание. Возможно, даже быть зеркальным отражением выражения лица гостя.

**ДЕЙСТВИЯ:**

1. Поблагодарите гостя за то, что он привлек Ваше внимание к проблеме.
2. Сформулируйте проблему еще раз, не забыв упомянуть при этом состояния гостя.
3. Заверьте гостя, что его видение проблемы – это единственное, что сейчас имеет значение.

**ПРИМЕРЫ УПОТРЕБЛЯЕМЫХ ВЫРАЖЕНИЙ:**

- Я бы тоже огорчил (ся, ась) на Вашем месте.
- Я понимаю почему, вы так расстроены.

Не принимайте все сказанное Вашим собеседником на свой счет. Это может быть не Ваша вина, хотя Вы и представляете организацию.

#### **A (apologize) - Извинитесь**

## ЯЗЫК ЖЕСТОВ:

– Следите за тем, чтобы выражение Вашего лица соответствовало тому, что вы говорите (извинению в данном случае).

– Сохраняйте контакт глаз, но не стоит слишком пристально смотреть на гостя.

## ДЕЙСТВИЯ:

1. Извинитесь за причиненные неудобства.

2. Извинитесь, но не оправдывайтесь.

3. Возьмите ответственность на себя и говорите от имени компании, говорите «мы» а не «они».

4. Если МЫ допустили ошибку, признайте это!

## ПРИМЕРЫ УПОТРЕБЛЯЕМЫХ ВЫРАЖЕНИЙ:

– Прежде всего, разрешите мне принести Вам извинения за причиненные неудобства.

– Я бы хотел (а) извиниться. Я уверен (а), что служба обслуживания в номерах также была бы огорчена, узнав, об обслуживании, которое вам было предоставлено.

## **R (react) – Решите проблему**

### ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЯ:

1. Продемонстрируйте гостю, что вам понятны его чувства.

2. Предлагайте альтернативные решения.

3. Сообщите гостю, что вы сразу обо всем позаботитесь.

4. Никогда не обещайте того, что вы не можете выполнить.

5. Позовите менеджера в случае трудностей.

### ДЕЙСТВУЙТЕ НЕЗАМЕДЛИТЕЛЬНО:

1. Выполняйте ваше решение незамедлительно.

2. Перепоручите решение проблемы, которая выше вашей компетенции, лицу, наделенному большими полномочиями.

3. Поблагодарите гостя за его понимание и терпение.

### ПРОВЕРКА ИСПОЛНЕНИЯ РЕШЕНИЯ:

1. Проверьте, разрешена ли проблема.

2. Если проблема не решена в течение 15 минут, доложите гостю о статусе проблемы

3. Критерием эффективности при решении проблемы является степень удовлетворенности гостя.

4. Поблагодарите гостя .

## **N (notify) – Сообщите о случившемся**

Поставьте в известность ваше руководство для того, чтобы оно обратило внимание на недостаток и устранило его возможную причину впредь.

### **1.2 Программное обеспечение в операционном управлении отелем**

**Операционное управление отелем** современного типа осуществляется с помощью специально разработанных программных продуктов.

Они дают возможность оптимизировать рабочие процессы, снизить физические и временные затраты на достижение высокого уровня обслуживания. Правильная организация управления отелем – залог прибыльности заведения.

К сервису в гостиницах гости выдвигают достаточно высокие требования. Все процессы должны протекать быстро, а задачи решаться в сжатые сроки. Компьютеризация заведений, работающих в сфере гостеприимства, даёт возможность обеспечить взаимодействие между всеми звеньями системы, работающей на управление отелем.

### **Специфика управления мини-отелем**

**Управление мини-отелем** с помощью программного продукта – правильное решение. Отказываться от автоматизации процессов только из-за того, что заведение не очень большое, не стоит. Главная задача, которая стоит при необходимости обеспечить управление мини-отелем в СПб, Москве или другом городе, – подбор подходящей системы менеджмента.

В силу ограниченного количества номеров и небольшого спектра предоставляемых услуг необходимости в мощной многомодульной программе нет. Стандартные составляющие системы для таких небольших заведений следующие:

- календарь, позволяющий выставить период резервирования;
- справочник номеров, в котором описываются оснащение и особенности комнаты;



- форма бронирования, дающая возможность оформить заказ.

Аналогично выстраивается программа, обеспечивающая управление апарт-отелем – небольшим заведением, номерной фонд которого представляет собой нечто среднее между апартаментами и гостиницей.

### **Особенности управления гостиничным комплексом**

**Управление отелями и гостиницами** с большим номерным фондом требует использования более мощного программного продукта с широким функционалом. Спектр услуг таких заведений существенно шире, что обязательно должно учитываться при построении системы.

Например, управление загородным отелем обязательно должно включать в себя возможность заказа трансфера. Если на территории гостиницы есть развлекательные или релакс-заведения, регистрация на их посещение тоже должна быть доступна клиентам через общую или отдельно созданную форму.

Основные модули, используемые при создании архитектуры программного продукта для больших гостиничных комплексов Москвы и других мегаполисов следующие:

- менеджерский;
- администраторский;
- модуль бронирования.

Каждый из них дополнительно включает в себя подмодули. Таким образом, построение системы менеджмента гостиниц достаточно сложное, но на выходе оперативное управление отелями должно проходить просто и обеспечивать беспроблемное взаимодействие всех компонентов процесса обслуживания. Система также должна давать клиенту возможность провести оплату услуг картой (задействуется модуль бронирования).

### **Преимущества автоматизации управления отелем**

К основным преимуществам автоматизации управленческих операций в гостинице относятся:

- повышение уровня сервиса, что привлекает дополнительных клиентов и обеспечивает увеличение прибыли;
- снижение уровня занятости персонала, позволяющее сократить штат или перенаправить трудовые ресурсы на развитие новых направлений бизнеса;
- исключение вероятности накладок, ошибок и уменьшение жалоб клиентов, что повышает лояльность посетителей.

1. *Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе*

## 2. РАЗДЕЛ 2. ОПЕРАЦИОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ПИТАНИЯ ГОСТЕЙ

3. Цели занятия: сформировать представление об операционном управлении бизнес-процессами приема, размещения и питания гостей

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Тема 2.1. Организация и контроль деятельности по управлению номерным фондом и питанием гостей.</b>	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	<b>Тема 2.2. Мотивация сотрудников служб управления номерным фондом и организации питания и напитков</b>	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций Заключительная лекция

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление об операционном управлении бизнес-процессами приема, размещения и питания гостей

### 2.1. Организация и контроль деятельности по управлению номерным фондом и питанием гостей

#### **Определение типов гостей и принципов работы с ними**

По одной из классификаций выделяют следующие типы потребителей гостиничных услуг:

##### **1. Скандалист**

Самый «любимый» тип всего гостиничного персонала. Бывает как женского, так и мужского пола (среди трезвых чаще дамы, среди пьяных - кавалеры). Считает, что всего в отеле можно добиться только одним путем – через скандал. Объясняет это тем, что гостиница набирает сотрудников по объявлению. Склонен полагать, что вакантные должности занимают только индивидуумы, выигравшие в рейтинге тупиц. Не верит в возможность персонала воспринимать информацию, преподнесенную в спокойном тоне. Редко пытается спокойно объяснить суть проблемы, обычно сразу начинает орать. Уровень шума в децибелах – максимальный, включает ультразвук за 20 шагов до ресепшн или стола guest relations. Экспрессивен, яростен, хорошо запоминается. В пылу раздражения говорит страшные вещи, брызжет слюной, пугает государственными надзорными органами, иногда даже физической расправой в извращенной форме.

##### **Признаки**

Человек, несущийся к сотрудникам отеля на всех парах и издающий мерзкие звуки. Глаза горят огнем, рот перекошен, прическа растрепана. Пальцы сложены в козу или растопырены в виде грабель, руки раскрыты как крылья орла в брачный период. Обзывает, проклинает, называет на ты, иногда пытаются за грудки.

##### **Подводные камни**

Изо всех сил провоцирует вас на ответные яркие эмоции: гнев, крик, слезы. Не советуем – чревато еще большими проблемами, к сожалению, и разрастанием конфликта. Через двадцать минут обычно забывает о своем хамстве и ведет себя, как ни в чем ни бывало, ожидая, что и вы продолжите мило ему улыбаться и уважать всем сердцем. Если проблема в еде, будет зол на все департаменты, если в техническом обеспечении – по той же схеме, если он потерял полотенце – аналогично. Вернувшись домой, скорее всего, напишет разгромный отзыв о том, как Его Величество обидели в гостинице, даже если все проблемы решались в считанные минуты. Иногда, впрочем, умасливания и сюсюканье с данной персоной на протяжении всего дальнейшего пребывания в отеле превращает персону в милого котейку (правда, сделавшего вывод, что перед ним расстилаются только из-за того, что он показал вам кузькину мать).

## **2. Соблазнитель**

«Соблазнитель» уверен в бескомпромиссном воздействии своих сексуальных чар на всех, кто попадает в зону радиусом до 10 км. Отсюда и тактика поведения: он вас одновременно и «клеит», и пытается решить свои проблемы. При этом не сильно расстраивается, если одна из целей не сработала – не понаслышке знает пословицу про двух зайцев и поэтому легко соглашается хотя бы на одного. Если соблазнитель попался особенно маслянным, избавиться от гадливого ощущения после любого контакта удастся не сразу, при этом для того, чтобы он сменил стиль поведения при последующих коммуникациях поможет только атомная бомба, взорвавшаяся неподалеку от гостиницы или упавший метеорит.

### **Признаки**

Вы узнаете гостя-«соблазнителя» из тысячи. И да, как поется в знаменитой песне «по словам, по глазам, по голосу». Он редко напрягает голосовые связки криком и даже громким разговором. Напротив, страстный полусшепот с хрипотцой у женщин и бархатный баритон у мужчин. Речь мелодичная и полная выражения, даже если гость говорит гадости. Часто использует витиеватые фразочки, пропускает комплименты. Взгляд у мужчин обычно слащавый, у женщин томный. Не известно, на каких тренингах они научились этим тщательно отрепетированным «фишкам», но обычно выглядит смешно (за редким исключением). Мужчины предпочитают контактировать с женским персоналом, женщины – с мужским. Даже если срочно нужно решить вопрос, готовы ждать, пока нужный сотрудник освободится.

### **ПОДВОДНЫЕ КАМНИ**

Здесь есть два основных варианта. Первый: персона будет докучливо флиртовать с вами на грани фола, и в случае отказа превратится в резкого истерика, недовольного всем на свете вплоть до угла падения света в его номере. Потом он напишет длинное произведение эпистолярного жанра в книгу жалоб и закрепит его отзывом на одном из популярных туристических интернет-ресурсов, обвинив вас лично и весь отель в испорченном отдыхе. Второе: если на самом деле гость от вас ничего эдакого не хочет, а подкаты – это визитная карточка и привитый годами манипулятивный инструмент персоны, как только он даст сбой, вы получите те же самые истерики и придирки. Со всеми вытекающими.

## **3. Пионер**

Постоялец-пионер всегда готов, и это самое страшное для персонала. Бодрый энтузиаст в единственном лице в период с раннего утра до отбоя умудряется загнать до изнеможения 100 сотрудников отеля, включая все иерархические позиции. Как истинный будущий партиец, перед визитом в гостиницу он выучил на зубок свои права, а также обязанности всех позиций персонала в отеле. И раз он сегодня встал в пять утра, искупался, сделал зарядку, принял участие во всех анимационных развлечениях, то после обеда он идет к вам, как тетя Ася, если вы еще кипятите.

### **Признаки**

Его вы не спутаете ни с кем. С пяти утра Пионер уже на ногах, чтобы встретить день с утренней зорькой. При этом в холле отеля появляется уже опрятный, аккуратно причесанный, умытый и одетый по погоде, и во всем внешнем облике выдает удовлетворение этой жизнью. На завтраке он тоже первый, потому что знает, что питательный сытный завтрак – залог хорошего дня. Любознательный, как и положено людям в его положении, задает вопросы всем сотрудникам отеля, на свою беду возникшим у него на пути, сначала громко оповестив о своем присутствии бодрым «добрым утром», со звоном, отражающимся в пустых еще коридорах.

### **ПОДВОДНЫЕ КАМНИ**

«Пионер» информационно подкован, да ещё и любознателен. Шустрый мозг не дает ему покоя ни днем, ни ночью. И пока постоялец будет жевать рисовую кашу, барахтаться в бассейне, играть в водное поло (вы же понимаете, что на лежаке этот типаж не лежит – слишком скучно), высчитывать калорийность коктейлей, мыслительный процесс не остановится ни на минуту. Он будет мучительно

сводить дебет с кредитом, то есть сопоставлять свои ожидания от гостиницы, составленные по результатам тщательно изученной концепции отеля, вычитанных отзывов и фантазийного мыслетворчества, и реальные факты, которые мало-помалу выуживает из сотрудников. А поскольку человек это крайне порядочный и честный (ту-ру-ру, звук горна), то умолчать о сделанных выводах не захочет и не сможет. Расскажет по секрету всему свету.

#### **4. Тихоня**

Тихоню в отеле заметно меньше всего: он может быть любого пола, по-разному одет, занимать любое положение в обществе. И даже если внешность у этой персоны яркая, поведение легкое и спокойное. «Тихоня» останавливается в гостинице первый раз или уже в сотый – но мелькает оп коридорам незаметной тенью. Живущий в собственном мире, этот психотип чаще всего остается индифферентным к роскошным интерьерным находкам, грандиозным затеям кухни и анимации. Он то ли созерцает, то ли фрустрирует, и разобраться со стороны бывает сложно – персона идет на контакт со скрипом, отмалчивается, на все вопросы отвечает односложно, а то и вовсе шарахается, кинув испуганный взгляд.

##### **Признаки**

«Тихоня» если уж возникает перед взором персонала, то как-то внезапно и неожиданно, словно материализуется. Всегда очевидно, что идти на контакт ему весьма сложно. В тоне неистребимо просящее выражение, робкие взгляды в глаза – типичный интроверт, который словно удивляется сам себе.

##### **Подводные камни**

Если «тихоня» к вам обратился - значит, ситуация требует срочного вмешательства. Мы знаем случай, когда у одного такого потек фаянсовый друг - сильно так. И постоялец, не желая лишней раз тревожить персонал, смиренно вычерпывал воду в ванной комнате кружкой - до тех пор, пока к вечеру, обессилив, не сдался на ресепшн. Другой сидел половину отпуска при 38 градусах за окном в компании забарахлившего кондиционера, работающего только на обогрев. Поэтому если тихоня уж пришёл - дело не требует отлагательств. Просто потому что он не скажет, но впечатление его будет сильно испорчено. И поскольку интроверты очень активны в интернете, он скажет об этом не вам, а миллиону клиентов какого-нибудь Tophotels.

#### **5. Суперзвезда**

Суперзвезду вы не спутаете ни с кем: это постоялец, знающий себе цену, пресытившийся бесконечными кочеваниями из одного отеля в другой. Обычно это все-таки личность состоявшаяся: в карьере или в личной жизни. Не суть. Чаще всего такие люди окружены постоянно роем адъютантов любого пола и в принципе редко появляются в общественных местах без свиты. Они смотрят на всех в отеле свысока, окидывая неприятно оценивающим взглядом, как будто вы кучка, свежейиспеченная на свет их маленькой лающей собачкой, взятой в качестве аксессуара за бешеные деньги в элитном питомнике.

Суперзвезда всегда с причудами, требует «райдер» на пяти печатных листах, забывая о том, что это она выбрала ваш отель, а не вы ее пригласили. Причина проста: все сотрудники гостиницы должны целовать песок, по которому эта вип-персона ходила и танцевать лезгинку, потому что она снизошла с небес именно в ваш отель, ткнув в него наманикюренным пальчиком в списке, представленным секретарем. И выкладывая селфи у бассейна с геотегом, она делает вам пиар.

##### **Признаки**

Уже с утра Суперзвезда сияет как новогодняя ёлка. Элегантные наряды, полный набор украшений, тщательный макияж (если она девушка). Пахнущие весной ветра овевают персону, идущую по коридору, а все встречные постояльцы, хватаясь за сердце, падают ровными штабелями, образуя для вип-персоны живую ковровую дорожку, по которой она идет, даже не смотря вниз.

Наряды и образы меняются от пяти раз в день до бесконечности, каждый шаг по территории сопровождается несколькими фотокадрами. А ещё Суперзвезда постоянно что-то пьет: смузи, фреши, экзотические коктейли, кофе, «Перье» из стеклянной бутылочки. Любые контакты с персоналом осуществляются в виде претензий, возмущенным тоном, с предыханием и закатыванием глаз.

Внимание! К этому психотипу никоим образом не относятся известные люди, умеющие доброжелательно, по-земному общаться с людьми. А вот многие по факту не представляющие из себя ничего особенного персоны, возомнившие о себе грандиозные вещи – очень.

##### **Подводные камни**

Вы вряд ли сможете сразу понять, это действительно звезда его-нибудь, имеющая много поклонников, или просто пародия. Здесь лучше подстраховаться. Помните случай с одним известным писателем на букву М, которого отказались без паспорта зарегистрировать в одном из очень известных московских отелей? Так вот: девушка на ресепшн просто следовала внутреннему регламенту гостиницы. Принесла извинения, посетовала, что не сможет пустить на ночлег без паспорта и не впустила. Господин писатель, по его уверению, был постоянным гостем в отеле, да и вообще, личность публичная, и вся Россия его знает в лицо. Но девушка отказала: мало ли, вдруг это двойник, который хочет устроить диверсию от лица того, кем представляется. Безопасность гостей всегда дороже.

Кара настигла бедную сотрудницу уже через несколько часов. Блоггер-миллионник плескался ядом на всех своих страницах в соцсетях, поливая помоями и девушку, и отель, и менеджмент. Вот такой репутационный кризис силами одной суперзвезды.

## **6. Зануда**

Из таких гостей в перспективе (или уже) получают самые вредные свекрови и тести. Они лучше всех знают, как довести персонал до белого каления. И не только: они знают всё. Потому что жизненный опыт дороже всех этих ваших университетов, тренингов и стандартов обслуживания. Каждому утверждению у Зануд есть логическое объяснение, и когда вы его слышите, ваша самооценка падает, голову окутывает туман и приходит то самое чувство, что испытывает школьник, не выучивший урок.

Этот психотип умеет сделать так, чтобы вы ощутили вину на ровном месте. Можно было бы назвать эту особенность изощренным методом махинации, но только Зануда сам порой не осознает, что привычная для него тактика в психологии называется именно так. Жизненный опыт в чистом виде. Печаль в том, что выливается он на бранные головы персонала обычно в виде негатива, нравочений и жалоб.

### **Признаки**

Главные жалобщики в отеле, появляющиеся у стойки регистрации или стола guest relations несколько раз в день – это они. Они ропщут на барменов, не доливающим им стакан до краев, на гида, продающего экскурсии втридорога, на владельца отельного магазина, задирающего цены на магнитики, на официантов, пресмыкающимися только перед иностранцами, на буйных соседей по балкону, греющихся в ночи бокалами, на нерадивых горничных, обделяющих их бумагой, на отдел снабжения, закупивший жидкое мыло вместо брускового. На слишком холодный или слишком теплый бассейн, на громких детей, на жадных белбоев, на разбавленный водой алкоголь, на морские волны и кровожадных рыб, которые на отмели кусают за пятки. Именно на зануд по дороге на пляж невыносимо пахнет помойкой из соседнего отеля, на них заклинивает беговую дорожку в спортзале, заканчиваются чистые полотенца, свободные лежаки, баранья нога и слабосоленая семга. Что же им остается? Только жаловаться портье. Имейте в виду, впрочем, что и на портье они жалуются. Только поварам и аниматорам.

### **Подводные камни**

Зануды злопамятны и не забудут ни один косяк. При этом каждый новый найденный недочет будет приплюсовываться к предыдущим, наращивая снежный ком возмущения. Они наверняка нажалуются на вас в интернете и в книге жалоб отеля. Да и устанете вы от них, скорее всего, - настроение испортят не раз.

## **7. Тагил**

Самый верный способ распугать приличных и респектабельных гостей надолго – пригласить в отель несколько экземпляров типа Тагил. И славный город здесь конечно не при чем. Такие персоны встречаются у любой нации. Кто относится к этому психотипу? Веселые буяны, агрессивные бунтари, заносчивые качатели прав, персоны, стремящиеся вывезти с собой половину гостиницы, ныряльщики в бассейны с балконов и деревьев, драчуны и неприлично выражающиеся личности – в общем, все нарушители общественного порядка, забывающие, что их свобода заканчивается там, где начинается свобода или имущество другого.

Само собой, что главным активатором всего этого становится алкоголь или вовсе его беспробудное употребление. И весьма часто бывает так, что в трезвом состоянии это абсолютно милейший человек, но стоит принять на грудь и просыпается неконтролируемый демон. И крайне редко удается в веренице гостей вычислить оборотня с первой встречи. А вот внести его в черный список и сделать визит к вам в отель последним – можно.

### **Признаки**



Мутные глаза, амбре перегара, слышимое из противоположного конца холла. Одежды либо минимальное количество (шорты), либо общий вид неаккуратный. Волосы всклокоченные или мокрые. Чаще всего с человека стекают потоки воды, оставляя следы на только что натертом паркетном полу. Походка нетвердая, пошатывающаяся. Вокруг Тагила велик уровень шума: он громко кричит, свистит, издает междометья и словоподобные звуки.

#### **Подводные камни**

Проспавшись, он ничего не вспомнит из того, что натворил. А если чудо и случится, то даже не извинится. Потому что во всем, что происходит с этим человеком, пока он гоняет чертей, виноваты: непрофессиональный персонал, алкоголь низкого качества, дерзкие гости отеля, магнитные бури, несправедливые охранники. Никакого чувства стыда и сожалений.

Зато если в процессе увеселительных мероприятий был утерян кошелек, телефон, паспорт, золотое украшение, испорчен дорогой костюм – обвинять будут вас. В грубой форме. И рассказывать о недоказанном факте тоже будут каждому встречному-поперечному.

### **8. Самодостаточный**

Самый приятный типаж. Живет своей жизнью, понимает с полуслова, вежлив, незаметен. Скорее всего рассматривает отель как дополнительный аксессуар к городу, морю или горам, и не собирается сидеть в нем с утра до ночи. Довольствуется малым: относительной чистотой, сытной едой, дружелюбным персоналом. Не скупится на добрые слова, обходителен, при просьбах говорит уверенно и вежливо. На ресепшн чаще всего интересуется, как на автобусе добраться до одной из достопримечательностей в округе.

#### **Признаки**

Самодостаточные могут быть одеты демократично или шикарно – неважно, обычно у них собственный неповторимый стиль, который мало зависит от мнения окружающих. Максимально удобный смарт-гардероб, где все формальности – это опции.

Самодостаточные обычно задают минимум вопросов, быстро заполняют бумаги и сами исчезают в направлении номера, не дожидаясь сопровождения. Они заранее знают, где находится ресторан и в какое время он открыт для приема пищи. Им не придется объяснять, где расположен бассейн и бары. Даже если не удалось добыть информацию заранее, самодостаточные предпочитают заниматься собственным исследованием территории, открывая метр за метром без чьей-либо указки.

#### **Подводные камни**

Если Самодостаточный не бьет в набат, это ещё не говорит, что у него всё прекрасно. Возможно, есть какие-то мелкие неудобства, с которыми гость способен уживаться. Но что если таких факторов будет сразу несколько? Пребывание в отеле гостю не понравится, а вы даже не узнаете об этом. И тем удивительнее будет потом на трипэдвайзере прочитать, что этот гость остановившись в вашем отеле всю неделю страдал.

### **ВЫВОДЫ**

В основу типологии легли прежде всего модели взаимодействия с персоналом. Возможно, каждый из психотипов покажется вам несколько утрированным. Это нормально, в чистом виде представители данных групп встречаются крайне редко. В основном все гости находятся где-то между представленными вариантами поведения. Это зависит от настроения, наличия раздражителя, актуальных проблем, соотношения желаемого и действительного, а попросту от сложившейся ситуации. Оценивайте гостя в целом, а действуйте с учетом близкого к одной из выделенных моделей поведения.

Каждый из предложенных типов потребителей требует определенного подхода в предложении ему услуг отеля, да и вообще в общении с ним. Для этого будут выделены ключевые фразы по каждому типу и предложена манера поведения персонала отеля.

Вам лишь предстоит представить такой тип и разыграть возможный диалог с таким гостем.

#### **1. Скандалист**

**Ключевые фразы:** «Позовите мне главного!», «Я сейчас буду звонить!», «Да ты мне обязана!», «Я сейчас вас тут всех!», «Я че, зря отбашлял за ол-инклюзив?»

#### **Что делать?**

Сохраняйте самообладание: сосредоточьтесь, вспомните, как хоронили котенка в детстве, склоните голову набок и делайте вид, что разделяете его боль. Повторяйте как можно чаще: «Нам очень жаль. От имени всего отеля приношу извинения за доставленные неудобства!» Лицо ваше пусть в этот момент выражает боль и вселенскую скорбь. Покаянно потупите взор и склоните скорбную голову. На вопросы отвечайте максимально смиренно. Вспомните все уроки учтивости, вежливо выразите

готовность решить проблему в кратчайшие сроки (и постарайтесь, если возможно, действительно это сделать, чтобы избавить себя от удовольствия наблюдать эту физиономию ещё раз). Ласково предложите присесть, передохнуть, выпить кофе в лобби, пока вы связываетесь со службой, ответственной за исправление косяка. При дальнейших контактах улыбайтесь почтительно и подобострастно. Про себя пошлите гостя к чертям и не принимайте близко к сердцу.

## **2. Соблазнитель**

**Ключевые фразы:** «Лапочка, а не могли бы вы», «Ой, как вы приятно пахнете», «Моя дорогая/мой дорогой, не могли бы вы быть так любезны», «Красавица, а давайте?».

### **Что делать?**

Не поддавайтесь на провокации. При общении с психотипом «Соблазнитель» будьте дружелюбны, выберете деловитый стиль поведения и не подыгрывайте ему. Фильтруйте послы, не относящиеся к работе. И дабы обойтись без разрушительных последствий, внимательно вслушивайтесь в суть просьбы, и, если это возможно, старайтесь поспособствовать скорейшему решению проблемы. Поскольку именно эта группа гостей часто выступает с абсурдными пожеланиями, будьте готовы вежливо сослаться на регламенты отеля, не предусматривающие услуги, отвечающие запросу (а также запрет на личные отношения с постояльцами – на случай, когда вас навязчиво предлагают выгулять под луной). Поверьте, нейтральная учтивость в таких случаях – лучший метод от головной боли при коммуникации.

## **3. Пионер**

**Ключевые фразы:** «Сколько градусов сегодня море?», «Какова длина бассейна?», «Когда бралась последняя проба воды?», «Как я могу добраться до ..?», «А вы не подскажете?», «Будьте любезны, объясните...», «А вот у вас написано», «А вот должностные обязанности спасателя включают».

### **Что делать?**

Уважайте личность «Пионера». Ведь такой не обманет, не украдет, не смолчит. Его отважное сердце – на стороне правды. С энтузиазмом старшего товарища, найдите возможность устранить проблемы, которые у гостя возникают – попросите техника починить кондиционер, горничную – тщательнее протереть под кроватью. Поддерживайте беседы. Врите о мелочах, которые он не сможет проверить. Например, используется ли несъеденное вчерашнее мясо для сегодняшних салатов, хлорируется ли каждый день бассейн, не было ли в отеле случаев отравлений (если не прогремели на всю страну, а то и не одну), из одной ли бочки наливается алкоголь, часто ли другие гости напиваются в зюю. Хотя нет, врите – неправильное слово. Играйте в шпиона: вроде как вы Штирлиц на допросе. Услаждайте уши информацией, которую «Пионер» хочет услышать. Если факт легко проверить – говорите правду и вмняемо аргументируйте причину. Это психотип достаточно рациональный, и если найдет доводы убедительными, придраться не будет. И рассказывайте ему побольше о возможностях гостиницы, не прописанных на сайте или в информационном листе: вы заслужите благодарность, доверие и лояльность. А если так, «Пионер» не подведет: пообещав при чек-ауте оставить по возвращении домой позитивный отзыв, обязательно напишет. На всех популярных туристических сайтах. На нескольких языках. И даже если природная любознательность разыграет, и он не вернется в ваш отель никогда, всегда будет вспоминать о вас с теплом.

## **4. Тихоня**

**Ключевые фразы:** «Извините, мне неловко к вам обращаться», «Простите, не могли бы вы помочь?», «Я миллион раз извиняюсь», «Простите, что я вас беспокою!» - всё это ровным тихим голосом.

### **Что делать?**

Не ждите от «тихони» длинных реплик и громких восторгов. Будьте милы и открыты, ненавязчиво интересуйтесь, есть ли какие-то проблемы, потребности и пожелания. Только аккуратнее, чтобы не спугнуть пугливую лань. Не навязывайтесь с дополнительным сервисом (да, знаем, продажи, все дела), лучше подскажите уютное место, где можно почитать книжечку и попить вкусного кофе.

## **5. Суперзвезда**

**Ключевые фразы:** «Я же просил(а)!», «Это безобразие!», «Как так можно!», «Сколько вам раз сказано!».

### **Что делать?**

Если сомневаетесь в звездности такого гостя, гугл вам в помощь. Сейчас там можно быстро пробить реальную информацию о любом людере мнения. Пробежитесь по биографии, пролистайте фото, посмотрите на количество подписчиков. Стотысячники и больше – это те люди, которые могут подарить вам потенциальных клиентов короткой фразой в инстаграме. Воспринимайте их как инструмент развития, ведь за все нужно платить. В данном случае примите за разменную монету ваше терпение. И если есть реальный шанс предоставить какой-то экстра-сервис, комплименты и запрашиваемые позиции



– не скупитесь. Всегда интересуйтесь, можете ли быть полезными чем-то ещё: такие персоны любят, когда возвращают их эго, хотя и принимают внимание с безразличием. Что делать с остальными – решать вам. Не выходите за рамки отельных стандартов, не пресмыкаться, но и не терять ни на секунду дружелюбного настроения.

#### **6. Зануда**

**Ключевые фразы:** «Я опять к Вам», «Вы представляете?», «Да что же это такое?!», «Зла не хватает», «У меня снова проблема», «Если у вас этого нет, то пропишите это на сайте, нечего народ в заблуждение вводить», «Вот сколько живу, а такого не видел».

#### **Что делать?**

Не все жалобы Зануд – бред. Многие из них абсурдны, какая-то часть обоснована, но у вас нет возможности исправить ситуацию. Однако исправить некоторую долю неудобств в ваших силах (особенно если вы прислушались к совету и культивируете дружелюбные отношения не только с гостями, но и с сотрудниками отеля). Поэтому не советуем вам принимать образ вежливого истукана, бездумно улыбающегося на просьбы – человек подумает, что вы еще и издеваетесь над его проблемой. Уделите пару минут, чтобы вникнуть. Наверняка в ваших силах привлечь немного внимания коллег к гостю и его потребностям. Может, удовлетворить Зануду полностью и не выйдет, но, даже продемонстрировав чуть больше заинтересованности и стремления помочь, вы заслужите благодарность.

#### **7. Тагил**

**Ключевые фразы:** «Э, питервпивом ышыш» (неразборчиво), «Эй, слышь!», «Ик!», «А чё я?», «Гарсоон!», «Бармеен!», «Да ты кого хочешь мне позови!»

#### **Что делать?**

Если вы оказались среди тех, кто не просто вынужден наблюдать выступление Тагила в качестве зрителя, но и должны его унять и обезвредить, придется набраться мужества. Следите за его вещами и постарайтесь успокоить хулигана. Конечно, самый эффективный метод – вызвать охрану или полицейских. Однако для начала попробуйте менее радикальные способы.

- 1) Постарайтесь завладеть вниманием и пристыдить. Не факт, что получится, но попытка не пытка.
- 2) Пообещайте выполнить все его требования. Вряд ли он о них вспомнит.
- 3) Несколько капель нашатырного спирта внутрь. Успокаивает и отврезвляет. Если вам удастся заставить дебошира выпить их – победа в кармане.
- 4) Ведро холодной воды. Не очень дипломатичный способ, но если постоялец сильно беспокоит других гостей, это лучше, чем полицейский участок.
- 5) При любых контактах с Тагилом говорите тихо и спокойно. Не ругайте, не кричите, не оскорбляйте в ответ.
- 6) На следующий день не задавайте наводящих вопросов, не интересуйтесь, как самочувствие и ведите себя, как будто ничего не произошло.

#### **8. Самодостаточный**

**Ключевые фразы:** «Доброе утро!», «Подскажите», «Будьте добры», «Благодарю вас!».

#### **Что делать?**

Не оставляйте Самодостаточных без внимания: будьте благодарны за то, что они дают вам несколько свободных минут, и за это искренне интересуйтесь ими. Пусть гость чувствует себя нужным и важным вне зависимости от того, ищет ли он постоянного контакта с вами самостоятельно. Окружите гостя заботой: предложите свежую газету или чашечку бодрящего эспрессо, поинтересуйтесь, как настроение, выразите желание помочь. Возможно, ваши усилия и не понадобятся, но попытки Самодостаточный гость точно оценит.

#### **ВЫВОДЫ**

Не забывайте главного. Нечего делать на месте сотрудника отеля, если не любишь людей. Найдите себе другую работу и не мучайте ни себя, ни коллег, ни гостей. Мизантроп и гостиничный бизнес – это две совершенно разные истории, две параллельные прямые, которые никогда не пересекутся.

Материал был подан подобным образом, чтобы легче было запомнить и обнаружить эти типажи, чтобы их полюбить.

В отеле вы каждый день сталкиваетесь со всеми этими типами гостей – яркими, самобытными, и найти подход к каждому – это обязанность любого отельера. И теперь, когда вы столкнетесь с каждым из этих типажей (особенно в конфликтной ситуации), то будете уже вооружены знаниями, вспомните о данных советах, улыбнетесь и сделаете шаг вперед в своем развитии, а не будете принимать как личное и близко к сердцу возможные обиды.

### **Особенности продаж гостиничных услуг. Подготовка и требования к сотрудникам коммерческого отдела**

Что главное в отеле? Кто-то говорит ресепшен, кто-то системы жизнеобеспечения, кто-то команда менеджеров, кто-то техническое оснащение. Но на самом деле, главными всегда будут продажи.

Если отель не умеет себя продавать, то всё остальное совершенно не важно.

Но неправильно здесь скатываться только в ценовую конкуренцию и предлагать более низкие цены. Нужно подобрать и научить команду «продажников», которые будут заполнять отель.

Как это сделать? **Есть 3 этапа: подбор, обучение и оценка.**

И на каждом этапе идет работа с одними и теми же компетенциями, которых 5

- обаяние;
- уверенность к себе;
- напористость;
- раскрепощенность;
- позитивный настрой.

Если это продажи b2b и холодные звонки, то не надо отталкиваться от отзывов гостей на специализированных сайтах. Продажник ведь в данном случае продает тем, кто скорее всего сам в вашем отеле жить не будет. А тут нужны совсем другие приемы. И другие преимущества от отеля:

1. Быстрый ответ на письма.
2. Постоянное общение, напоминание о себе, даже если нет бронирования.
3. Подстраивание под клиента.
4. Выход и общение только с лицом принимающим решение.
5. Задавать много вопросов, подводя клиента к тому, что вы продаете именно то, что ему нужно.

Операционные коэффициенты специфичны для гостиничного бизнеса и рассчитываются на регулярной основе (как правило, ежедневно):

- **заполняемость номерного фонда** рассчитывается как отношение числа занятых номеров отеля к общему числу единиц номерного фонда и выражается в процентах;
- **средняя цена за номер** (AverageRate, AR) – средняя цена, которая взимается за оплаченный занятый номер;
- **средний доход на номер** (Revenueperavailable room, RevPar) – доход, приходящийся на один номер в отеле из общего их числа;
- **средний чек за питание** (AverageCheck) раскрывает среднюю сумму чека на один прием пищи в ресторанах и барах отеля и рассчитывается путем деления общей выручки службы питания отеля на количество обслуженных клиентов;
- **доля затрат на питание** сравнивает себестоимость реализованного питания с выручкой ресторанов и баров и часто используется для определения обоснованности затрат на питание;
- доля затрат на оплату труда.

#### **Операционный менеджмент в службе управления номерным фондом.**

Гость чаще всего контактирует с сотрудниками службы номерного фонда: служба приема и размещения, гостиничная касса, консьерж, менеджер по связям с гостями, служба горничных. Сотрудники этой службы выполняют ряд функций, которые можно представить в виде 4-ех основных групп:

Выписка и расчет гостей		Прием и размещение гостей		Внешние и внутренние коммуникации		Учет и аудит состояния номерного фонда
-------------------------	--	---------------------------	--	-----------------------------------	--	--

#### Последовательность заселения гостей в отеле:

- 1)Пререгистрация;
- 2)Регистрация в системе;
- 3)Выбор комнаты и тарифа;
- 4)Установление метода оплаты;
- 5)Выдача ключа от номера;

6) Реакция на дополнительные запросы гостей;

7) Проводы гостя в номер.

Если гостем сделано предварительное бронирование, это существенно сокращает время самой регистрации, т.к. большая часть информации о госте – его паспортные данные, детали проживания и т.п. – уже внесена в автоматизированную систему управления к моменту его прибытия.

Современный гостиничный бизнес по аналогии с авиаиндустрией стремится сократить время прохождения формальных процедур для избежания очередей около стойки регистрации и предлагает процедуры предварительной или экспресс-регистрации (пререгистраций) для VIP-клиентов, делегаций, групп:

- экспресс-регистрация на отдельной стойке в отеле или на отдельном этаже;
- регистрация гостя его дворецким в отеле, в то время как сам гость направляется в номер сразу после прибытия;
- пререгистрация в аэропорту – для этого отель в аэропорту имеет специальную стойку;
- пререгистрация в автобусе/машине по пути следования в отель из аэропорта;
- пререгистрация на сайте отеля, по телефону и т.п. с использованием карты постоянного гостя.

Последовательность смены статуса номера при выписке гостя:

1) Выписка гостя из номера;

2) Смена статуса номера на «Свободный»;

3) Уборка номера горничной;

4) Проверка результатов уборки супервайзером;

5) Смена статуса номера на «Готовый для продажи»;

6) Регистрация нового гостя в номере.

Возможны также следующие статусы номера: «Занятый», «Неубранный», «Неисправный».

Способы оплаты услуг отеля

После выбора комнаты сотрудники должны удостовериться в наличии средств на оплату номера за весь срок проживания и за возможные дополнительные расходы.

Гарантированное бронирование предполагает, что отель обязуется не продавать комнату на дату предполагаемого заезда номера. Гость, в свою очередь, гарантирует оплату за простой номера в случае своего незаезда (no-show). Варианты гарантии:

- предоплата;
- депозит;
- гарантия кредитной картой – сообщаются данные личной или корпоративной карты (+ двусторонняя фотокопия), в случае незаезда снимается стоимость с одной ночи;
- кредитная линия с определенным лимитом для корпораций или турагенств с оплатой в течение недели, месяца.

Негарантированные бронирования предполагают оплату номера при заезде. Действуют до 6 часов вечера для заезда, после чего номера не могут быть проданы.

Методы оплаты при регистрации:

- оплата наличными (важна валюта принимаемых денежных средств; на территории РФ – рубли), предложить гостю оставить депозит в размере возможных дополнительных расходов (мини-бар, платные ТВ и др.);
- оплата туристским ваучером;
- оплата кредитной картой (необходимо проверить срок действия карты и предавторизовать ее на сумму стоимости проживания и дополнительных услуг).

Завершающим этапом регистрации является выдача гостю ключа и препровождение его в комнату. В первоклассных отелях, сопровождая гостя, нужно установить контакт – спросить, как он доехал, рассказать об услугах отеля, а, войдя в комнату, нужно показать ее и рассказать, как пользоваться оборудованием.

Архитектура системы коммуникаций службы номерного фонда отеля

С внешними сервисными организациями (заказ услуг для гостей вне отеля)	С внутренними департаментами отеля (эффективное обслуживание, безопасность)	С гостями (Guest Relations) (реакция на запросы, лояльность гостей)	Реализация коммуникационных услуг (эмент сервиса отеля)
<p>1. Рестораны, шопинг, ночные клубы.</p> <p>2. Транспортные компании, такси, аэропорты, ж/д станции.</p> <p>3. Театры, музеи, библиотеки, выставки, стадионы.</p>	<p>1. Служба горничных (координация статусов номеров).</p> <p>2. Техническая служба (координация ремонтных работ).</p> <p>3. Все доходобразующие центры отеля.</p> <p>4. Отдел продаж и маркетинга (PR-программы).</p> <p>5. Служба безопасности.</p>	<p>1. Реакция и управление жалобами гостей.</p> <p>2. Реализация специальных запросов гостей.</p> <p>3. Повышение лояльности гостей к отелю.</p> <p>4. Обратная связь, долгосрочные отношения с гостями.</p>	<p>1. Доставка почты, газет, факс в номер.</p> <p>2. Обслуживание специальных запросов.</p> <p>3. Телефонная связь.</p> <p>4. Голосовые сообщения в номер, планирование побудок (wake-up calls).</p>

*Последовательность выписки и расчетов с гостями:*

- 1) Проверка корреспонденции для гостя;
- 2) Проверка информации о госте и начисленных ранее сумм в системе;
- 3) Получение информации о еще не начисленных суммах;
- 4) Распечатка баланса и предложение на сверку гостю;
- 5) Реакция на возможные несогласия гостя с начисленными суммами;
- 6) Проверка способа окончательной оплаты услуг;
- 7) Проведение расчета за оказание услуг;
- 8) Выдача документов об оплате гостю;
- 9) Завершение выписки гостя в системе для обновления статуса номера.

**Менеджмент ресторанов и баров отеля.**

Управление ресторанов в отеле отличается от управления независимым предприятием питания, часть общего продукта, которая должна вписываться в концепцию и стратегию отеля. Ключевые составляющие:

Обслуживание (выбор вида, сервиса, обслуживания, расчет)		Планирование (разработка концепции меню, дизайна помещений и т.д)		Продвижение (продажи, PR, реклама, стимулирование продаж)		Производство (закупка продуктов, учет, складирование, приготовление блюдов)
--	--	---	--	---	--	--

*Доходообразующие департаменты службы ресторанов и баров*

Департамент службы питания	Основной сегмент потребителей	Основной предлагаемый продукт	Часы обслуживания
1.Основной ресторан	1.Гости отеля	1.Завтраки,обеды и ужины для гостей	1. 6.30 – 23.00
2.Вечерний ресторан	2.Гости отеля + клиенты «с улицы»	2.Ужины	2. 18.00 – 24.00
3.Лобби-бар/кафе	3.Гости отеля + клиенты «с улицы»	3.Алкобольные и б/алк. напитки, легкие закуски, ограниченное меню салатов и горячих блюдов	3. 11.00 – 02.00
4.Мини-бары в номерах	4.Гости отеля	4.Алкобольные и б/алк. напитки, закуски	4. 24 часа в сутки
5.Обслуживание в номерах	5.Гости отеля	5.Выбор блюд и напитков для завтрака, обеда и ужина в гостевом номере	5. 24 часа в сутки
6.Обслуживание конференций в отеле	6.Организаторы и участники конференций	6.Кофе-паузы, ланч, праздничный ужин	6. В зависимости от заказа
7.Банкеты и торжества в отеле	7.Компании и частные лица	7.Банкет	7. Как правило вечернее время

8.Обслуживание предприятий вне отеля	8.Компании и частные лица	8.Выездной банкет (Catering)	8. В зависимости от заказа
--------------------------------------	---------------------------	------------------------------	----------------------------

При разработке меню учитывают следующие этапы:

- тип и структура меню, выбор блюд и напитков;
- разработка дизайна меню и описание блюд;
- назначение цен на блюда и напитки.

В зависимости от типа меню различают:

- 1) Сет-меню (set-menu), которое определяет определенный набор блюд и напитков (бокал вина, салат, горячие блюда, десерт, чай/кофе) за фиксированную цену – используется для завтраков, бизнес-ланчей или ужинов по предварительному заказу. Основное преимущество – высокая скорость обслуживания.
- 2) Меню a la carte – в меню перечисляется весь спектр блюд и напитков отдельно и цены на них, гости выбирают любую комбинацию, суммируют общий счет при обслуживании подсчитывается как сумма стоимости всех заказанных гостем блюд.
- 3) Комбинированные меню включает в себя элементы сет-меню и меню a la carte: основное меню по фиксированной цене + десерт на выбор.

Ключевые составляющие ресторанного сервиса.

Сервис в ресторане

Характеристика сервиса	Действия персонала	Процедуры
1.Сервис за столом (американский, английский, французский, русский)	1.Сервировка стола	1.Стандарты, регламентируемые действия персонала
	2.Встреча гостей	
	3.Логистика на	2.Бронирование столиков
	4.Логистика блюд	3.Встреча гостей
2.Шведский стол	5.Обслуживание	4.Обслуживание
3.Кафетерий-сервис	6.Расчет стола	5.Расчет
4.Фаст-фуд сервис	7.Уборка	6.Уборка

**Управление эксплуатацией здания отеля.**

Ремонт помещений и конструкций (аварийный, реновации, реконструкция)		Техническое обслуживание здания отеля (содержание, надзор, осмотр, диагностика)		Санитарное содержание (уборка номеров, помещений, пригостиничных территорий)		Обеспечение коммунальными услугами (электро-энергия, вода, газ, теплоснабжение)
--	--	---	--	--	--	---

#### **Управление безопасностью отеля.**

Деятельность службы безопасности отеля должна быть направлена на разработку и применение мер, предполагающих защиту:

- жизни персонала и гостей отеля;
- здания и активов отеля, имущества гостей;
- финансов отеля и гостей;
- информации о клиентах отеля.

Основные направления работы по обеспечению безопасности отеля, его персонала и гостей:

Сохранность имущества и финансов		Пожарная безопасность отеля		Контроль доступа		Конфиденциальность информации
----------------------------------	--	-----------------------------	--	------------------	--	-------------------------------

#### Пожарная безопасность

Планирование пожарной безопасности начинается на предпроектной стадии. Для реализации мер пожарной безопасности в отеле требуется:

- соответствие планировки здания в отеле определенным нормам;
- наличие систем пожарного оповещения и тушения пожара;
- инструктирование персонала и гостей правилам поведения и пользования электрооборудованием в отеле;
- обучение персонала поведению в случае возникновения пожара.

Требуется регулярно проводить инструктажи с привлечением инспекторов-профессионалов, особенно для горничных, план действия которых при пожаре следующий:

- незамедлительно активизировать кнопку тревоги на этаже;
- уведомить службу размещения о пожаре, с информацией о точном месте его возникновения;
- убрать из прохода коридора тележку горничной;
- помочь людям, находящимся на этаже, эвакуироваться.

#### Контроль доступа и сохранность имущества

Этот контроль призван не допустить проникновения в отель, а тем более в номер посторонних лиц, преследующих целей кражи, терроризма и т.п. Многое зависит от внимания сотрудников службы безопасности на входе в отель, расположение камер наблюдения, централизации процесса мониторинга и т.д. Особую роль в реализации функции контроля играет порядок выдачи и хранения ключей от номеров.

Двери гостевых номеров должны быть оборудованы:

- качественными электронными замками, открывающимися при помощи электронных ключей с памятью о последних;
- запирающимся механизмом изнутри;
- дополнительным механизмом контроля доступа изнутри – дверной цепочкой;
- дверным глазком.

Телефонные операторы, которые обычно соединяют внешние и внутренние звонки с номерами.

При этом:



- не должно быть прямого соединения с номером, если в коридорах на гостевых этажах установлены телефоны;
- не должны соединять только по номеру комнаты;
- обязательно требовать назвать имя абонента.

Горничные должны проводить уборку номеров, держа дверь открытой, ставя тележку поперек, чтобы она преграждала вход в номер. Если человек вошел во время уборки, горничная должна попросить и проверить ключ. При сопротивлении вызвать менеджера.

Служба приема должна обеспечить контроль оборота ключей и знать процедуры их выдачи и обмена:

- при размещении прибывшего гостя и выдаче ему ключа нельзя называть вслух номер комнаты;
- при выдаче ключей-дубликатов требуется предъявить документ и согласие проживающего.

Общие правила:

- перекодировка электронных ключей производится раз в полгода;
- генеральный менеджер должен знать, кто из сотрудников обладает мастер-ключами (от всех дверей);
- все запасные двери должны контролироваться, и не должны иметь свободный доступ с улицы;
- доступ на гостевые этажи с использованием лифтов только для держателей электронных ключей;
- балконные двери должны иметь запирающийся механизм;
- парковки должны быть освещены и за ними должно быть круглосуточное наблюдение;
- должны присутствовать письменные инструкции по безопасности и контролю доступа, с которыми должны быть ознакомлены все сотрудники;
- в отеле должны регистрироваться потерянные вещи и инциденты, имеющие место в течение дня.

Конфиденциальность информации подразумевает сбор, хранение и использование информации об отеле, его персонале и гостях таким образом, чтобы отсутствовала или пресекалась любая возможность утечки этой информации и использования ее во вред. Существуют следующие правила:

- гость должен иметь возможность проживать инкогнито;
- распространение любой информации о гостях должны быть строго запрещены;
- персонал проходит проверку на предмет криминального прошлого;
- номер кредитной карточки должен быть «замаскирован» - только последние цифры;
- доступ к личной информации должен иметь ограниченный круг сотрудников.

Безопасность отеля может стать одним из серьезных конкурентных преимуществ и инструментом повышения доходов.

## **2.2. Мотивация сотрудников служб управления номерным фондом и питания и напитков**

### **Мотивация и ее преимущества**

Мотивация — процесс стимулирования и поддержания интереса, а также усилий персонала для достижения целей компании. Проще говоря, это то, что побуждает человека к эффективной работе. Мотивированные сотрудники трудятся лучше и продуктивнее, а решают задачи более творчески.

Повышая мотивацию, вы получаете:

1. Увеличение производительности, а также эффективности работы;
2. Повышение качества продукции или услуг;
3. Сокращение времени на выполнение задач и проектов;
4. Сокращение текучести кадров, удержание талантов;
5. Улучшение коммуникации в коллективе;
6. Повышение уровня удовлетворенности сотрудников;
7. Развитие лояльности и преданности компании;
8. Рост вовлеченности;
9. Привлечение новых талантов;
10. Развитие HR-бренда компании, укрепление ее репутации.

Система мотивации нужна любой организации, которая хочет достичь высоких результатов и сохранить конкурентоспособность на рынке.

### **Какие бывают теории мотивации**

Теперь давайте рассмотрим самые популярные теории мотивации.

#### **Теория потребностей А. Маслоу**

Маслоу разработал иерархию потребностей, в которой расположил их в порядке важности: физиологические потребности, потребность в безопасности, потребность в любви, потребность в уважении, признании, потребность в самореализации.



### Суть теории Маслоу

Согласно этой теории, удовлетворение более низких уровней потребностей является предпосылкой для перехода к удовлетворению более высоких уровней. Например, если человек не имеет достаточной еды и воды, он не будет стремиться к социальным взаимодействиям или самореализации.

### Как разработать систему мотивации на основе теории Маслоу

Для управления мотивацией с помощью теории А. Маслоу необходимо понять, какие потребности удовлетворены у персонала сейчас, а также создать условия для удовлетворения более высоких уровней потребностей.

### Теория ожиданий Виктора Врума

В. Врум считал, мотивация сотрудника зависит от ожиданий относительно результата, которого он сможет достичь, если будет выполнять определенные действия.

Элементами этой теории являются следующие факторы:

- 1) Ожидание – представление о том, какой результат будет достигнут при определенных действиях;
- 2) Содействие – надежда, что определенные действия приведут к вознаграждению в зависимости от результатов;
- 3) Валентность – степень удовлетворения или неудовлетворения, которая возникает вследствие получения вознаграждения.

Если говорить коротко, теория ожиданий подчеркивает важность убеждения сотрудников в том, что их усилия будут вознаграждены желаемым образом. Именно это повышает мотивацию и производительность.

### Как разработать систему мотивации на основе теории Врума

Регулярная, обоснованная и, что важно, искренняя похвала от руководителя мотивирует подчиненного повторять успехи в работе. А размер оплаты — один из главных стимулов к труду. Если человек посчитает, что ему платят недостаточно за работу, его производительность упадет или он будет искать новое место работы.

### Теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда

Д. МакКлелланд предположил, что люди имеют три основных типа потребностей: успех, власть, соучастие.

**Потребность в достижении** проявляется в получении признания, желании демонстрировать свою компетентность, а также мастерство.

Люди с выраженной **потребностью власти** мотивируются контролем над другими людьми, возможностью брать ответственность и принимать решения.



Суть теории мотивации Д. МакКлелланда

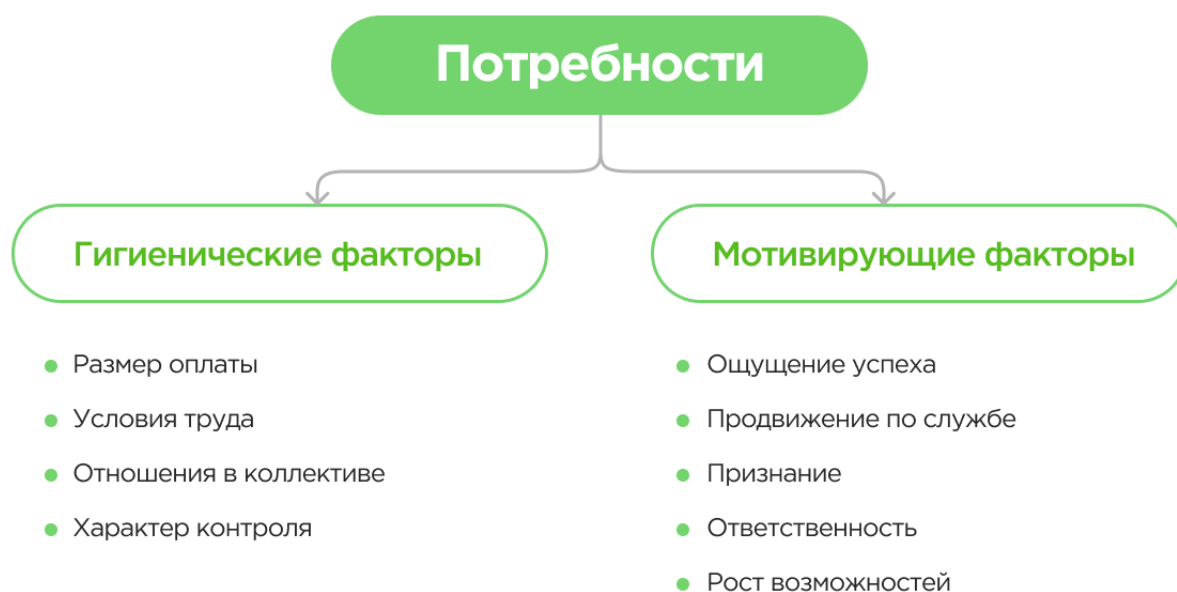
Сотрудники с выраженной **потребностью соучастия** хотят, чтобы их замечали, слушали и адекватно воспринимали их идеи. Также они стремятся к поддержанию отношений, общению с другими людьми, оказанию помощи.

Перечисленные потребности не располагаются иерархически, не исключают друг друга, а взаимосвязаны.

**Двухфакторная теория Фредерика Герцберга**

Теория Фредерика Герцберга выделяет два типа факторов, которые оказывают влияние на удовлетворенность или неудовлетворенность сотрудников: гигиенические и мотивационные.

Гигиенические факторы включают зарплату, условия труда, статус в компании, безопасность рабочего места и т.д. А мотивационные — возможности для развития и достижения личных целей.



#### Гигиенические и мотивационные факторы

Сами по себе гигиенические факторы не могут мотивировать или вызывать удовлетворенность работой. Они должны быть соблюдены в качестве необходимого минимума. В отличие от этого отсутствие мотивации напрямую связано с неудовлетворенностью работой.

#### Как разработать систему мотивации на основе теории Герцберга

Оцениваем гигиенические и мотивационные факторы с помощью опросов персонала.

Как сказано выше, гигиенические факторы (**размер оплаты, условия труда, отношения в коллективе, характер контроля**) влияют на мотивацию только при отрицательных показателях. По этой причине целесообразно начинать работу именно с устранения их негативного воздействия.

#### Теория справедливости Адамса

Согласно теории справедливости Адамса, люди оценивают мотивацию на основе сравнения своих входов (усилий, вложенных в работу) и выходов (результатов работы и благ, полученных взамен усилий) с входами и выходами других сотрудников в сходных условиях.

## Входы →

(что сотрудник делает для достижения результата)



- Обязанности
- Энтузиазм
- Привнесенный опыт
- Личные жертвы
- Лояльность по отношению к руководителю, менеджерам и организации
- Гибкость в работе под давлением или в строгие сроки

## Выходы ←

(что сотрудник получает)



- Деньги
- Ежегодные праздники
- Путешествия
- Продвижение
- Служебная аттестация
- Гибкий график работы
- Обучение и развитие

### Входы и выходы наглядно

Если человек считает, что его входы и выходы не соответствуют входам и выходам других людей, то он может испытывать недовольство и неудовлетворенность своей работой. Иными словами, если сотрудник считает, что получает справедливое вознаграждение за свой труд, то он будет более мотивирован.

### Как разработать систему мотивации на основе теории справедливости

Опросы персонала помогут выявить причины недостаточной мотивации и предложить решения для ее улучшения.

Основная идея теории мотивации Адамса заключается в том, что справедливые и равные возможности могут стимулировать сотрудников к более высокой мотивации. Следовательно, необходимо создавать комфортные условия, фокусируясь не только на том, чтобы извлечь максимум из усилий персонала, но и на том, чтобы поддерживать позитивный психологический настрой людей, предоставлять им возможности роста и справедливое вознаграждение.

### Теория мотивации Д. Макгрегора

В книге «Человеческая сторона предприятия», опубликованной в 1960 году, психолог Дуглас Макгрегор предложил две теории, которые объясняют, как нужно мотивировать сотрудников. Ученый дал им названия «Теория X» и «Теория Y». Теория мотивации Д. Макгрегора

#### Базовые положения «Теории X»

Эта часть подразумевает, что сотрудники изначально ленивы. Они всеми силами избегают работы и стремятся к безопасности и комфорту. Люди боятся ответственности и хотят, чтобы им указывали, что делать. Мотивировать их можно только жестким контролем, деньгами и наказаниями — гипотетическими или реальными.

Теория мотивации X Макгрегора предполагает, что: основные методы управления персоналом — жесткое руководство и контроль; для достижения целей нужно принуждать сотрудников работать под угрозой санкций; работники не сделают ничего без вознаграждения; все сотрудники ищут выгоду для себя и не думают о компании; нельзя доверять ни одному сотруднику, и в этом виноваты сами люди, а не система. Легко понять: теория X подразумевает негативную мотивацию.

Руководитель-приверженец теории X считает, что его сотрудники не хотят по-настоящему работать, поэтому ему нужно четко структурировать деятельность и побуждать сотрудников достигать результата. Такой начальник склонен к авторитарному стилю управления. Характеристика авторитарного стиля

управления по теории мотивации X в сравнении с другими стилями Характеристика авторитарного стиля управления

Базовые положения теории «Y»

«Теория Y» — это дополнение к «Теории X». Она основывается на совершенно противоположных принципах. Согласно этой теории, сотрудники изначально амбициозны и хотят брать на себя ответственность. Работники хотят проявлять творческое мышление. Стимул здесь — сама работа.

Теория мотивации Y Макгрегора предполагает, что: нежелание работать — это не врожденное качество, а следствие плохих условий труда; личностное развитие и вознаграждение — оптимальные средства достижения целей предприятия; сотрудники формируют в себе самодисциплину и самоконтроль, если в компании создали условия для этого; трудовой потенциал сотрудников выше, чем принято считать.

Согласно теории мотивации Y, персоналу нужно давать как можно больше свободы для реализации самостоятельности и творчества. Если убрать все строгие правила и препятствия, персонал проявит творческий подход, начнет работать с отдачей, а значит, вырастет и производительность труда.

Руководству здесь свойственен демократический стиль управления: они открыты для позитивного взгляда и возможностей, которые создают.

### **7 советов, как мотивировать людей работать лучше**

Ориентируясь на 10 перечисленных метрик, мы предлагаем использовать следующие методы для повышения мотивации сотрудников:

1. **Обеспечивать справедливую и прозрачную оплату труда.** Озвучивайте четкие критерии оценки работы, разрабатывайте систему вознаграждения, которая будет соответствовать результатам, уровню квалификации и достижениям.
2. **Создавать условия для развития.** Предоставляйте возможность участия в конференциях, выставках, а также других мероприятиях, связанных с профессиональной деятельностью.
3. **Поощрять достижения сотрудников.** Важно не только обеспечивать материальное вознаграждение, но и вербально признавать успехи людей, выражая им свою благодарность и уважение. Это поможет людям чувствовать себя более уверенно.
4. **Создавать комфортные условия работы.** Это может быть как организация удобного и функционального рабочего пространства, так и предоставление дополнительных бенефитов, таких как медицинская страховка, оплачиваемый отпуск или гибкий график, бесплатные обеды, занятия спортом за счет компании.
5. **Учитывать индивидуальные потребности и интересы.** Например, фирма может проводить опросы среди сотрудников, учитывать их предпочтения при организации мероприятий или при выборе системы поощрения.
6. **Помогать соблюдать баланс работы и личной жизни.** Сотрудники, у которых есть время для личных дел и увлечений, более мотивированы. Со своей стороны вы можете следить за тем, чтобы люди не перерабатывали, своевременно ходили в отпуск, не отвечали на сообщения и звонки клиентов во вне рабочее время. А если вы видите, что кто-то близок к выгоранию, можно предоставить человеку оплачиваемый отгул или отпуск вне графика.
7. **Создавать дружескую атмосферу в коллективе.** Организуйте спортивные соревнования, тимбилдинги, а также другие мероприятия, которые помогут укрепить связи между людьми.

Взаимодействие с аудиторией – ответы на вопросы, дополнительные разъяснения по просьбе аудитории

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических занятий по дисциплине  
(модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. *Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе*

**2. РАЗДЕЛ 1. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ И СТАНДАРТЫ  
ОБСЛУЖИВАНИЯ В ОПЕРАЦИОННОМ МЕНЕДЖМЕНТЕ ГОСТИНИЦЫ**

3. Цели занятия: сформировать представление об информационных технологиях и стандартами обслуживания в операционном менеджменте гостиницы.

4. Структура семинарского занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Тема 1.1. Разработка стандартов обслуживания как ключевая технология операционного менеджмента отеля.</b>	контрольная работа
2	<b>Тема 1.2 Программное обеспечение в операционном управлении отелем.</b>	контрольная работа дискуссия

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Тема практического занятия 1.1. Разработка стандартов обслуживания как ключевая технология операционного менеджмента отеля.**

**Вопросы к обсуждению:**

Стандарт Гостеприимство по отношению к гостям. Стандарт Внешность, поведение и отношение. Правила внутреннего трудового распорядка гостиницы. Прейскурант цен на номера, места, перечень услуг, входящих в стоимость номера и дополнительные услуги. Правила приема, размещения и обслуживания российских и иностранных граждан. Правила проживания в гостинице. Основы трудового законодательства. Стандарт Взаимоотношения с гостями отеля. Стандарт Заселение гостя. Стандарт Обслуживание VIP гостей. Стандарт Выписка и расчет гостя. Стандарт Забытые вещи. Стандарт Телефонный этикет. Стандарт Фоновая музыка. Стандарт Побудка. Стандарт обслуживания гостя а-ля карт. Стандарт работы на шведской линии. Стандарт выездной уборки номера. Стандарт текущей (ежедневной) уборки номера. Стандарт комплектации тележки. Стандарт комплектации номера. Стандарт уборки общественных и служебных помещений гостиницы. Стандарт уборки зоны лобби и лифтовых холлов гостиницы. Стандарт работы с жалобами гостей. Требования к бизнес-процессам в гостинице.

**Практические задания:**

1. Программа обучения стандартам обслуживания в гостинице (состав стандартов и сроки прохождения).
2. Критерии качества обслуживания в гостиницах различных сетей.
3. Перечень стандартов и последовательность обучения администратора службы приема и размещения.



4. Перечень стандартов и последовательность обучения официанта.
5. Перечень стандартов и последовательность обучения горничной.

**Тема практического занятия 1.2.** Программное обеспечение в операционном управлении отелем.

**Вопросы к обсуждению:**

Основные модули программы управления отелем. Модуль бронирования в программе управления отелем. Модуль управления номерным фондом в управлении отелем. Модуль работы с группами в управлении отелем. Модуль базы гостей в программе управления отелем. Модуль отчетов в программе управления отелей. Дополнительные модули и интегрированные программные продукты в программе управления отелем (CRM, RMS, управление предприятиями питания, оказание медицинских услуг и прочие).

**Практические задания:**

**Темы дискуссий:**

1. Принципы гостеприимства в различных гостиничных сетях.
2. Принципы гостеприимства в разных странах мира
2. Факторы, влияющие на качество обслуживания в отеле.

**Темы контрольных работ:**

1. Современное программное обеспечение гостиницы.
2. Программные продукты, используемые в гостиничном бизнесе.
3. Специфика программного обеспечения по управлению мини-отелем.
4. Особенности программного обеспечения по управлению гостиничным комплексом.

Сравнительная характеристика основных программных продуктов по управлению отелем.

Требования к выполнению практического задания: При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

6. Записать дату, тему и цель задания;
7. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
8. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
9. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
10. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

**2. РАЗДЕЛ 2. ОПЕРАЦИОННОЕ УПРАВЛЕНИЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССАМИ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ПИТАНИЯ ГОСТЕЙ**

3. Цели занятия: сформировать представление об операционном управлении бизнес-процессами приема, размещения и питания гостей
4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	<b>Тема 2.1. Организация и контроль деятельности по управлению номерным фондом и питанием гостей</b>	Аналитическое задание

2	<b>Тема 2.2. Мотивация сотрудников служб управления номерным фондом и организации питания и напитков</b>	Проект

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Тема практического занятия 2.1. Организация и контроль деятельности по управлению номерным фондом и питанием гостей.**

**Вопросы к обсуждению:**

Тип гостя Скандалист: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Соблазнитель: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Пионер: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Тихоня: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Суперзвезда: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Зануда: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Тагил: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Самодостаточный: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Особенности подбора, оценки и обучения сотрудников для продаж услуг отеля. Алгоритм заселения гостя в отель. Алгоритм смены статуса номера при выселении гостя. Способы оплаты услуг отеля. Система коммуникаций с гостем сотрудников службы номерного фонда. Алгоритм выселения и расчета с гостем. Формы обслуживания в ресторане. Контроль доступа и сохранность имущества отеля. Конфиденциальность информации в гостинице.

**Практические задания:**

**Темы аналитических заданий:**

1. Определение типов гостей отеля и принципов работы с ними.
2. Определение основных характеристик гостя при выстраивании системы взаимодействия с ним.
3. Определение основных компетенций сотрудников, продающих услуги отеля.
4. Определение основных бизнес-процессов в службе приема и размещения, и требования к ним.
5. Гарантированное и негарантированное бронирование в гостинице: технологии и стандарты.
6. Современные технологии заселения гостя в гостиницу.
7. Ключевые составляющие и особенности обслуживания ресторанов в отеле.
8. Доходообразующие департаменты службы питания и напитков.
9. Этапы разработки меню.
10. Ключевые составляющие ресторанного сервиса.
11. Управление эксплуатацией здания отеля (анализ на примере конкретного гостиничного комплекса).
12. Управление безопасностью отеля (анализ на примере конкретного гостиничного комплекса).

**Тема практического занятия 2.2. Мотивация сотрудников служб управления номерным фондом и организации питания и напитков.**

**Вопросы к обсуждению:**

Теория мотивации А. Маслоу и ее применение в гостиничном бизнесе. Теория ожиданий В. Врума и ее применение в гостиничном бизнесе. Теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда и ее применение в гостиничном бизнесе. Двухфакторная теория Ф. Герцберга и

ее применение в гостиничном бизнесе. Теория справедливости Адамса и ее применение в гостиничном бизнесе. Теория мотивации Д. Макгрегора и ее применение в гостиничном бизнесе.

**Практические задания:**

**Темы аналитических заданий:**

1. Разработка системы мотивации персонала службы питания и напитков
2. Разработка системы мотивации персонала СПиР
3. Разработка системы мотивации персонала housekeeping
4. Разработка системы мотивации bask office
5. Разработка системы мотивации службы безопасности

Требования к выполнению практического задания: составление отчета с использованием иллюстративного материала

Требования к выполнению практического задания: При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

11. Записать дату, тему и цель задания;
12. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
13. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
14. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
15. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ**

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы дисциплины (модуля) актуализированы	Протокол заседания кафедры №7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*		__-__-____
3.	*		__-__-____
4.	*		__-__-____



**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) РГСУ

**К. К. Поздняков**

29.02.2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)  
МЕЖДУНАРОДНЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ  
В ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

**Направление подготовки**  
*«43.04.03 Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Управление гостиничным комплексом»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

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

Москва 2024

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Международные и национальные системы управления качеством в гостеприимстве» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки *43.04.03 Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 558, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программе *магистратуры* по направлению подготовки *43.04.03 Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Международные и национальные системы управления качеством в гостеприимстве» разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Мухоморовой И.В.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса и гастрономии

(наименование кафедры)

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года



Заведующий кафедрой  
канд. экон. наук, доцент

Р.Н. Ушаков

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	6
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	7
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю).....	13
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	13
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю).....	15
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	15
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	18

# МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## *1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)*

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить для проведения лекции презентацию, которую можно органично интегрировать во все вышеупомянутые типы лекций в качестве формы визуальной поддержки.

В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов – это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### **Краткое содержание лекционных занятий**

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
<b>Раздел 1. Методологические основы управления качеством в сфере гостеприимства</b>	



<p><b>Тема 1.1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления</b></p>	<p>Принципы, термины и определения системы менеджмента качества. Значение повышения качества на макроуровне. Научные подходы к содержанию понятия качества и управлению качеством. Зарубежные и отечественные ученые, имеющие научные труды в области качества. 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.</p>
<p><b>Тема 1.2. Инструменты управления качеством</b></p>	<p>Инструменты управления качеством. Диаграмма Парето. Диаграмма Исикавы. ABC-анализ. Контрольный листок. Функциональные инструменты управления качеством. Принципы TQM. Концепция TQM. Планирование, организация и мотивация в системе менеджмента качества. Внутренние и внешние потребители процессов системы менеджмента качества. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена. Карта качества обслуживания.</p>
<p><b>Раздел 2. Международные и национальные системы управления качеством в гостеприимстве</b></p>	
<p><b>Тема 2.1. Система менеджмента качества гостиничного предприятия</b></p>	<p>Особенности построения СМК гостиничных предприятий. Требования к СМК. Этапы внедрения СМК в гостинице. Роль персонала предприятия при внедрении СМК. Политика в области качества гостиничного предприятия. Порядок разработки документации СМК. Состав документов СМК. Разработка основных внутренних документов СМК. Разработка вспомогательных внутренних документов по СМК. Критерии затрат на СМК. Организационные структуры СМК. Ответственные лица. Подготовка гостиницы к введению СМК. Обучение персонала. Организационные изменения. Оценка рисков. Планирование уровня качества гостиничной услуги. Планирование контроля качества гостиничной услуги. Планирование обеспечения качества.</p>
<p><b>Тема 2.2. Международные и национальные стандарты управления качеством</b></p>	<p>Международные стандарты систем менеджмента качества ИСО серии 9000, экологического менеджмента ИСО серии 14000, охраны здоровья и безопасности персонала OHSAS 18000, системы управления охраной труда ГОСТ 12.0.230–2007, социальной ответственности SA 8000, ИСО серии 26000. Интегрированная система менеджмента качества. Понятие сертификата и процедуры сертификации. Виды сертификатов. Сертификация как подтверждение соответствия стандарту. Состав документов для сертификации СМК. Подготовка к проведению процедуры сертификации. Выбор организации для проведения процедуры сертификации. Заключение договора. Подготовка предприятия к процедуре сертификации СМК.</p>

	Возможные причины отказа в сертификации. Устранение замечаний и несоответствий. Получение сертификата.
--	--

### **1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)**

Практические занятия – одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических занятий:

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные.
- Метод «мозговой штурм» («мозговая атака», англ. brainstorming) — оперативный метод решения проблемы на основе стимулирования творческой активности, при котором участникам обсуждения предлагают высказывать как можно большее количество вариантов решения, в том числе самых фантастичных. Затем из общего числа высказанных идей отбирают наиболее удачные, которые могут быть использованы на практике. Является методом экспертного оценивания.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим (семинарским) занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

**Задания для самостоятельной работы к Разделу 1. Методологические основы управления качеством в сфере гостеприимства**

**Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1**

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Классификация методов управления качеством.
2. Измерение показателей качества и конкурентоспособности гостиничных услуг.
3. Простые инструменты управления качеством (Диаграмма Исикавы. Диаграмма Парето. Контрольные листки. Карты Шухарта. Гистограмма. Стратификация. Диаграмма разброса).
4. Функциональные инструменты управления качеством.
5. Концепция «6 сигм».
6. Концепция «ZD».
7. Концепция «кайдзен».
8. Принцип Парето и особенности его применения в индустрии гостеприимства.
9. Управление социальной ответственностью.

10. Принципы TQM.
11. Концепция TQM.
12. Управление качеством на основе принципов ХАССП.
13. Система экологического менеджмента.
14. Принципы построения дома качества
15. Развертывание функции качества в гостиничном комплексе.

### **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2. Международные и национальные системы управления качеством в гостеприимстве**

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

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Действующие ГОСТы в индустрии туризма и гостеприимства. Основные положения. Категории стандартов, регулирующих деятельность гостиниц и иных средств размещения.
2. Функциональные и технологические стандарты.
3. Стандарты обслуживания.
4. Стандарты общения персонала с потребителями услуг.
5. Стандарты службы приема и размещения в гостиницах.
6. Стандарты качества. Организационная культура гостиничных комплексов.
7. Сетевые отели и стандарты деятельности.
8. Стандарты финансового менеджмента.

### **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Международные и национальные системы управления качеством в гостеприимстве» предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

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

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

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

*Подготовка к лекционному занятию 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 практическому занятию.*

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

Предварительная подготовка к практическому занятию 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 практического занятия включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

#### *Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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 студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### ***Виды самостоятельной работы.***

#### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *referre* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.



Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснить их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

### 3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показывается их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

### 4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

### 5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

### 6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.



### ***Методические материалы по выполнению практического задания (контрольная работа)***

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

#### ***Критерии оценки практического задания (контрольной работы):***

«Отлично» – правильный ответ, дается четкое обоснование принятому решению; рассуждения четкие последовательные логические; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Хорошо» – правильный ответ, дается обоснование принятому решению; но с не существенными ошибками, в рассуждениях отсутствует логическая последовательность; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания, правильно используются формулы, понятия, процедуры, имеющие прямое отношение к задаче для подтверждения принятого решения.

«Удовлетворительно» – правильный ответ, допускаются грубые ошибки в обосновании принятого решения; рассуждения не последовательные сумбурные; используются ссылки на полученные при изучении дисциплины знания; используются формулы, процедуры, понятия, имеющие прямое значение для подтверждения принятого решения, однако, при обращении к ним допускаются серьезные ошибки, студент не может правильно ими воспользоваться.

«Неудовлетворительно, не зачтено» – ответ неверный, отсутствует обоснование принятому решению; студент демонстрирует полное непонимание сути вопроса.

#### ***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение дисциплин (модулей) завершается зачетом с оценкой. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачету с оценкой, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете с оценкой студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Международные и национальные системы управления качеством в гостеприимстве

**2. РАЗДЕЛ 1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ  
В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА**

3. Цели занятия: сформировать представление о методологических основах управления качеством в сфере гостеприимства

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 1.1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления	Вводная лекция Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	Тема 1.2. Инструменты управления качеством	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление о понятии качество, качество услуг и качество обслуживания, управлении качеством

**Тема 1.1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления**

Принципы, термины и определения системы менеджмента качества. Значение повышения качества на макроуровне. Научные подходы к содержанию понятия качества и управлению качеством. Зарубежные и отечественные ученые, имеющие научные труды в области качества. 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.

**Тема 1.2. Инструменты управления качеством**

Инструменты управления качеством. Диаграмма Парето. Диаграмма Исикавы. ABC-анализ. Контрольный листок. Функциональные инструменты управления качеством. Принципы TQM. Концепция TQM. Планирование, организация и мотивация в системе менеджмента качества. Внутренние и внешние потребители процессов системы менеджмента качества. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена. Карта качества обслуживания.

Взаимодействие с аудиторией (вопросы, проблемные ситуации, т. д.)

1. Международные и национальные системы управления качеством в гостеприимстве

## 2. РАЗДЕЛ 2. МЕЖДУНАРОДНЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ГОСТЕПРИИМСТВЕ

3. Цели занятия: сформировать представление о международных и национальных системах управления качеством в сфере гостеприимства

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 2.1. Система менеджмента качества гостиничного предприятия	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	Тема 2.2. Международные и национальные стандарты управления качеством	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций Заключительная лекция

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление о международных и национальных системах управления качеством в сфере гостеприимства

### Тема 2.1. Система менеджмента качества гостиничного предприятия

Особенности построения СМК гостиничных предприятий. Требования к СМК. Этапы внедрения СМК в гостинице. Роль персонала предприятия при внедрении СМК. Политика в области качества гостиничного предприятия. Порядок разработки документации СМК. Состав документов СМК. Разработка основных внутренних документов СМК. Разработка вспомогательных внутренних документов по СМК. Критерии затрат на СМК. Организационные структуры СМК. Ответственные лица. Подготовка гостиницы к введению СМК. Обучение персонала. Организационные изменения. Оценка рисков. Планирование уровня качества гостиничной услуги. Планирование контроля качества гостиничной услуги. Планирование обеспечения качества.

### Тема 2.2. Международные и национальные стандарты управления качеством

Международные стандарты систем менеджмента качества ИСО серии 9000, экологического менеджмента ИСО серии 14000, охраны здоровья и безопасности персонала OHSAS 18000, системы управления охраной труда ГОСТ 12.0.230–2007, социальной ответственности SA 8000, ИСО серии 26000. Интегрированная система менеджмента качества. Понятие сертификата и процедуры сертификации. Виды сертификатов. Сертификация как подтверждение соответствия стандарту. Состав документов для сертификации СМК. Подготовка к проведению процедуры сертификации. Выбор организации для проведения процедуры сертификации. Заключение договора. Подготовка предприятия к процедуре сертификации СМК. Возможные причины отказа в сертификации. Устранение замечаний и несоответствий. Получение сертификата.

Взаимодействие с аудиторией (вопросы, проблемные ситуации, т. д.)

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических занятий по дисциплине  
(модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Международные и национальные системы управления качеством в гостеприимстве
2. Тема практического занятия. **Качество как социально-экономическая категория и объект управления. Инструменты управления качеством**
3. Цели занятия: научиться контролировать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон
4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 1.1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления	Мозговой штурм
2	Тема 1.2. Инструменты управления качеством	Практическое задание

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Тема практического занятия 1.1.: Качество как социально-экономическая категория и объект управления**

Вопросы к обсуждению:

Принципы, термины и определения системы менеджмента качества. Значение повышения качества на макроуровне. Научные подходы к содержанию понятия качества и управлению качеством. Зарубежные и отечественные ученые, имеющие научные труды в области качества. 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.

Практические задания:

Тема: проблема качества услуг и качества обслуживания в гостиницах и иных средствах коллективного размещения в России

Тема: уход зарубежных отельных операторов и качество гостиничной услуги: возможности бизнеса и ожидания потребителей

Тема: удовлетворенность потребителей (гостей): как оценить?

**Тема практического занятия 1.2.: Инструменты управления качеством**

Вопросы к обсуждению:

Инструменты управления качеством. Диаграмма Парето. Диаграмма Исикавы. ABC-анализ. Контрольный листок. Функциональные инструменты управления качеством. Принципы TQM. Концепция TQM. Планирование, организация и мотивация в системе менеджмента качества. Внутренние и внешние потребители процессов системы менеджмента качества.

Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена. Карта качества обслуживания.

Практические задания:

Тема: Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена (на основе концепции нейтральных зон). Построение Карты качества обслуживания.

Тема: Внутренние и внешние потребители процессов системы менеджмента качества - построение карты потребителей процессов СМК

Требования к выполнению практического задания: При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

6. Записать дату, тему и цель задания;

7. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;

8. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;

9. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;

10. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

1. Международные и национальные системы управления качеством в гостеприимстве

2. Тема практического занятия. **Система менеджмента качества гостиничного предприятия**

3. Цели занятия: научиться контролировать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 2.1. Система менеджмента качества гостиничного предприятия	Практическое задание
2	Тема 2.2. Международные и национальные стандарты управления качеством	Практическое задание

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Тема практического занятия 2.1.: Система менеджмента качества гостиничного предприятия**

Вопросы к обсуждению:

Особенности построения СМК гостиничных предприятий. Требования к СМК. Этапы внедрения СМК в гостинице. Роль персонала предприятия при внедрении СМК. Политика в области качества гостиничного предприятия. Порядок разработки документации СМК. Состав документов СМК. Разработка основных внутренних документов СМК. Разработка вспомогательных внутренних документов по СМК. Критерии затрат на СМК. Организационные структуры СМК. Ответственные лица. Подготовка гостиницы к введению СМК. Обучение персонала. Организационные изменения. Оценка рисков. Планирование

уровня качества гостиничной услуги. Планирование контроля качества гостиничной услуги. Планирование обеспечения качества.

Практические задания:

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

## **Тема практического занятия 2.2.: Международные и национальные стандарты управления качеством**

Вопросы к обсуждению:

Международные стандарты систем менеджмента качества ИСО серии 9000, экологического менеджмента ИСО серии 14000, охраны здоровья и безопасности персонала OHSAS 18000, системы управления охраной труда ГОСТ 12.0.230–2007, социальной ответственности SA 8000, ИСО серии 26000. Интегрированная система менеджмента качества. Понятие сертификата и процедуры сертификации. Виды сертификатов. Сертификация как подтверждение соответствия стандарту. Состав документов для сертификации СМК. Подготовка к проведению процедуры сертификации. Выбор организации для проведения процедуры сертификации. Заключение договора. Подготовка предприятия к процедуре сертификации СМК. Возможные причины отказа в сертификации. Устранение замечаний и несоответствий. Получение сертификата.

Практические задания:

1. Определение номенклатуры и объема данных для управленческого учета в менеджменте качества гостиничного комплекса.
2. Организация сбора и обработки данных для применения семи простейших инструментов статистического управления качеством по Э. Демингу (теория и практика применения): - построение графиков и контрольные листки; - анализ, расслоение, стратификация; - причинно-следственная диаграмма; - диаграмма Парето, ABC анализ; - корреляционный анализ; - частотные диаграммы; - контрольные карты.
3. Понятия результативности и эффективности менеджмента как критериев для оценки управления - специфика для индустрии туризма и гостеприимства.
4. Аудит качества и его отличие от других видов проверки качества. Классификация аудитов качества по заказчикам аудита, по целям и масштабам аудита качества.
5. Внешний и внутренний аудит системы качества гостиничного комплекса. Участники аудита. Основные принципы организации внутреннего аудита системы качества гостиничного комплекса.
6. Процедуры организации и проведения внутреннего аудита системы качества. Методы и средства работы аудитора.
7. Квалификационные критерии, установленные стандартом ИСО 19011 для отбора кандидатов в аудиторы. Обучение аудиторов. Этические и психологические аспекты работы аудитора.
8. Использование результатов аудита в непрерывном совершенствовании бизнеса.
9. Виды и учет затрат на качество в гостиничном бизнесе

Требования к выполнению практического задания: Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы дисциплины (модуля) актуализированы	Протокол заседания кафедры №7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*		—:—:—
3.	*		—:—:—
4.	*		—:—:—





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) РГСУ

К. К. Поздняков

26.02.2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**МАРКЕТИНГОВЫЕ СТРАТЕГИИ В ГОСТЕПРИИМСТВЕ**

**Направление подготовки**

*«43.04.03 Гостиничное дело»*

**Направленность**

*«Управление гостиничным комплексом»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

**Форма обучения**

*Очная, очно-заочная, заочная*

Москва, 2024 г.

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Маркетинговые стратегии в гостеприимстве» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 558, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программе *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Маркетинговые стратегии в гостеприимстве» разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Мухоморовой И.В.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса и гастрономии

(наименование кафедры)

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года



Заведующий кафедрой  
канд. экон. наук, доцент

Р.Н. Ушаков

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	6
1.5. Методические материалы по написанию курсовой работы .....	8
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	11
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю).....	16
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	16
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю).....	18
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	18
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	27

# МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## *1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)*

Лекция – один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.
- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.
- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить для проведения лекции презентацию, которую можно органично интегрировать во все вышеупомянутые типы лекций в качестве формы визуальной поддержки.

В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов – это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### **Краткое содержание лекционных занятий**

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала
<b>Раздел 1. Стратегия и тактика маркетинга гостиничного предприятия</b>	
Тема 1.1. Маркетинг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Специфика услуги в сфере гостеприимства и общественного питания. Специфика потребительского поведения в сфере гостеприимства и общественного питания. Стратегические задачи маркетинга. Встраивание маркетинга в процедуру стратегического управления. Маркетинг в системе управления предприятием в сфере гостеприимства и общественного питания. Процесс разработки маркетинговых стратегий и программ развития сферы гостеприимства и общественного питания. Виды стратегий и стратегических программ развития. Стратегические провалы. Примеры выведения компаний сферы гостеприимства и общественного питания на рынок. Дифференцированный маркетинг. Недифференцированный маркетинг.
Тема 1.2. Сегментация рынка гостиничных услуг	Сегментация рынка гостиничного бизнеса по критериям и признакам. Критерии определения сегмента рынка. Методы сегментации. Метод кластерного анализа. Метод группирования. сегменты потребителей гостиничных услуг. Потребительские группы. Потребители, ориентированные на принцип при выборе определенных гостиничных продуктов. Потребителям, ориентированным на статус. Потребители, ориентированные на действие.
<b>Раздел 2. Маркетинговые стратегии гостиничных комплексов</b>	
Тема 2.1. Инструменты анализа внешней и внутренней среды и их применение в сфере гостеприимства и общественного питания	Анализ структуры рынка, ориентация на потребителей и позиционирование фирмы в цепочке создания ценности. Маркетинговый аудит. Маркетинг и формирование устойчивых конкурентных преимуществ. Стратегические цели. Построение сбалансированной системы показателей для маркетинга компании. Стратегический выбор рынка и портфеля услуг. Виды сегментирования. Создание ценности для потребителя. Принципы позиционирования.
Тема 2.2. Потребительское поведение в сфере гостеприимства и общественного питания	Мотивация потребления туристических услуг. Потребительское поведение и культурные особенности в индустрии гостеприимства. Инструменты изучения и анализа потребителей. Модель Канона. Формирование образа потребителя. Прогнозирование спроса. Customer Profitability Analysis.
<b>Раздел 3. Формирование продуктового предложения в сфере гостеприимства и общественного питания</b>	
Тема 3.1. Ценообразование в сфере гостеприимства и общественного питания	Основные направления товарной стратегии гостиничного предприятия. Понятие товара (услуги) в гостиницах и их классификация. Организация инновационных мероприятий в системе маркетинга. Теория жизненного цикла товара. Сервис товара. Роли и значение ценовой политики в гостиничном бизнесе. Цели и методы ценообразования.
Тема 3.2. Маркетинговые коммуникации в сфере гостеприимства и общественного питания:	Коммуникационные стратегии. Использование инструментов маркетинговых коммуникаций в индустрии гостеприимства. Интегрированные маркетинговые коммуникации: модели и принципы интеграции.

стратегический подход	Внутренний маркетинг. Поддержание ориентации на потребителя. Управление репутацией компании в индустрии гостеприимства. Понятие и виды лояльности. Инструменты формирования лояльности. Методы измерения лояльности.
-----------------------	--

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические занятия – одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических занятий:

- Кейс-метод (от английского case – случай, ситуация) – усовершенствованный метод анализа конкретных ситуаций, метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов). Непосредственная цель метода case-study - обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элемент условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод конкретных ситуаций (метод case-study) относится к неигровым имитационным активным методам обучения.
- Групповая, научная дискуссия, диспут Дискуссия – это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

## **Раздел 1. Стратегия и тактика маркетинга гостиничного предприятия**

## **Тема 1.1. Маркетинг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Функциональные задачи маркетинга гостиничного предприятия.
2. Стратегия и тактика маркетинга гостиничного предприятия.
3. Управление маркетингом гостиничного предприятия.

## **Тема 1.2. Сегментация рынка гостиничных услуг**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Структура комплекса маркетинга гостиничного предприятия.
2. Организация проведения маркетинговых исследований гостиничного предприятия.
3. Этапы проведения маркетинговых исследований гостиничного предприятия

## **Раздел 2. Маркетинговые стратегии гостиничных комплексов**

### **Тема 2.1. Инструменты анализа внешней и внутренней среды и их применение в сфере гостеприимства и общественного питания**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Конкуренция и методы ее оценки при разработке стратегии развития гостиничного комплекса
2. Анализ влияния окружающей среды маркетинга на рыночную деятельность фирмы гостиничного комплекса
3. Матрица Ардур Д. Литл – роль и место в стратегическом маркетинге
4. Матрица Ансоффа – роль и место в стратегическом маркетинге
5. SWOT-анализ – роль и место в стратегическом маркетинге
6. Benchmarking – роль и место в стратегическом маркетинге
7. Методы анализа внутренней среды гостиничного комплекса
8. Методы и анализа внешней среды гостиничного комплекса
9. Принципы проведения анализа конкуренции с использованием модели М.Портера
10. Организация стратегического маркетингового планирования

### **Тема 2.2. Потребительское поведение в сфере гостеприимства и общественного питания**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Стратегический анализ как основа выбора стратегических альтернатив развития
2. Роль и место инструментов стратегического анализа и диагностики при разработке стратегии развития гостиничного комплекса
3. Организация оценки альтернатив развития гостиничного комплекса
4. Конкурентное преимущество как основа выбора маркетинговой стратегии гостиничного комплекса
5. Базовые конкурентные стратегии: особенности их выбора

## **Раздел 3. Формирование продуктового предложения в сфере гостеприимства и общественного питания**

### **Тема 3.1. Ценообразование в сфере гостеприимства и общественного питания**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Теория жизненного цикла товаров и услуг гостиничного предприятия.
2. Сервисное обслуживание в гостиничном хозяйстве.
3. Виды сервиса в гостиничных предприятиях.
4. Разработка ценовой стратегии гостиничного предприятия.
5. Цели ценообразования в гостиничных предприятиях.

### **Тема 3.2. Маркетинговые коммуникации в сфере гостеприимства и общественного питания: стратегический подход**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Методы ценообразования в гостиничных предприятиях.
2. Виды цен на новые и уже имеющиеся гостиничные товары и услуги.
3. Осуществление сбытовой политики гостиничного предприятия.
4. Виды мероприятий по стимулированию сбыта гостиничных товаров и услуг.



5. Разработка программы по стимулированию сбыта гостиничных товаров и услуг.
6. Маркетинговое планирование в гостиничных предприятиях.
7. Структура маркетингового плана в гостиничных предприятиях.
8. Маркетинговый контроль в гостиничных предприятиях.
9. Виды маркетингового контроля на гостиничных предприятиях

### ***1.5. Методические материалы по написанию курсовой работы***

#### ***Написание курсовой работы***

Курсовая работа должна содержать следующие структурные элементы:

- титульный лист;
- содержание (оглавление);
- введение;
- основную часть, состоящую из двух или трех глав;
- заключение, включающее выводы и описание перспектив дальнейшего развития темы работы;
- список использованных источников;
- приложения (при необходимости);
- справку о результатах проверки текстового документа на наличие заимствований в системе «Антиплагиат» (результат, необходимый для допуска к защите курсовой работы: **не менее 40% авторского текста**).

Содержание курсовой работы должно соответствовать названию темы.

Курсовая работа должна быть написана с соблюдением норм русского литературного языка. Текст работы должен соответствовать научному стилю речи.

При написании работы от обучающегося требуется корректно использовать научную терминологию, соблюдать логическую последовательность в процессе аргументации.

Объем курсовой работы должен составлять **20–25 страниц текста**. Текст работы печатается через 1,5 интервал (27-30 строк на странице) и через 1 интервал (ссылки и сноски) шрифтом Times New Roman, размером 14 (основной текст), 12 – текст в ссылках, сносках и таблицах. Размер левого поля 30 мм, правого – 10 мм, верхнего и нижнего – по 20 мм. Текст работы выравнивается по ширине.

При исчислении требуемого количества страниц в курсовой работе в её объем не включаются:

- страница с титульным листом;
- страница с «Содержанием»;
- страницы, на которых размещены только иллюстрации, таблицы и относящиеся к ним пояснения;
- приложения.

**Содержание** (оглавление) должно включать в себя: Введение, Основную часть, Заключение, Список использованных источников и Приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются эти элементы.

**Введение** должно содержать в себе:

- обоснование актуальности темы курсовой работы;
- изложение цели и задач курсовой работы;
- формулировку объекта и предмета исследования, проводимого в рамках курсовой

работы;

- описание методов, применяемых в ходе исследования;
- краткое содержание глав и параграфов, входящих в курсовую работу.

Введение должно быть кратким и занимать 1–2 страницы.

*Актуальность* темы курсовой работы может быть обоснована через разъяснение её высокой теоретической значимости и практической полезности в контексте современного положения дел в исследуемой области.

*Цель* курсовой работы должна быть сформулирована кратко и отражать тот результат, которого обучающийся хочет добиться в процессе проводимого им исследования.

Ошибкой в данном случае будет указывать на средства достижения цели, как на саму цель, например: «...провести анализ...», «...исследовать...» и т. п.

*Задачи*, перечисляемые во *Введении*, должны обозначать те конкретные шаги, посредством которых автор работы намерен достигнуть сформулированной им цели курсовой работы.

В формулировках задач могут быть использованы такие слова, как: «исследовать», «упорядочить», «систематизировать», «раскрыть», «классифицировать», «обобщить», «проанализировать», «уточнить» и т. п.

Формулировка задач курсовой работы определяет содержание её глав и параграфов. Каждый параграф должен заключать в себе выполнение какой-либо из задач, перечисленных во *Введении*. При этом желательно, чтобы количество сформулированных задач соответствовало количеству параграфов. Результаты выполнения задач должны быть кратко описаны в *Заключении*.

*Объект исследования* – это его заданная область.

Предмет исследования находится в рамках объекта, это те его стороны и свойства, которые непосредственно рассматриваются в данном исследовании. Предмет исследования чаще всего совпадает с определением его темы или очень близок к нему.

**Основная часть** курсовой работы должна быть разделена на две или три главы, каждая из которых должна быть разбита на параграфы, количеством не менее двух в каждой главе.

При этом необходимо стремиться к равномерному распределению объема материала между разными главами и внутри них – между параграфами.

Каждый компонент Основной части должен быть закончен в смысловом отношении, но в то же время входить в состав курсовой работы как её закономерная составляющая.

Желательно завершать изложение каждой главы формулировкой тех или иных выводов, которые будут связывать по смыслу данную главу со следующей главой.

Излагаемые в тексте курсовой работы теоретические положения тех или иных авторов должны сопровождаться соответствующими ссылками, цитатами, статистическими данными.

Основная часть курсовой работы должна демонстрировать читателю степень знакомства её автора с историей рассматриваемого вопроса, с современным состоянием научных исследований в данной области, с существующими на сегодняшний день эмпирическими

данными и научными теориями по избранной проблеме. В ней также должны быть аргументированно и последовательно изложены результаты произведенного автором исследования, даны рекомендации по совершенствованию научных знаний в данной предметной области.

Выдвигаемые автором теоретические положения и выводы должны быть подкреплены данными из справочников, монографий, периодических научных изданий и других источников.

Если в работе используется цифровой материал, то его предпочтительно приводить в форме таблиц. Для наглядности могут быть использованы иллюстративные материалы, такие как рисунки в виде столбчатых и секторных диаграмм, графиков и т. п.

**Заключение** должно содержать в себе краткое изложение наиболее существенных результатов выполненного исследования. Эти результаты должны быть сформулированы как выводы, соответствующие цели и задачам исследования, описанным во Введении. Объем заключения должен составлять 1–2 страницы.

**Список использованных источников** должен содержать в себе названия и описание научных статей и публикаций в специальных изданиях (сборниках научных статей вузов, профессиональной периодике и т. п.), монографий, авторефератов диссертаций, статистики, учебников и учебных пособий, если нужно – законодательных и нормативных правовых актов и пр. (в зависимости от предмета исследования конкретной курсовой работы).

Источники в Списке использованных источников компонуются по разделам:

- Нормативно-правовые акты;
- Документы архивов;
- Справочные и статистические издания;
- Учебная литература;
- Научная литература;
- Периодические издания;
- Интернет-ресурсы и т. п.

При оформлении списка использованных источников указываются все основные сведения об издании: фамилия и инициалы автора, название книги, место издания, название издательства и количество страниц. Для статей, опубликованных в периодических изданиях, необходимо указывать наименование издания, номер, год, а также занимаемые страницы.

Внутри разделов источники располагаются в алфавитном порядке: по алфавиту фамилий авторов или заглавий документов.

Количество источников в Списке использованных источников **не должно быть меньше 5 наименований.**

#### ***Оценивание курсовой работы***

За выполнение курсовой работы начисляется максимум 100 рейтинговых баллов.

Балльно-рейтинговая система оценки курсовой работы (далее – БРСО курсовой работы) включает в себя три вида критериев оценки: формальный, содержательный и презентационный.

Рейтинговый балл за выполнение требований формального критерия складывается из рейтинговых баллов за соблюдение сроков сдачи работы, технической грамотности оформления, грамотности структурирования работы, наличие иллюстрирующего/ расчетного материала, использования современной, зарубежной литературы и др.

Рейтинг курсовой работы по формальному критерию составляет не более 30 рейтинговых баллов.

Рейтинговый балл за выполнение требований содержательного критерия складывается из рейтинговых баллов за актуальность темы, сбалансированность разделов работы, правильности формулировки целей и задач исследования, умения использовать методы, делать выводы, объем проанализированной информации, соответствие содержания заявленной теме, степень самостоятельности, наличие элементов исследовательской работы, практическую ценность результатов работы и др.

Рейтинг курсовой работы по содержательному критерию составляет не более 50 рейтинговых баллов.

Рейтинговый балл за выполнение требований презентационного критерия складывается из рейтинговых баллов за умение докладывать и защищать точку зрения, задействовать средства визуализации и мультимедийные технологии организации доклада и др.

Рейтинг курсовой работы по презентационному критерию составляет не более 20 рейтинговых баллов.

Конкретные показатели БРСО курсовой работы формируются выпускающей кафедрой и зависят от специфики курсовой работы.

Результаты оценки по формальному и содержательному критериям формируют текущий рейтинг обучающегося.

Результаты оценки по презентационному критерию формируют рубежный рейтинг обучающегося.

Устанавливается следующая градация перевода рейтинговых баллов обучающихся в систему аттестационных оценок:

<b>Академический рейтинг обучающегося</b>	<b>Аттестационная оценка обучающегося по курсовой работе</b>
85-100	Отлично
75-84	Хорошо
65-74	Удовлетворительно
00-64	Неудовлетворительно

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекционных и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

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

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

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

*Подготовка к лекционному занятию 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 практическому занятию.*

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

Предварительная подготовка к практическому занятию 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.

Работа во время проведения практического занятия включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

*Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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 студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников

определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### ***Виды самостоятельной работы.***

#### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические материалы по подготовке к опросу***



Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

### ***Критерии оценки опроса***

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;
- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;



- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение дисциплин (модулей) завершается экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Маркетинговые стратегии в гостеприимстве

**2. Раздел 1. Стратегия и тактика маркетинга гостиничного предприятия**

3. Цели занятия: сформировать представление о стратегии и тактике маркетинга гостиничного предприятия

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 1.1. Маркетинг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	Вводная лекция Информационная лекция
2	Тема 1.2. Сегментация рынка гостиничных услуг	Информационная лекция

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление о стратегии и тактике маркетинга гостиничного предприятия

1. Тема лекционного занятия.

**Тема 1.1. Маркетинг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания**

Специфика услуги в сфере гостеприимства и общественного питания. Специфика потребительского поведения в сфере гостеприимства и общественного питания. Стратегические задачи маркетинга. Встраивание маркетинга в процедуру стратегического управления. Маркетинг в системе управления предприятием в сфере гостеприимства и общественного питания. Процесс разработки маркетинговых стратегий и программ развития сферы гостеприимства и общественного питания. Виды стратегий и стратегических программ развития. Стратегические провалы. Примеры выведения компаний сферы гостеприимства и общественного питания на рынок. Дифференцированный маркетинг. Недифференцированный маркетинг.

2. Тема лекционного занятия.

**Тема 1.2. Сегментация рынка гостиничных услуг**

Сегментация рынка гостиничного бизнеса по критериям и признакам. Критерии определения сегмента рынка. Методы сегментации. Метод кластерного анализа. Метод группирования. сегменты потребителей гостиничных услуг. Потребительские группы. Потребители, ориентированные на принцип при выборе определенных гостиничных продуктов. Потребителям, ориентированным на статус. Потребители, ориентированные на действие.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций, ответы на вопросы по теме лекции

1. Маркетинговые стратегии в гостеприимстве
2. **Раздел 2. Маркетинговые стратегии гостиничных комплексов**
3. Цели занятия: сформировать представление о маркетинговых стратегиях гостиничных комплексов
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 2.1. Инструменты анализа внешней и внутренней среды и их применение в сфере гостеприимства и общественного питания	Информационная лекция
2	Тема 2.2. Потребительское поведение в сфере гостеприимства и общественного питания	Информационная лекция

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление о маркетинговых стратегиях гостиничных комплексов

1. Тема лекционного занятия.

**Тема 2.1. Инструменты анализа внешней и внутренней среды и их применение в сфере гостеприимства и общественного питания**

Анализ структуры рынка, ориентация на потребителей и позиционирование фирмы в цепочке создания ценности. Маркетинговый аудит. Маркетинг и формирование устойчивых конкурентных преимуществ. Стратегические цели. Построение сбалансированной системы показателей для маркетинга компании. Стратегический выбор рынка и портфеля услуг. Виды сегментирования. Создание ценности для потребителя. Принципы позиционирования.

2. Тема лекционного занятия.

**Тема 2.2. Потребительское поведение в сфере гостеприимства и общественного питания**

Мотивация потребления туристических услуг. Потребительское поведение и культурные особенности в индустрии гостеприимства. Инструменты изучения и анализа потребителей. Модель Канона. Формирование образа потребителя. Прогнозирование спроса.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций, ответы на вопросы по теме лекции

1. Маркетинговые стратегии в гостеприимстве
2. **Раздел 3. Формирование продуктового предложения в сфере гостеприимства и общественного питания**
3. Цели занятия: сформировать представление о формировании продуктового предложения в сфере гостеприимства и общественного питания
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 3.1. Ценообразование в сфере гостеприимства и общественного питания	Информационная лекция

2	Тема 3.2. Маркетинговые коммуникации в сфере гостеприимства и общественного питания: стратегический подход	Информационная лекция
---	--	-----------------------

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление о формировании продуктового предложения в сфере гостеприимства и общественного питания

1. Тема лекционного занятия.

**Тема 3.1. Ценообразование в сфере гостеприимства и общественного питания**

Основные направления товарной стратегии гостиничного предприятия. Понятие товара (услуги) в гостиницах и их классификация. Организация инновационных мероприятий в системе маркетинга. Теория жизненного цикла товара. Сервис товара. Роли и значение ценовой политики в гостиничном бизнесе. Цели и методы ценообразования.

Виды скидок. Виды цен на новые и уже имеющиеся товары(услуги) в гостиницах.

2. Тема лекционного занятия.

**Тема 3.2. Маркетинговые коммуникации в сфере гостеприимства и общественного питания: стратегический подход**

Коммуникационные стратегии. Использование инструментов маркетинговых коммуникаций в индустрии гостеприимства. Интегрированные маркетинговые коммуникации: модели и принципы интеграции. Внутренний маркетинг. Поддержание ориентации на потребителя. Управление репутацией компании в индустрии гостеприимства. Понятие и виды лояльности. Инструменты формирования лояльности. Методы измерения лояльности.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций, ответы на вопросы по теме лекции

**Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Маркетинговые стратегии в гостеприимстве
2. Тема практического занятия. **Стратегия и тактика маркетинга гостиничного предприятия**
3. Цели занятия: сформировать представление о стратегии и тактике маркетинга гостиничного предприятия
4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 1.1. Маркетинг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	расчетно-графические работы
2	Тема 1.2. Сегментация рынка гостиничных услуг	дискуссии; расчетно-аналитическое задание

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

Цели занятия: сформировать представление о стратегии и тактике маркетинга гостиничного предприятия

Введение.

**Тема практического задания: 1.1. Маркетинг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания**

Вопросы к обсуждению:

Специфика услуги в сфере гостеприимства и общественного питания. Специфика потребительского поведения в сфере гостеприимства и общественного питания. Стратегические задачи маркетинга. Встраивание маркетинга в процедуру стратегического управления. Маркетинг в системе управления предприятием в сфере гостеприимства и общественного питания. Процесс разработки маркетинговых стратегий и программ развития сферы гостеприимства и общественного питания. Виды стратегий и стратегических программ развития. Стратегические провалы. Примеры выведения компаний сферы гостеприимства и общественного питания на рынок. Дифференцированный маркетинг. Недифференцированный маркетинг.

Практические задания:

**Темы расчётно-графических работ:**

1. Построение матрицы прибыльных дополнительных услуг гостиничного комплекса
2. Построение матрицы гостей гостиничного комплекса по целям поездки
3. Построение матрицы гостей гостиничного комплекса по различным признакам (указывается в индивидуальном задании)
4. Построение портрета потребителей (групп потребителей) гостиничного комплекса (на примере конкретного гостиничного предприятия)
5. Построение портрета потребителей (групп потребителей) гостиничного комплекса (на примере конкретного предприятия общественного питания)

**Тема практического задания 1.2. Сегментация рынка гостиничных услуг**

Вопросы к обсуждению:

Сегментация рынка гостиничного бизнеса по критериям и признакам. Критерии определения сегмента рынка. Методы сегментации. Метод кластерного анализа. Метод группирования. сегменты потребителей гостиничных услуг. Потребительские группы. Потребители, ориентированные на принцип при выборе определенных гостиничных продуктов. Потребителям, ориентированным на статус. Потребители, ориентированные на действие.

Практические задания:

**Темы дискуссий:**

1. Привлечение в гостиничный комплекс новых сегментов гостей: как не потерять существующие сегменты?
2. Активное получение гостиничными комплексами Халяль сертификатов: зарождение параллельной категоризации гостиниц в «Лунах»?
3. Ядро сегмента гостей гостиничного комплекса: как определить сопутствующие сегменты?

**Темы расчётно-аналитических заданий:**

1. Описание целевой аудитории гостиничного комплекса: социо-демографические характеристики, поведенческие характеристики. Сегменты ЦА, с указанием того, почему тот или иной сегмент более пригоден для коммуникации (большой, финансово обеспеченный и так далее). При этом желательно определить емкость рынка по каждому сегменту.
2. Построение экосистемы партнеров (B2B маркетинг) для гостиничного комплекса. При выполнении задания проектируется экосистема взаимодействия гостиничного комплекса с партнерами по бизнесу и возможное взаимодействие партнеров между собой. При формировании аналитического отчета заполняется таблица  
Таблица 1 – Взаимодействие гостиничного комплекса с партнерами

Партнер	Вид партнёрства и его содержание	Ожидаемый результат	Планируемый срок партнерства
Партнер 1			
Партнер 2			
Партнер 3			
Партнер n			

Требования к выполнению практического задания:

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

1. Маркетинговые стратегии в гостеприимстве

**2. Тема практического занятия. Маркетинговые стратегии гостиничных комплексов**

**3. Цели занятия:** приобретение навыков разработки маркетинговых стратегий и их внедрения в гостиничных комплексах и на предприятиях общественного питания

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 2.1. Деловая оценка, адаптация и обучение персонала гостиничного комплекса	расчетно-аналитическое задание
2	Тема 2.2. Разработка программ обучения и аттестации персонала гостиничного предприятия	расчетное практическое задание; круглый стол

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Цели занятия:** приобретение навыков разработки маркетинговых стратегий и их внедрения в гостиничных комплексах и на предприятиях общественного питания

**Тема практического занятия: 2.1. Инструменты анализа внешней и внутренней среды и их применение в сфере гостеприимства и общественного питания**

Вопросы к обсуждению:

Анализ структуры рынка, ориентация на потребителей и позиционирование фирмы в цепочке создания ценности. Маркетинговый аудит. Маркетинг и формирование устойчивых конкурентных преимуществ. Стратегические цели. Построение сбалансированной системы

показателей для маркетинга компании. Стратегический выбор рынка и портфеля услуг. Виды сегментирования. Создание ценности для потребителя. Принципы позиционирования.

Практические задания:

**Темы расчетно-аналитического задания:**

1. Анализ конкурентоспособности гостиничного комплекса. Для проведения анализа заполняется таблица 1 и формируется аналитический отчет.

Таблица 1 - Модифицированный SWOT (TOWS matrix) (шаблон)

Маркетинговые цели:	О – возможности	Т- угрозы
S – сильные стороны	SO – стратегии Ответ на вопрос: как можно реализовать внешние возможности, используя сильные стороны	ST – стратегии Ответ на вопрос: как можно снизить вероятный ущерб от внешних угроз, используя сильные стороны
W – слабые стороны	WO – стратегии Ответ на вопрос: как не дать нашим слабым сторонам помешать реализации внешних возможностей	WT – стратегии Ответ на вопрос: как не дать нашим слабым сторонам увеличить вероятность или ущерб от внешних угроз

2. Анализ конкурентоспособности гостиничной услуги/продукта. Для проведения анализа заполняется таблица 2 и формируется аналитический отчет.

Таблица 2 - 7P анализ

	Решения	Возможные проблемы
Продукт		
Цена		
Места продаж		
Продвижение		
Персонал		
Процессы		

**Тема практического занятия: 2.2. Потребительское поведение в сфере гостеприимства и общественного питания**

Вопросы к обсуждению:

Мотивация потребления туристических услуг. Потребительское поведение и культурные особенности в индустрии гостеприимства. Инструменты изучения и анализа потребителей. Модель Канона. Формирование образа потребителя. Прогнозирование спроса.

Практические задания:

**Темы расчётных практических заданий**

1. Построение карты оценки целевых рынков (анализ и оценка гостей средства размещения, их потребительских предпочтений и ожиданий)

К критериям оценки относятся:

- география;
- расстояние от места пребывания;
- ключевые потребности;
- средний чек за 1 пребывание;
- особые требования гостей;
- ограничения целевой аудитории;
- потенциальная емкость в год;
- продолжительность посещения;



-частота посещения.

Для анализа рекомендуется заполнение соответствующей формы (Таблица 1).

Таблица 1 – Критерии оценки целевых рынков

	география	расстояние от места пребывания	ключевые потребности	средний чек за 1 пребывание	особые требования гостей	ограничения целевой аудитории	потенциальная емкость в год	продолжительность посещения	частота посещения
Рынок 1									
Рынок 2									
Рынок 3									

**Темы круглого стола:**

1. Новые концепции и форматы гостиничного бизнеса
2. Взаимодействие с партнерами по экосистеме гостиничного комплекса: главные сложности
3. Стратегии и современные тренды развития предприятий туристского и гостиничного бизнеса

Требования к выполнению практического задания:

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

1. Маркетинговые стратегии в гостеприимстве
2. Тема практического занятия. **Формирование продуктового предложения в сфере гостеприимства и общественного питания**
3. Цели занятия: сформировать представление о продуктовой стратегии и тактике маркетинга гостиничного предприятия
4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 3.1. Ценообразование в сфере гостеприимства и общественного питания	расчетное практическое задание.
2	Тема 3.2. Маркетинговые коммуникации в сфере гостеприимства и общественного питания:	расчетное практическое задание.

	стратегический подход	
--	-----------------------	--

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

Цели занятия: сформировать представление о продуктовой стратегии и тактике маркетинга гостиничного предприятия

Введение.

**Тема практического занятия: Тема 3.1. Ценообразование в сфере гостеприимства и общественного питания**

Вопросы к обсуждению:

Основные направления товарной стратегии гостиничного предприятия. Понятие товара (услуги) в гостиницах и их классификация. Организация инновационных мероприятий в системе маркетинга. Теория жизненного цикла товара. Сервис товара. Роли и значение ценовой политики в гостиничном бизнесе. Цели и методы ценообразования.

Виды скидок. Виды цен на новые и уже имеющиеся товары(услуги) в гостиницах.

Практические задания:

**Темы расчетных практических заданий.**

1. Построение бизнес-модели гостиничного комплекса. Для выполнения задания необходимо заполнить таблицу и сформировать отчет по заданию

Таблица 10 – Бизнес модель гостиничного комплекса

1. Ключевые партнеры	2. Ключевые активности	3. Ценность предложения	4. Отношения с клиентами	5. Сегменты рынка
	6. Ключевые ресурсы		7. Точки контакта	
8. Структура издержек		9. Свой критерий	10. Потоки доходов	

2. Предложите условия для формирования нижеперечисленных тарифов относительно Rack Rate. Обоснуйте свой ответ.

- 1) BAR (Best Available Rate);
- 2) Corporative (Corp.);
- 3) Sport;
- 4) Friends and Family (F&F);
- 5) Group (Gr.);
- 6) Bed and Breakfast (BB);
- 7) Half Board (HB);
- 8) Full Board (FB);
- 9) Early Bird (ERB);
- 10) Last Minute (LM);
- 11) Non-Refundable (NRF);
- 12) Long Stay (LS);
- 13) Day Use (DU);
- 14) Wedding (Wed.);
- 15) Weekend Rate (WER).

3. Ознакомьтесь с аутентичными рекламно-информационными материалами о гостиницах, представленными ниже. Предложите актуальные тарифные планы для каждой из них. Обоснуйте свой ответ.

1) Гостиница «Б»\*\*\*\*, г. Н.

«Добро пожаловать в Гостиницу «Б»\*\*\*\*!

Гостиница «Б» – это комфортный, удобно расположенный отель, с высоким уровнем сервиса, который на протяжении более 70 лет является неизменным украшением столицы. Отель расположен в историческом и деловом центре города. Здание гостиницы является памятником архитектуры, и его полная реконструкция произведена в 2015 году. Каждый из 211 номеров

отеля оснащен сплит-системой, современным LCD телевизором с подключенным IP телевидением, мини-баром, сейфом, принадлежностями для приготовления кофе и чая, гладильной доской и утюгом, современной ванной комнатой, оборудованной сантехникой известной немецкой компании Villeroy & Boch. На территории гостиницы работает бесплатный Wi-Fi, круглосуточная стойка регистрации, ресторан, банкомат и бесплатная парковка. Для гостей отеля в ресторане подают блюда национальной и европейской кухни, выгодные и вкусные бизнес-ланчи. Ресторан предлагает круглосуточное обслуживание. В теплое время года открыта летняя терраса, где гости могут заказать блюда, приготовленные на открытом огне. Гостиница «Б» также обладает всеми необходимыми возможностями для проведения конференций, семинаров, деловых встреч и торжественных событий. К Вашим услугам многофункциональная деловая зона – «Бизнес-центр» площадью 755 м².»

## 2) Отель «М».

«Комфортабельный современный отель «М» расположился на живописном Черноморском курорте Сочи, в окружении экзотического сада с кипарисами и магнолиевыми деревьями. Всего пять минут размеренной пешей прогулки отделяют ухоженную, утопающую в зелени, территорию отеля от благоустроенного пляжа. В непосредственной близости от гостиницы находится знаменитый сочинский цирк и необыкновенной красоты дендрарий. Вся развитая инфраструктура курорта, с местными достопримечательностями, многочисленными торгово-развлекательными центрами, изысканными ресторанами, уютными кафе и ночными клубами находятся в шаговой доступности от отеля. Расстояние до железнодорожного вокзала всего 3 километра, до ближайшего аэропорта в Адлере – 30 км. Номерной фонд гостиницы «М» представлен современными, просторными одно- и двухместными номерами разной категории комфортности с возможностью дополнительного места. Все номера меблированы комфортабельной мебелью, оснащены индивидуальной системой кондиционирования и отопления, оборудованы современной техникой. В ванных комнатах с душевыми кабинами предоставляется набор бесплатных косметическо-туалетных средств, набор полотенец, установлен фен. Все без исключения номера с просторными меблированными балконами, с которых открываются изумительные виды на море, заснеженные горные вершины и Олимпийскую деревню. Стойка регистрации здесь работает круглосуточно. Среди дополнительных услуг предлагается трансфер, услуги консьержа, прачечная, гладильная. Предоставляется камера хранения багажа.»

## 3) Турбаза «Т».

«Турбаза «Т» предлагает гостям уютные дома-коттеджи, которые окружены превосходной природой. В доступной близости находится Павловское водохранилище, место, где каждый рыболов сможет проявить себя. Приезжие могут поселиться в деревянные домики или в коттеджные номера. Турбаза «Т» принимает гостей круглый год, поэтому номера оборудованы всем необходимым для комфортабельного проживания, плюс, бесплатный Wi-Fi. В комплексе есть харчевня, где можно вкусно и сытно поесть. На территории есть спортивная площадка, где можно поиграть в настольный теннис и бильярд. А также администрация организует различные экскурсии и вылазки в лес. Тут каждый найдет, чем заняться.»

### **Тема практического занятия: 3.2. Маркетинговые коммуникации в сфере гостеприимства и общественного питания: стратегический подход**

Вопросы к обсуждению:

Коммуникационные стратегии. Использование инструментов маркетинговых коммуникаций в индустрии гостеприимства. Интегрированные маркетинговые коммуникации: модели и принципы интеграции. Внутренний маркетинг. Поддержание ориентации на потребителя. Управление репутацией компании в индустрии гостеприимства. Понятие и виды лояльности. Инструменты формирования лояльности. Методы измерения лояльности.

Практические задания:

#### **Темы расчетных практических заданий:**

1. Для формирования продуктового предложения в сфере гостеприимства и общественного питания выполнить задание:

Определить, каким будет медиа потребление каждой из целевых аудиторий.

Провести анализ конкурентов (по возможности): что делают в вашем сегменте конкуренты; как выглядят их коммуникационные кампании; где конкуренты рекламируются и что о себе заявляют (сообщение, визуальный ряд, тональность коммуникации).

Изучить, как выглядит поисковая выдача Яндекса по запросам, характерным для бизнеса и целевых аудиторий по месяцам (сезонность), посмотреть статистику запросов (что спрашивают, как много, какого типа запросы преобладают).

Результатом этой работы будет:

- достижение коммуникационных и медийных целей;
- построение пути потребителей и выбор каналов коммуникации по сегментам;
- выстраивание и апробация экосистемы коммуникаций;
- разработка медиа плана и ключевых сообщений для каналов коммуникации.

Таблица 1 – Проект мероприятий по продвижению нового продукта/услуги

Название, цель мероприятия	Содержание мероприятия
Маркетинговая цель	
Коммуникационная цель	
Целевая аудитория	
Рекламируемые услуга/продукт	
Требования к креативной составляющей	
Разрабатываемый продукт	
Цена	
Тайминг	

2. Определить экономические и социальные эффекты для территории (локации), на которой расположен гостиничный комплекс

Таблица 2 – Экономические и социальные эффекты территории (Маркетинг дестинаций и стратегические коммуникации)

	Экономические эффекты (налоги, инвестиции, доходы)	Социальные эффекты (создание рабочих мест, обучение населения)	Иные эффекты (культурные, имиджевые, экологические)
Жители региона/территории			
Местные органы власти			
Бизнес			
Другие стейкхолдеры (ООПТ, иные объекты туристского интереса, местные сообщества)			

3. Сформировать предложения по коммуникациям представленных объектов с конкретным гостиничным комплексом или иным средством коллективного размещения. Как событийный календарь влияет на формирование тарифов и цен на гостиничные услуги?



Требования к выполнению практического задания:

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы актуализированы	Протокол заседания кафедры №7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
2.	*	Протокол заседания кафедры № _____ от « ____ » _____ 20 ____ года	__-__-__
3.	*	Протокол заседания кафедры № _____ от « ____ » _____ 20 ____ года	__-__-__
4.	*	Протокол заседания кафедры № _____ 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) РГСУ

К. К. Поздняков

26.02.2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)  
РАЗВИТИЕ КАДРОВЫХ РЕСУРСОВ ГОСТИНИЦЫ**

**Направление подготовки**  
*«43.04.03 Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Управление гостиничным комплексом»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

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

Москва 2023



Методические материалы по дисциплине (модулю) «Развитие кадровых ресурсов гостиницы» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 558, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Развитие кадровых ресурсов гостиницы» разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Мухоморовой И.В.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторанный-гостиничного бизнеса и гастрономии

(наименование кафедры)

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой

канд. экон. наук, доцент



Р.Н. Ушаков

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	5
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	6
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю).....	13
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	13
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю).....	15
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	15
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	18

# МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

## *1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)*

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить для проведения лекции презентацию, которую можно органично интегрировать во все вышеупомянутые типы лекций в качестве формы визуальной поддержки.

В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы. Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов – это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### **Краткое содержание лекционных занятий**

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
	<b>РАЗДЕЛ 1. КАДРОВОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ</b>

Тема 1.1. Методология управления персоналом сферы гостеприимства и общественного питания	Философия управления персоналом. Концепции управления персоналом. Закономерности управления персоналом. Принципы управления персоналом. Методы управления персоналом. Особенности управления кадрами в сфере сервиса. Требования к персоналу гостиничных комплексов и предприятий общественного питания.
Тема 1.2. Оперативный и стратегический план работы с персоналом гостиничного комплекса	Стратегическое развитие гостиничного комплекса и планирование потребности в кадрах. Порядок разработки оперативного плана работы с персоналом. Содержание оперативного плана работы с персоналом. Определение потребности и планирование привлечения персонала. Планирование использования и безопасности персонала. Планирование развития персонала. Планирование высвобождения персонала. Планирование расходов на персонал гостинично-ресторанных комплексов. Система трудовых показателей. Нормирование труда и расчет численности персонала гостиничного комплекса. Анализ показателей по труду. Планирование производительности труда.
<b>РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА</b>	
Тема 2.1. Деловая оценка, адаптация и обучение персонала гостиничного комплекса	Адаптация и высвобождение персонала гостиничного комплекса. Сущность и направления адаптации сотрудников организации. Этапы и виды адаптации персонала.. Наставничество и коучинг как инструменты адаптации персонала. Аутплейсмент - цивилизованное высвобождение персонала. Цели оценки персонала организации. Построение системы оценки персонала. Стратегия проведения оценки персонала.
Тема 2.2. Разработка программ обучения и аттестации персонала гостиничного предприятия	Кадровый резерв и его роль в системе управления персоналом. Виды кадрового резерва и принципы его формирования. Основы формирования кадрового резерва. Работа с персоналом, зачисленным в кадровый резерв. Управление талантами. Технологии управления талантами. Разработка программ обучения персонала гостинично-ресторанного комплекса. Тимбилдинг. Аттестация персонала гостинично-ресторанного комплекса.

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические занятия – одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических занятий:

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

## **РАЗДЕЛ 1. КАДРОВОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА И ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

**Тема 1.1. Методология управления персоналом сферы гостеприимства и общественного питания**

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Комплексная система трудовых показателей
2. Основные цели нормирования:
3. Структура рабочего времени.

**Тема 1.2. Оперативный и стратегический план работы с персоналом гостиничного комплекса**

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Виды анализа трудовых показателей
2. Факторы, влияющие на динамику и уровень производительности труда
3. Последствия повышения (снижения) производительности труда

## **РАЗДЕЛ 2. СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА**

**Тема 2.1. Деловая оценка, адаптация и обучение персонала гостиничного комплекса**

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Методы развития персонала в гостинично-ресторанных комплексах
2. Виды и типы карьеры, в зависимости от определяющих параметров.
3. Этапы карьерного роста в гостинично-ресторанных комплексах

**Тема 2.2. Разработка программ обучения и аттестации персонала гостиничного предприятия**

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Матрица кадрового состава организации.
2. Процесс управления карьерой в гостинично-ресторанных комплексах
3. Политика управления карьерой в гостинично-ресторанных комплексах

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

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

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

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

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

*Подготовка к лекционному занятию 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 практическому занятию.*

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

Предварительная подготовка к практическому занятию 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.

Работа во время проведения практического занятия включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

*Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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 студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### ***Виды самостоятельной работы.***

#### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное.



Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. referre – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения

выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

#### **3. Основные требования к введению:**

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показывается их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

#### **4. Требования к основной части реферата:**

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

#### 5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

#### 6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

#### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

#### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

#### ***Критерии оценки опроса***

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;

- ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщённых знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;
- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение дисциплин (модулей) завершается зачетом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к зачету, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На зачете студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Развитие кадровых ресурсов гостиницы
2. **Тема лекции Раздел 1. Кадровое планирование в сфере гостеприимства и общественного питания**
3. Цели занятия: сформировать представление о методологических основах управления кадрами в сфере гостеприимства
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 1.1. Методология управления персоналом сферы гостеприимства и общественного питания	Вводная лекция Информационная лекция
2	Тема 1.2. Оперативный и стратегический план работы с персоналом гостиничного комплекса	Информационная лекция

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление о методологических основах управления кадрами в сфере гостеприимства

**Тема 1.1. Методология управления персоналом сферы гостеприимства и общественного питания**

Философия управления персоналом. Концепции управления персоналом. Закономерности управления персоналом. Принципы управления персоналом. Методы управления персоналом. Особенности управления кадрами в сфере сервиса. Требования к персоналу гостиничных комплексов и предприятий общественного питания.

**Тема 1.2. Оперативный и стратегический план работы с персоналом гостиничного комплекса**

Стратегическое развитие гостиничного комплекса и планирование потребности в кадрах. Порядок разработки оперативного плана работы с персоналом. Содержание оперативного плана работы с персоналом. Определение потребности и планирование привлечения персонала. Планирование использования и безопасности персонала. Планирование развития персонала. Планирование высвобождения персонала. Планирование расходов на персонал гостинично-ресторанных комплексов. Система трудовых показателей. Нормирование труда и расчет численности персонала гостиничного комплекса. Анализ показателей по труду. Планирование производительности труда.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций. Ответы на вопросы студентов по теме лекции

1. Развитие кадровых ресурсов гостиницы

**2. Тема лекции Раздел 2. Система управления персоналом гостиничного комплекса**

3. Цели занятия: сформировать представление о системе управления персоналом гостиничного предприятия

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 2.1. Деловая оценка, адаптация и обучение персонала гостиничного комплекса	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	Тема 2.2. Разработка программ обучения и аттестации персонала гостиничного предприятия	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление о системе управления персоналом гостиничного предприятия

**Тема 2.1. Деловая оценка, адаптация и обучение персонала гостиничного комплекса**

Адаптация и высвобождение персонала гостиничного комплекса. Сущность и направления адаптации сотрудников организации. Этапы и виды адаптации персонала.. Наставничество и коучинг как инструменты адаптации персонала. Аутплейсмент - цивилизованное высвобождение персонала. Цели оценки персонала организации. Построение системы оценки персонала. Стратегия проведения оценки персонала.

**Тема 2.2. Разработка программ обучения и аттестации персонала гостиничного предприятия**

Кадровый резерв и его роль в системе управления персоналом. Виды кадрового резерва и принципы его формирования. Основы формирования кадрового резерва. Работа с персоналом, зачисленным в кадровый резерв. Управление талантами. Технологии управления талантами. Разработка программ обучения персонала гостинично-ресторанного комплекса. Тимбилдинг. Аттестация персонала гостинично-ресторанного комплекса.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций. Ответы на вопросы студентов по теме лекции

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических занятий по дисциплине  
(модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Развитие кадровых ресурсов гостиницы
2. Тема практического занятия. **Раздел 1. Кадровое планирование в сфере гостеприимства и общественного питания**
3. **Цели занятия: приобретение навыков** управления персоналом сферы гостеприимства и общественного питания
4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 1.1. Методология управления персоналом сферы гостеприимства и общественного питания	проект
2	Тема 1.2. Оперативный и стратегический план работы с персоналом гостиничного комплекса	проект

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.  
Цели занятия: приобретение навыков управления персоналом сферы гостеприимства и общественного питания

Введение.

**Тема практического занятия: Тема 1.1. Методология управления персоналом сферы гостеприимства и общественного питания**

Вопросы к обсуждению:

Философия управления персоналом. Концепции управления персоналом. Закономерности управления персоналом. Принципы управления персоналом. Методы управления персоналом. Особенности управления кадрами в сфере сервиса. Требования к персоналу гостиничных комплексов и предприятий общественного питания.

Практические задания:

1. Разработка организационной структуры гостиницы/иного средства коллективного размещения и планирование потребности персонала
2. Разработка ключевых показателей персонала в гостинице (KPI)
3. Внедрение системы грейдов должностей.
4. Разработка требований к персоналу гостиничных комплексов и предприятий общественного питания.

**Тема практического занятия: Тема 1.2. Оперативный и стратегический план работы с персоналом гостиничного комплекса**

Вопросы к обсуждению:

Стратегическое развитие гостиничного комплекса и планирование потребности в кадрах. Порядок разработки оперативного плана работы с персоналом. Содержание оперативного плана работы с персоналом. Определение потребности и планирование привлечения персонала.



Планирование использования и безопасности персонала. Планирование развития персонала. Планирование высвобождения персонала. Планирование расходов на персонал гостинично-ресторанных комплексов. Система трудовых показателей. Нормирование труда и расчет численности персонала гостиничного комплекса. Анализ показателей по труду. Планирование производительности труда.

Практические задания:

1. Планирование развития персонала гостиничного комплекса.
2. Планирование высвобождения персонала гостиничного комплекса.
3. Планирование расходов на персонал гостинично-ресторанных комплексов.
4. Планирование производительности труда функционального подразделения гостинично-ресторанного комплекса (на выбор обучающегося)

Требования к выполнению практического задания:

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

1. Записать дату, тему и цель задания;
2. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
3. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
4. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
5. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

1. Развитие кадровых ресурсов гостиницы

**2. Тема практического занятия. Система управления персоналом гостиничного комплекса**

3. Цели занятия: приобретение навыков управления персоналом сферы гостеприимства и общественного питания

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 2.1. Деловая оценка, адаптация и обучение персонала гостиничного комплекса	проект
2	Тема 2.2. Разработка программ обучения и аттестации персонала гостиничного предприятия	проект

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

Цели занятия: приобретение навыков управления персоналом сферы гостеприимства и общественного питания

**Тема практического занятия: 2.1. Деловая оценка, адаптация и обучение персонала гостиничного комплекса**

Вопросы к обсуждению:

Адаптация и высвобождение персонала гостиничного комплекса. Сущность и направления адаптации сотрудников организации. Этапы и виды адаптации персонала.. Наставничество и коучинг как инструменты адаптации персонала. Аутплейсмент - цивилизованное высвобождение персонала. Цели оценки персонала организации. Построение системы оценки персонала. Стратегия проведения оценки персонала.

Практические задания:

1. Построение системы оценки персонала гостиничного комплекса
2. Разработка предложений по наставничеству в гостинице
3. Разработка программы адаптации новых сотрудников гостиничного комплекса

**Тема практического занятия: 2.2. Разработка программ обучения и аттестации персонала гостиничного предприятия**

Вопросы к обсуждению:

Кадровый резерв и его роль в системе управления персоналом. Виды кадрового резерва и принципы его формирования. Основы формирования кадрового резерва. Работа с персоналом, зачисленным в кадровый резерв. Управление талантами. Технологии управления талантами. Разработка программ обучения персонала гостинично-ресторанного комплекса. Тимбилдинг. Аттестация персонала гостинично-ресторанного комплекса.

Практические задания:

1. Анализ системы управления персоналом гостиницы и разработка предложений по ее совершенствованию
2. Разработка программы обучения и переобучения персонала гостинично-ресторанного комплекса
3. Анализ существующих программ обучения персонала гостиницы и разработка предложений по их совершенствованию

Требования к выполнению практического задания:

При выполнении практического задания обучающийся придерживается следующего алгоритма:

6. Записать дату, тему и цель задания;
7. Ознакомиться с правилами и условия выполнения практического задания;
8. Повторить теоретические задания, необходимые для рациональной работы и других практических действий, используя конспекты лекций и рекомендованную литературу, представленной в программе;
9. Выполнить работу по предложенному алгоритму действий;
10. Обобщить результаты работы, сформулировать выводы / дать ответы на контрольные вопросы;

Работа должна быть выполнена грамотно, с соблюдением культуры изложения. При использовании данных из учебных, методических пособий и другой литературы, периодических изданий, Интернет-источников должны иметься ссылки на вышеперечисленные.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы актуализированы	Протокол заседания кафедры №7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
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) РГСУ

К. К. Поздняков

26.02.2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)  
УПРАВЛЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ И РЕЗУЛЬТАТИВНОСТЬЮ  
В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Направление подготовки**  
*«43.04.03 Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Управление гостиничным комплексом»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

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

Москва 2024

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Управление эффективностью и результативностью в индустрии гостеприимства» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки *43.04.03 Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 558, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *магистратуры* по направлению подготовки *43.04.03 Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Управление эффективностью и результативностью в индустрии гостеприимства» разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Мухоморовой И.В.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторанный-гостиничного бизнеса и гастрономии

(наименование кафедры)

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой

канд. экон. наук, доцент



Р.Н. Ушаков

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ЛАБОРАТОРНЫМ ЗАНЯТИЯМ .....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	6
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ .....	8
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю).....	15
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	15
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю).....	18
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	18
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ .....	22

## МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ЛАБОРАТОРНЫМ ЗАНЯТИЯМ

### *1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)*

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы.

Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### **Краткое содержание лекционных занятий**

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
Раздел 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ БИЗНЕСА	



<p>Тема 1.1. Теоретические подходы к управлению эффективностью бизнеса</p>	<p>Понятие и виды эффективности. Эффективность менеджмента, производства, финансовая эффективность, эффективность вложенного капитала, эффективность акционеров. Комплексный подход конкурирующих ценностей, подход с учетом внутренних процессов. Абсолютная эффективность (неэффективность), относительная эффективность (экономическая неэффективность). Ключевые показатели эффективности бизнеса (KPI) – основные понятия, цели разработки и практического применения. Эффективность бизнеса на разных стадиях жизненного цикла компании. Код РАЕI – производство результатов, администрирование, предпринимательство и интеграция в управлении эффективностью бизнеса. Понятие бизнес-процесса. Основные бизнес-процессы в гостиничном комплексе. Концепция BPM.</p>
<p>Тема 1.2. Построение эффективной модели бизнеса</p>	<p>Понятие бизнеса и его участников. Субъекты и объекты управления бизнесом. Обоснование подхода к управлению эффективностью бизнеса. Сравнение различных подходов, преимущества стратегического подхода к управлению бизнесом. Стратегический подход к управлению эффективностью бизнеса в концепции BPM – Business Performance Management. Формирование стоимости бизнеса (ValueBasedManagement, VBM). VBM как информационная база для стратегических и оперативных решений при помощи показателей, идентифицирующих увеличение или уменьшение стоимости компании. CorporatePerformanceManagement (CPM) / Business Performance Management (BPM) как набор интегрированных и замкнутых процессов анализа и управления, ориентированных на операционные и финансовые действия</p>
<p><b>Раздел 2. МЕТОДОЛОГИЯ СБАЛАНСИРОВАННЫХ СИСТЕМ ПОКАЗАТЕЛЕЙ (BALANCED SCORECARD)</b></p>	
<p>Тема 2.1. Концепции сбалансированных систем показателей (BalancedScorecard, BSC).</p>	<p>Основные понятия стратегического менеджмента. История возникновения и развития концепции сбалансированных систем показателей (BalancedScorecard, BSC). Введение в ССП. Основные понятия ССП. Детализация разработки ССП по шагам. Разработка системы ССП с применением инструментальной среды. Перспективы ССП и их связь. Финансовая составляющая. Клиентская составляющая. Составляющая внутренних бизнес-процессов. Обучение и развитие. Взаимосвязь показателей в ССП. Возможности ССП. Сравнение ССП с управлением по целям. ССП для различных типов организаций. Перспективы «финансы», «клиенты», «внутренние процессы», «обучение и рост». Стратегические инициативы. Построение моделей организационной структуры, стратегической карты, дерева процессов, поддерживающих процессов, диаграммы ключевых показателей результативности, дерева ключевых показателей результативности.</p>

Тема 2.2. Описание методологии ССП. Разработка системы ССП с применением инструментальной среды	Реализация методологии ССП на примере инструментальной среды. Технология применения методологии ССП. Проект «Разработка системы сбалансированных показателей». Средства анализа и генерации отчетов. Скрипты анализа (Perform Plan Actual Comparison, Analyze Processes and Initiatives). Скрипты генерации отчетов (Create management view, Output Overview). Скрипты экспорта/импорта данных (Export Data, Import Data). Шаблоны графических диаграмм.
<b>Раздел 3. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННЫХ КОМПЛЕКСОВ</b>	
Тема 3.1. Критерии и методы оценки эффективности гостиничного комплекса	Четыре метода анализа данных: трендовый (горизонтальный); структурный (вертикальный); сравнительный; факторный. Порядок оценки эффективности предприятия. Рентабельность и деловая активность гостиницы.
Тема 3.2. Финансовая устойчивость и платежеспособность гостиничного комплекса	Показатели финансовой устойчивости и платежеспособности. Расчет показателей и сравнение с рекомендуемыми значениями. Ликвидность гостиничного комплекса. Ликвидность баланса гостиничного комплекса. Оценка стоимости гостиничного бизнеса. Методы оценки.

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические занятия – одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении, расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических занятий:

- Анализ конкретных ситуаций. Конкретная ситуация – это любое событие, которое содержит в себе противоречие или вступает в противоречие с окружающей средой. Ситуации могут нести в себе как позитивный, так и отрицательный опыт. Все ситуации делятся на простые, критические и экстремальные. Обучающиеся должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути проблем, предложить возможные решения и выбрать лучшее из них. Кейсы делятся на практические (отражающие реальные жизненные ситуации), обучающие (искусственно созданные, содержащие значительные элемент условности при отражении в нем жизни) и исследовательские (ориентированные на проведение исследовательской деятельности посредством применения метода моделирования). Метод относится к неигровым имитационным активным методам обучения.
- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение

способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников – 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманный ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.

- Метод проектов – это способ достижения дидактической цели через детальную разработку проблемы (технология), которая должна завершиться вполне реальным, осязаемым практическим результатом, оформленным тем или иным образом; это совокупность приёмов, действий обучающихся в их определённой последовательности для достижения поставленной задачи – решения проблемы, лично значимой для учащихся и оформленной в виде некоего конечного продукта. Основное предназначение метода проектов состоит в предоставлении учащимся возможности самостоятельного приобретения знаний в процессе решения практических задач или проблем, требующего интеграции знаний из различных предметных областей.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

#### **Раздел 1. Теоретические аспекты управления эффективностью бизнеса**

##### **Тема 1.1. Теоретические подходы к управлению эффективностью бизнеса**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Понятие бизнеса и его участников.
2. Субъекты и объекты управления бизнесом.
3. Обоснование подхода к управлению эффективностью бизнеса.
4. Стратегический подход к управлению эффективностью бизнеса в концепции BPM – Business Performance Management.
5. Развитие понятия «эффективность».

##### **Тема 1.2. Построение эффективной модели бизнеса**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Причинно-следственные связи в стратегической карте.
2. Процессный подход в менеджменте. Преимущества и недостатки.
3. Нематериальные активы компании как объект управления.
4. Современные методики оценки удовлетворенности клиента.
5. Современные методики удовлетворенности персонала.

#### **Разделу 2. Методология сбалансированных систем показателей**

##### **Тема 2.1. Концепции сбалансированных систем показателей (Balanced Scorecard, BSC).**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Характеристика существующих методов стратегического управления.
2. История возникновения и объективные предпосылки появления методологии системы сбалансированных показателей деятельности предприятия (ССП). Учение Р.Каплана и Д.Нортон.
3. Финансовые и нефинансовые показатели деятельности и их развитие во времени.
4. Цели и задачи создания СПП.
5. СПП - основные понятия и определения.

##### **Тема 2.2. Описание методологии СПП. Разработка системы СПП с применением инструментальной среды**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Сущность СПП и ее отличие от традиционных методов стратегического управления.
2. СПП и ее преимущества. Причинно-следственные связи в системе СПП.
3. Нефинансовые показатели и необходимость их применения.
4. СПП - как оценочная система.

5. ССП - как средство стратегического управления на долгосрочной основе.

### **Раздел 3. Оценка эффективности деятельности гостинично-ресторанных комплексов**

#### **Тема 3.1. Критерии и методы оценки эффективности гостиничного комплекса**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Собственные и привлеченные источники финансирования.
2. Основные формы краткосрочного заемного финансирования.
3. Основные формы долгосрочного заемного финансирования.
4. Оценка эффективности лизинговых операций.
5. Венчурное финансирование бизнеса.

#### **Тема 3.2. Финансовая устойчивость и платежеспособность гостиничного комплекса**

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Понятие и основные элементы оборотного капитала организации.
2. Операционный и денежный цикл организации.
3. Основные положения управления оборотным капиталом.
4. Модели управления денежными средствами и их эквивалентами.
5. Управление дебиторской задолженностью.
6. Управление запасами.
7. Управление кредиторской задолженностью.
8. Правила управления источниками финансирования оборотного капитала.
9. Оценка стоимости собственного капитала организации.
10. Стоимость заемного капитала компании.

## **2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекционных и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

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

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

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

*Подготовка к лекционному занятию 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 практическому занятию.*

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

Предварительная подготовка к практическому занятию 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 практического занятия включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

#### *Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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 студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.



Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### ***Виды самостоятельной работы.***

#### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того на сколько осознанна читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические материалы по самостоятельному решению задач***

При самостоятельном решении задач нужно обосновывать каждый этап решения, исходя из теоретических положений курса. Если студент видит несколько путей решения проблемы (задачи), то нужно сравнить их и выбрать самый рациональный. Полезно до начала вычислений составить краткий план решения проблемы (задачи). Решение проблемных задач или примеров следует излагать подробно, вычисления располагать в строгом порядке, отделяя вспомогательные вычисления от основных. Решения при необходимости нужно сопровождать комментариями, схемами, чертежами и рисунками. Следует помнить, что решение каждой учебной задачи должно доводиться до окончательного логического ответа, которого требует условие, и по возможности с выводом. Полученный ответ следует проверить способами,

вытекающими из существа данной задачи. Полезно также (если возможно) решать несколькими способами и сравнить полученные результаты. Решение задач данного типа нужно продолжать до приобретения твердых навыков в их решении.

### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *referre* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.



Обсуждение не ограничивается выслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

#### **3. Основные требования к введению:**

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показывается их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

#### **4. Требования к основной части реферата:**

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

#### **5. Требования к заключению:**

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

#### **6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):**

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

### ***Методические материалы по подготовке к опросу***

Самостоятельная работа обучающихся включает подготовку к опросу на практических занятиях. Для этого обучающийся изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов.

Тема и вопросы к практическим занятиям, вопросы для самоконтроля содержатся в рабочей программе и доводятся до студентов заранее.

Для подготовки к опросу обучающемуся необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в учебнике или другой рекомендованной литературе, конспекте лекции, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения.

### ***Критерии оценки опроса***

«Отлично»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос;
- в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений;
- знание по предмету демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей;
- свободное владение терминологией;
- ответы на дополнительные вопросы четкие, краткие;

«Хорошо»:

- дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделять существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи;
- ответ недостаточно логичен с единичными ошибками в частностях, исправленные студентом с помощью преподавателя;
- единичные ошибки в терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы правильные, недостаточно полные и четкие.

«Удовлетворительно»:

- ответ не полный, с ошибками в деталях, умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано, речевое оформление требует поправок, коррекции;

- логика и последовательность изложения имеют нарушения, студент не способен самостоятельно выделить существенные и несущественные признаки и причинно-следственные связи;
- ошибки в раскрываемых понятиях, терминах;
- студент не ориентируется в теме, допускает серьезные ошибки;
- студент не может ответить на большую часть дополнительных вопросов.

«Неудовлетворительно»:

- ответ представляет собой разрозненные знания с существенными ошибками по вопросу;
- присутствуют фрагментарность, нелогичность изложения, студент не осознает связь обсуждаемого вопроса с другими объектами дисциплины, речь неграмотная;
- незнание терминологии;
- ответы на дополнительные вопросы неправильные.

***Для оценки решения ситуационной задачи (аналитического задания):***

Оценка «отлично» выставляется, если задача решена грамотно, ответы на вопросы сформулированы четко. Эталонный ответ полностью соответствует решению студента, которое хорошо обосновано теоретически.

Оценка «хорошо» выставляется, если задача решена, ответы на вопросы сформулированы не достаточно четко. Решение студента в целом соответствует эталонному ответу, но не достаточно хорошо обосновано теоретически.

Оценка «удовлетворительно» выставляется, если задача решена не полностью, ответы не содержат всех необходимых обоснований решения.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если задача не решена или имеет грубые теоретические ошибки в ответе на поставленные вопросы.

***Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.***

Изучение дисциплин (модулей) завершается экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Управление эффективностью и результативностью в индустрии гостеприимства
2. **Раздел 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ УПРАВЛЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ БИЗНЕСА**
3. Цели занятия: сформировать представление о стратегии управления эффективностью бизнеса
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 1.1. Теоретические подходы к управлению эффективностью бизнеса	Вводная лекция Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	Тема 1.2. Построение эффективной модели бизнеса	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление о стратегии управления эффективностью бизнеса

**Тема 1.1. Теоретические подходы к управлению эффективностью бизнеса**

Понятие и виды эффективности. Эффективность менеджмента, производства, финансовая эффективность, эффективность вложенного капитала, эффективность акционеров. Комплексный подход конкурирующих ценностей, подход с учетом внутренних процессов. Абсолютная эффективность (неэффективность), относительная эффективность (экономическая неэффективность). Ключевые показатели эффективности бизнеса (KPI) – основные понятия, цели разработки и практического применения. Эффективность бизнеса на разных стадиях жизненного цикла компании. Код РАЕI – производство результатов, администрирование, предпринимательство и интеграция в управлении эффективностью бизнеса. Понятие бизнес-процесса. Основные бизнес-процессы в гостиничном комплексе. Концепция BPM.

**Тема 1.2. Построение эффективной модели бизнеса**

Понятие бизнеса и его участников. Субъекты и объекты управления бизнесом. Обоснование подхода к управлению эффективностью бизнеса. Сравнение различных подходов, преимущества стратегического подхода к управлению бизнесом. Стратегический подход к управлению эффективностью бизнеса в концепции BPM – Business Performance Management. Формирование стоимости бизнеса (ValueBasedManagement, VBM). VBM как информационная база для стратегических и оперативных решений при помощи показателей, идентифицирующих

увеличение или уменьшение стоимости компании. Corporate Performance Management (CPM) / Business Performance Management (BPM) как набор интегрированных и замкнутых процессов анализа и управления, ориентированных на операционные и финансовые действия

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

1. Управление эффективностью и результативностью в индустрии гостеприимства

2. **Раздел 2. МЕТОДОЛОГИЯ СБАЛАНСИРОВАННЫХ СИСТЕМ ПОКАЗАТЕЛЕЙ**

3. Цели занятия: сформировать представление о методологии сбалансированных систем показателей

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 2.1. Концепции сбалансированных систем показателей (Balanced Scorecard, BSC).	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	Тема 2.2. Описание методологии ССП. Разработка системы ССП с применением инструментальной среды	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление о методологии сбалансированных систем показателей

**Тема 2.1. Концепции сбалансированных систем показателей (Balanced Scorecard, BSC).**

Основные понятия стратегического менеджмента. История возникновения и развития концепции сбалансированных систем показателей (Balanced Scorecard, BSC). Введение в ССП. Основные понятия ССП. Детализация разработки ССП по шагам Разработка системы ССП с применением инструментальной среды. Перспективы ССП и их связь. Финансовая составляющая. Клиентская составляющая. Составляющая внутренних бизнес-процессов. Обучение и развитие. Взаимосвязь показателей в ССП Возможности ССП. Сравнение ССП с управлением по целям. ССП для различных типов организаций.

Перспективы «финансы», «клиенты», «внутренние процессы», «обучение и рост». Стратегические инициативы. Построение моделей организационной структуры, стратегической карты, дерева процессов, поддерживающих процессов, диаграммы ключевых показателей результативности, дерева ключевых показателей результативности.

**Тема 2.2. Описание методологии ССП. Разработка системы ССП с применением инструментальной среды**

Реализация методологии ССП на примере инструментальной среды. Технология применения методологии ССП. Проект «Разработка системы сбалансированных показателей». Средства анализа и генерации отчетов. Скрипты анализа (Perform Plan Actual Comparison, Analyze Processes and Initiatives). Скрипты генерации отчетов (Create management view, Output

Overview). Скрипты экспорта/импорта данных (Export Data, Import Data). Шаблоны графических диаграмм.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

1. Управление эффективностью и результативностью в индустрии гостеприимства

**2. Раздел 3. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННЫХ КОМПЛЕКСОВ**

3. Цели занятия: сформировать представление об особенностях оценки эффективности в сфере гостеприимства и общественного питания

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 3.1. Критерии и методы оценки эффективности гостиничного комплекса	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	Тема 3.2. Финансовая устойчивость и платежеспособность гостиничного комплекса	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций Заключительная лекция

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление об особенностях оценки эффективности в сфере гостеприимства и общественного питания

**Тема 3.1. Критерии и методы оценки эффективности гостиничного комплекса**

Четыре метода анализа данных: трендовый (горизонтальный); структурный (вертикальный); сравнительный; факторный. Порядок оценки эффективности предприятия. Рентабельность и деловая активность гостиницы.

**Тема 3.2. Финансовая устойчивость и платежеспособность гостиничного комплекса**

Показатели финансовой устойчивости и платежеспособности. Расчет показателей и сравнение с рекомендуемыми значениями. Ликвидность гостиничного комплекса. Ликвидность баланса гостиничного комплекса. Оценка стоимости гостиничного бизнеса. Методы оценки.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

**Приложение № 2 к методическим материалам  
по дисциплине (модулю). Конспекты  
практических занятий по дисциплине  
(модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Управление эффективностью и результативностью в индустрии гостеприимства
2. Тема практического занятия. Построение эффективной модели бизнеса
3. Цели занятия: сформировать представление о стратегии управления эффективностью бизнеса
4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 1.1. Теоретические подходы к управлению эффективностью бизнеса	расчетно-графические работы
2	Тема 1.2. Построение эффективной модели бизнеса	расчетно-графические работы

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.  
Цели занятия: сформировать представление о стратегии управления эффективностью бизнеса  
Введение.

**Тема практического занятия: 1.1 Теоретические подходы к управлению эффективностью бизнеса**

Вопросы к обсуждению:

Понятие и виды эффективности. Эффективность менеджмента, производства, финансовая эффективность, эффективность вложенного капитала, эффективность акционеров. Комплексный подход конкурирующих ценностей, подход с учетом внутренних процессов. Абсолютная эффективность (неэффективность), относительная эффективность (экономическая неэффективность). Ключевые показатели эффективности бизнеса (KPI) – основные понятия, цели разработки и практического применения. Эффективность бизнеса на разных стадиях жизненного цикла компании. Код РАЕИ – производство результатов, администрирование, предпринимательство и интеграция в управлении эффективностью бизнеса. Понятие бизнес-процесса. Основные бизнес-процессы в гостиничном комплексе. Концепция BPM.

Практические задания:

Создание карт бизнес-процессов гостиничного комплекса:

- 1) выбор обучающимся бизнес-процесса и его анализ;
- 2) определение вовлеченных в данный бизнес-процесс людей или сотрудников;
- 3) картирование бизнес-процесса

**Тема практического занятия: Тема 1.2. Построение эффективной модели бизнеса**

Вопросы к обсуждению:



Понятие бизнеса и его участников. Субъекты и объекты управления бизнесом. Обоснование подхода к управлению эффективностью бизнеса. Сравнение различных подходов, преимущества стратегического подхода к управлению бизнесом. Стратегический подход к управлению эффективностью бизнеса в концепции BPM – Business Performance Management. Формирование стоимости бизнеса (ValueBasedManagement, VBM). VBM как информационная база для стратегических и оперативных решений при помощи показателей, идентифицирующих увеличение или уменьшение стоимости компании. CorporatePerformanceManagement (CPM) / Business Performance Management (BPM) как набор интегрированных и замкнутых процессов анализа и управления, ориентированных на операционные и финансовые действия

Практические задания:

На основании карт бизнес-процессов гостиничного комплекса предложить и экономически обосновать совершенствование бизнес-процесса:

- 1) определение бизнес-процесса, требующего совершенствования;
- 2) описать предлагаемые изменения бизнес-процесса;
- 3) изобразить усовершенствованный бизнес-процесс в виде блок-схемы
- 4) обосновать эффективность изменений

1. Управление эффективностью и результативностью в индустрии гостеприимства

**2. Тема практического занятия. Построение эффективной модели бизнеса**

**3. Цели занятия:** приобретение навыков разработки экономических и управленческих стратегий и их внедрения в гостиничных комплексах и на предприятиях общественного питания

4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 2.1. Концепции сбалансированных систем показателей (BalancedScorecard, BSC).	расчетно-графические работы
2	Тема 2.2. Описание методологии ССП. Разработка системы ССП с применением инструментальной среды	расчетно-графические работы

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

**Цели занятия:** приобретение навыков разработки экономических и управленческих стратегий и их внедрения в гостиничных комплексах и на предприятиях общественного питания

**Тема практического занятия: 2.1 Концепции сбалансированных систем показателей (BalancedScorecard, BSC).**

Вопросы к обсуждению:

Основные понятия стратегического менеджмента. История возникновения и развития концепции сбалансированных систем показателей (BalancedScorecard, BSC). Введение в ССП. Основные понятия ССП. Детализация разработки ССП по шагам. Разработка системы ССП с применением инструментальной среды. Перспективы ССП и их связь. Финансовая составляющая. Клиентская составляющая. Составляющая внутренних бизнес-процессов. Обучение и развитие. Взаимосвязь показателей в ССП. Возможности ССП. Сравнение ССП с управлением по целям. ССП для различных типов организаций.

Перспективы «финансы», «клиенты», «внутренние процессы», «обучение и рост». Стратегические инициативы. Построение моделей организационной структуры, стратегической карты, дерева процессов, поддерживающих процессов, диаграммы ключевых показателей результативности, дерева ключевых показателей результативности.

Практические задания:

Построение графических моделей:

- 1) организационной структуры гостиничного комплекса;
- 2) стратегической карты и дерева процессов гостиничного комплекса;
- 3) поддерживающих процессов гостиничного комплекса;
- 4) диаграммы ключевых показателей результативности гостиничного комплекса;
- 5) дерева ключевых показателей результативности по гостиничному комплексу/функциональным подразделениям гостиничного комплекса.

**Тема практического занятия: 2.2 Описание методологии ССП. Разработка системы ССП с применением инструментальной среды**

Вопросы к обсуждению:

Реализация методологии ССП на примере инструментальной среды. Технология применения методологии ССП. Проект «Разработка системы сбалансированных показателей». Средства анализа и генерации отчетов. Скрипты анализа (Perform Plan Actual Comparison, Analyze Processes and Initiatives). Скрипты генерации отчетов (Create management view, Output Overview). Скрипты экспорта/импорта данных (Export Data, Import Data). Шаблоны графических диаграмм.

Практические задания:

- 1) Разработка СПП гостиничного комплекса и контроль выполнения стратегии
- 2) Разработка СПП средства размещения и контроль и контроль выполнения стратегии
- 3) Разработка СПП предприятия общественного питания и контроль выполнения стратегии
- 4) Разработка СПП гостинично-ресторанного комплекса и контроль выполнения стратегии

При выполнении работы необходимо графически изобразить полученные результаты.

1. Управление эффективностью и результативностью в индустрии гостеприимства
2. Тема практического занятия. Оценка эффективности деятельности гостиничного комплекса и разработка предложений по ее повышению
3. Цели занятия: сформировать представление об оценке эффективности деятельности гостиничного комплекса и разработка предложений по ее повышению
4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 3.1. Критерии и методы оценки эффективности гостиничного комплекса	расчетное задание. практическое задание.
2	Тема 3.2. Финансовая устойчивость и платежеспособность гостиничного комплекса	расчетное задание. практическое задание.

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

Цели занятия: Оценка эффективности деятельности гостиничного комплекса и разработка предложений по ее повышению

Введение.

**Тема практического занятия: 3.1 Критерии и методы оценки эффективности гостиничного комплекса**

**Вопросы к обсуждению:**

Четыре метода анализа данных: трендовый (горизонтальный); структурный (вертикальный); сравнительный; факторный. Порядок оценки эффективности предприятия. Рентабельность и деловая активность гостиницы.

Практические задания:

1. По данным бухгалтерской отчетности гостиничного комплекса произвести расчет следующих показателей с применением инструментальной среды:
  - 1) Эффективность продаж;
  - 2) Эффективность деятельности;
  - 3) Эффективность использования активов гостиничного комплекса;
  - 4) Эффективность капитала гостиничного комплекса;
  - 5) Эффективность труда
2. По данным бухгалтерской отчетности провести горизонтальный и структурный анализы хозяйственной и финансовой деятельности гостиничного комплекса. Результаты представить в виде графиков и диаграмм с пояснениями
3. По данным бухгалтерской отчетности провести анализ деловой активности гостиничного комплекса

**Тема практического занятия: 3.2. Финансовая устойчивость и платежеспособность гостиничного комплекса**

**Вопросы к обсуждению:**

Показатели финансовой устойчивости и платежеспособности. Расчет показателей и сравнение с рекомендуемыми значениями. Ликвидность гостиничного комплекса. Ликвидность баланса гостиничного комплекса. Оценка стоимости гостиничного бизнеса. Методы оценки.

Практические задания:

1. По данным бухгалтерской отчетности гостиничного комплекса произвести расчет следующих показателей с использованием инструментальной среды и соотнести с нормативными или рекомендованными значениями.

- 1) финансовой автономии;
- 2) текущей ликвидности;
- 3) абсолютной ликвидности;

2. По данным бухгалтерской отчетности произвести анализ ликвидности баланса гостиничного комплекса.

Требования к выполнению практического задания: при выполнении работы необходимо графически изобразить полученные результаты

### ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические материалы дисциплины (модуля) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
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) РГСУ

К. К. Поздняков

26.02.2024 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)  
БРЕНД-МЕНЕДЖМЕНТ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Направление подготовки**  
*«43.04.03 Гостиничное дело»*

**Направленность**  
*«Управление гостиничным комплексом»*

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –  
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

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

Москва 2024

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Бренд-менеджмент в индустрии гостеприимства» разработаны на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15.06.2017 г. № 558, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования – программе *магистратуры* по направлению подготовки 43.04.03 *Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Методические материалы по дисциплине (модулю) «Бренд-менеджмент в индустрии гостеприимства» разработаны рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Мухоморовой И.В.

Методические материалы по дисциплине (модулю) обсуждены и утверждены на заседании кафедры ресторanno-гостиничного бизнеса и гастрономии

(наименование кафедры)

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой

канд. экон. наук, доцент



Р.Н. Ушаков

## СОДЕРЖАНИЕ

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ.....	4
1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю) .....	4
1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю) .....	6
2. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ.....	8
Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю).....	13
КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	13
Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю).....	16
КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	16
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	20



## МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ К ЛЕКЦИОННЫМ И ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ

### *1.1. Методические материалы к проведению лекционных занятий по дисциплине (модулю)*

Лекция - один из методов обучения, одна из основных системообразующих форм организации учебного процесса в вузе. Лекционное занятие представляет собой систематическое, последовательное, монологическое изложение педагогическим работником учебного материала, как правило, теоретического характера. Такое занятие представляет собой элемент технологии представления учебного материала путем логически стройного, систематически последовательного и ясного изложения.

Цель лекции – организация целенаправленной познавательной деятельности обучающихся по овладению программным материалом дисциплины (модуля). Чтение курса лекций позволяет дать связанное, последовательное изложение материала в соответствии с новейшими данными науки, сообщить слушателям основное содержание предмета в целостном, систематизированном виде. В ряде случаев лекция выполняет функцию основного источника информации: при отсутствии учебников и учебных пособий, чаще по новым курсам; в случае, когда новые научные данные по той или иной теме не нашли отражения в учебниках; отдельные разделы и темы очень сложны для самостоятельного изучения. В таких случаях только лектор может методически помочь обучающимся в освоении сложного материала.

Возможные формы проведения лекций:

- Вводная лекция – один из наиболее важных и трудных видов лекции при чтении систематических курсов. От успеха этой лекции во многом зависит успех усвоения всего курса. Она может содержать: определение дисциплины (модуля); краткую историческую справку о дисциплине (модуле); цели и задачи дисциплины (модуля), ее роль в общей системе обучения и связь со смежными дисциплинами (модулями); основные проблемы (понятия и определения) данной науки; основную и дополнительную учебную литературу; особенности самостоятельной работы обучающихся над дисциплиной (модулем) и формы участия в научно-исследовательской работе; отчетность по курсу.

- Информационная лекция ориентирована на изложение и объяснение обучающимся научной информации, подлежащей осмыслению и запоминанию. Это самый традиционный тип лекций в практике высшей школы.

- Заключительная лекция предназначена для обобщения полученных знаний и раскрытия перспектив дальнейшего развития данной науки.

В лекциях можно использовать наглядные материалы, а также подготовить презентацию. Что касается презентации, то в качестве визуальной поддержки ее можно органично интегрировать во все вышеупомянутые лекции. В то же время лекцию-презентацию возможно выделить и в качестве самостоятельной формы.

Лекция-презентация должна отражать суть основных и (или) проблемных вопросов лекции, на которые особо следует обратить внимание обучающихся. В условиях применения активного метода проведения занятий презентация представляется весьма удачным способом донесения информации до слушателей. Единственное, на что следует обратить внимание при подготовке слайдов, - это их оформление и текст. Слайд не должен быть перегружен картинками и лишней информацией, которая будет отвлекать от основного аспекта того или иного вопроса лекции. Во время лекции можно задавать вопросы аудитории в отношении того или иного слайда, тем самым еще больше вовлекая обучающихся в проблематику.

### **Краткое содержание лекционных занятий**

<b>Наименование разделов и тем</b>	<b>Содержание учебного материала</b>
<b>Раздел 1. Бренд и брендинг в сфере гостеприимства</b>	

<p>Тема 1.1. Типы брендов. Портфель брендов компании, архитектура и роли брендов</p>	<p>Изменение роли брендинга в компании в маркетинговых концепциях XXI века. Бизнес, маркетинг и брендинг. Традиционная и современная концепции брендинга. Понятие бренда. Соотношение понятий бренд, торговая марка, товарный знак. Идентичность бренда. Содержание бренда как коммуникационный процесс. Символы потребления. Отношение потребителя и бренда. Бренд на рынках b-to-c и b-to-b. Место и роль бренда в стратегии компании. Основные брендируемые объекты и типы брендов. Различные схемы взаимоотношения брендов одной компании. Дом брендов и брендовый дом: преимущества и недостатки различных подходов к брендингованию. Корпоративные бренды, особенности их взаимодействия с товарными брендами. Самостоятельные товарные бренды и зонтичные (ассортиментные) бренды. Узкие и широкие зонтики. Суббренды: функции и особенности их использования. Бренд-торговая сеть. Развитие собственных товарных брендов торговой сети (частный марки). Портфель бренда и архитектура бренда: соотношение понятий. Роли брендов.</p>
<p>Тема 1.2. Разработка платформы и системы идентификаторов бренда</p>	<p>Сегментирование рынка как основа разработки сильного бренда. Типы покупателей, потребительское поведение, мотивы. Выбор целевого сегмента, составление профиля целевого сегмента. Принципы разработки и составляющие эффективной платформы бренда. Идентичность бренда. Позиционирование бренда. Методы разработки позиционирования бренда. Модель планирования идентичности бренда Д. Аакера. Построение системы идентичности бренда: сущность бренда, стержневая идентичность, расширенная идентичность. Бренд как продукт, бренд как организация, бренд как личность, бренд как символ. Предложение ценности (функциональные выгоды, эмоциональные выгоды, выгоды самовыражения). Надежность бренда в глазах потребителей. Система реализации идентичности бренда. Проработка идентичности. Позиция бренда, программы создания бренда. Понятие атрибута бренда. Виды атрибутов бренда. Внешняя и внутренняя атрибутика. Группы атрибутов. Имя бренда. Фирменный знак, логотип, фирменный стиль и фирменная символика, музыкальное оформление, голос и др. Знак идентификации как инструмент брендинга. Взаимосвязь роли бренда в марочном портфеле с типом знака идентификации. Понятие сильного коммерческого знака (названия, изобразительного знака). Маркетинговые критерии: способность знака идентифицировать марку, способность дифференцировать марку, способность донести суть позиционирования, способность улучшить восприятие свойств марки, соответствие языку и картине мира целевой аудитории.</p>
<p><b>Раздел 2. Маркетинговые коммуникации и их роль в построении и развитии бренда</b></p>	

Тема 2.1 Маркетинговые и бренд-коммуникации	Роль маркетинговых коммуникаций в создании сильных брендов. Принципы интеграции коммуникаций в рамках ИМК-кампании. Краткосрочное и долгосрочное воздействие. Эффект синергии на различных уровнях планирования коммуникаций. Ставка на синергию: интеграция коммуникации знаков идентификации торговой марки, ATL- и VTL- коммуникаций. Понятие бренд-коммуникаций, отличие данного понятия от понятия маркетинговых коммуникаций. Основные принципы бренд-коммуникационного планирования.
Тема 2.2. Формирование бренда гостиничного комплекса в городской среде	Работа с городским пространством: визуализация бренда; работа с городской инфраструктурой: закрепление бренда; культурная жизнь в городе: «оживление» бренда. Позиционирование; постановка задач брендинга; разработка концепции бренда гостиничного комплекса: организация процесса. эффект Бильбао; роль киноиндустрии в формировании бренда города; общественная дипломатия и социальные медиа; оценка успешности брендинга города.
<b>Раздел 3. Формирование капитала бренда и развитие бренда во времени</b>	
Тема 3.1. Управление развитием бренда	Жизненный цикл товара и жизненный цикл бренда. Развитие бренда во времени. Стратегические задачи управления брендом. Понятие капитала бренда. Развитие бренда в контексте построения отношений с потребителями. Понятие капитала бренда. Осведомленность, интерес, знакомство, доверие, лояльность, дружба, приверженность. Развитие бренда во времени и управление лояльностью потребителей. Типы лояльности. Основные методы формирования лояльности бренду. Степень лояльности потребителей бренду и причины переключения потребителей на другие марки. Развитие бренда в контексте товарных категорий: растяжение и расширение бренда преимущества и риски.
Тема 3.2. Оценка стоимости бренда	Бренды как нематериальные активы компании, способствующие ее капитализации и увеличению стоимости. Создание бренда как инвестиционный проект. Метод реальных опционов. Брендинг как реальный многоэтапный опцион. Денежные потоки с учетом и без учета затрат на брендинг. Стоимость инвестиций в брендинг. Методы оценки стоимости бренда компании Interbrand. Оценка стоимости крупнейших мировых брендов.

### ***1.2. Методические материалы по подготовке к практическим занятиям по дисциплине (модулю)***

Практические занятия – одна из форм учебного занятия, направленная на развитие самостоятельности обучающихся и приобретение умений и навыков. Данные учебные занятия углубляют, расширяют, детализируют полученные ранее знания. Практическое занятие предполагает выполнение обучающимися по заданию и под руководством преподавателей одной или нескольких практических работ.

Цель практических занятий состоит в развитии познавательных способностей, самостоятельности мышления и творческой активности обучающихся; углублении,

расширении, детализировании знаний, полученных на лекции в обобщенной форме, и содействии выработке навыков профессиональной деятельности. В отдельных случаях на практических занятиях руководителем занятия сообщаются дополнительные знания.

Для достижения поставленных целей и решения требуемого перечня задач практические занятия проводятся традиционными технологиями или с использованием активных и интерактивных образовательных технологий.

Возможные формы проведения практических занятий:

- Игровое проектирование - является практическим занятием или циклом занятий, суть которых состоит в разработке инженерного, конструкторского, технологического и других видов проектов в игровых условиях, максимально воссоздающих реальность. Этот метод отличается высокой степенью сочетания индивидуальной и совместной работы обучающихся.
- Групповая, научная дискуссия, диспут  
Дискуссия – это целенаправленное обсуждение конкретного вопроса, сопровождающееся обменом мнениями, идеями между двумя и более лицами. Задача дискуссии - обнаружить различия в понимании вопроса и в споре установить истину. Дискуссии могут быть свободными и управляемыми. К технике управляемой дискуссии относятся: четкое определение цели, прогнозирование реакции оппонентов, планирование своего поведения, ограничение времени на выступления и их заданная очередность. Разновидностью свободной дискуссии является форум, где каждому желающему дается неограниченное время на выступление, при условии, что его выступление вызывает интерес аудитории. Каждый конкретный форум имеет свою тематику — достаточно широкую, чтобы в её пределах можно было вести многоплановое обсуждение.
- Метод работы в малых группах. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и нахождения истины. Групповое обсуждение способствует лучшему усвоению изучаемого материала. Оптимальное количество участников – 5-7 человек. Перед обучающимися ставится проблема, выделяется определенное время, в течение которого они должны подготовить аргументированный обдуманный ответ. Педагогический работник может устанавливать правила проведения группового обсуждения – задавать определенные рамки обсуждения, ввести алгоритм выработки общего мнения, назначить лидера и др.
- Круглый стол – общество, собрание в рамках более крупного мероприятия (съезда, симпозиума, конференции). Мероприятие, как правило, на которое приглашаются эксперты и специалисты из разных сфер деятельности для обсуждения актуальных вопросов. Данная модель обсуждения, основываясь на соглашениях, в качестве итогов даёт результаты, которые, в свою очередь, являются новыми соглашениями.

### **Вопросы для самоподготовки к практическим занятиям по разделам (темам) дисциплины (модуля)**

#### **Раздел 1 Бренд и брендинг в сфере гостеприимства**

##### **Тема 1.1. Типы брендов. Портфель брендов компании, архитектура и роли брендов**

###### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Какие основные этапы истории развития бренд-менеджмента?
2. Дайте определение бренда?
3. Дайте определение бренд-менеджмента?
4. Дайте определение брендинга?
5. Что такое «Уникальное торговое предложение» (УТП)?
6. Что такое «Эмоциональное торговое предложение» (ESP)?
7. Что такое «Мое торговое предложение мне» («MSP»)?

## **Тема 1.2. Разработка платформы и системы идентификаторов бренда**

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Какие основные положения теории бренд-лояльности покупателей?
2. Какие основные положения «Западной» концепции бренд-культуры?
3. Какие основные положения «Азиатской» концепции бренд-культуры?
4. Какие основные положения «Зонтичной» концепции бренд-культуры?

## **Задания для самостоятельной работы к Разделу 2 Маркетинговые коммуникации и их роль в построении и развитии бренда**

### **Тема 2.1. Маркетинговые и бренд-коммуникации**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Базовые элементы бренд-стиля
2. Товарный бренд-нэйм
3. Рекламный бренд-слоган
4. Стратегии формирования бренд-стиля.
5. Мифодизайн элементов бренд-стиля.
6. Классификация основных констант бренд-стиля

### **Тема 2.2. Формирование бренда гостиничного комплекса в городской среде**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Общая классификация брендинг-процессов и процедур брендинг-процессов
2. Стратегии и методы управления брендинг- процессами.

## **Задания для самостоятельной работы к Разделу 3 Формирование капитала бренда и развитие бренда во времени**

### **Тема 3.1. Управление развитием бренда**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Бренды в конкурентной борьбе регионов за привлечение внешних ресурсов
2. Методы построения успешных брендов

### **Тема 3.2. Оценка стоимости бренда**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Значение бренда для роста экономических инициатив в регионе и оптимизации расходов на различные проекты
2. Удачная идея для бренда как фактор оживления экономики региона
3. Региональный бренд и отношения с властями;
4. Удачный бренд и социальная стабильность в регионе.

## **МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЕ**

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

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

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

*Подготовка к лекционному занятию 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 практическому занятию.*

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

Предварительная подготовка к практическому занятию 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 практического занятия включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач.
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной рабочей программой дисциплины (модуля) тематики.

*Самостоятельная работа.*

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль за работой студентов).

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 студентов в ВУЗе является важным видом учебной и научной деятельности студента. Самостоятельная работа студентов играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения.

К современному специалисту общество предъявляет достаточно широкий перечень требований, среди которых немаловажное значение имеет наличие у выпускников определенных навыков (компетенций) и умения самостоятельно добывать знания из различных источников, систематизировать полученную информацию, давать оценку конкретной



профессиональной ситуации. Формирование такого умения происходит в течение всего периода обучения.

В процессе самостоятельной работы студент приобретает необходимые для будущей специальности компетенции, навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

Самостоятельная работа студентов должна оказывать важное влияние на формирование личности будущего специалиста, его компетентность. Каждый студент самостоятельно определяет режим своей работы и меру труда, затрачиваемого на овладение учебным содержанием по каждой дисциплине (модулю). Он выполняет внеаудиторную работу по личному индивидуальному плану, в зависимости от его подготовки, времени и других условий.

### ***Виды самостоятельной работы.***

#### ***Работа с литературой.***

При работе с книгой необходимо подобрать литературу, научиться правильно ее читать, вести записи. Для подбора литературы в библиотеке используются алфавитный и систематический каталоги. Важно помнить, что рациональные навыки работы с книгой - это всегда большая экономия времени и сил. Правильный подбор учебников рекомендуется преподавателем, читающим лекционный курс. Необходимая литература может быть также указана в методических разработках по данному курсу. Изучая материал по учебнику, следует переходить к следующему вопросу только после правильного уяснения предыдущего, описывая на бумаге все выкладки и вычисления (в том числе те, которые в учебнике опущены или на лекции даны для самостоятельного вывода). При изучении любой дисциплины большую и важную роль играет самостоятельная индивидуальная работа. Особое внимание следует обратить на определение основных понятий курса. Студент должен подробно разбирать примеры, которые поясняют такие определения, и уметь строить аналогичные примеры самостоятельно. Нужно добиваться точного представления о том, что изучаешь. Полезно составлять опорные конспекты. При изучении материала по учебнику полезно в тетради (на специально отведенных полях) дополнять конспект лекций. Там же следует отмечать вопросы, выделенные студентом для консультации с преподавателем. Выводы, полученные в результате изучения, рекомендуется в конспекте выделять, чтобы они при перечитывании записей лучше запоминались. Опыт показывает, что многим студентам помогает составление листа опорных сигналов, содержащего важнейшие и наиболее часто употребляемые формулы и понятия. Такой лист помогает запомнить формулы, основные положения лекции, а также может служить постоянным справочником для студента. Различают два вида чтения: первичное и вторичное. Первичное – это внимательное, неторопливое чтение, при котором можно остановиться на трудных местах.

Задача вторичного чтения - полное усвоение смысла целого (по счету это чтение может быть и не вторым, а третьим или четвертым). Самостоятельная работа с учебниками и книгами (а также самостоятельное теоретическое исследование проблем, обозначенных преподавателем на лекциях) – это важнейшее условие формирования у себя научного способа познания.

Чтение научного текста является частью познавательной деятельности. Ее цель – извлечение из текста необходимой информации. От того насколько осознанно читающим собственная внутренняя установка при обращении к печатному слову (найти нужные сведения, усвоить информацию полностью или частично, критически проанализировать материал и т.п.) во многом зависит эффективность осуществляемого действия.

#### ***Методические материалы к выполнению реферата***

Реферат (от лат. *referre* – сообщать) – краткое изложение в письменном виде или в форме публикации доклада, содержания научного труда (трудов), литературы по теме. Работа над рефератом условно разделяется на выбор темы, подбор литературы, подготовку и защиту плана; написание теоретической части и всего текста с указанием библиографических данных



используемых источников, подготовку доклада, выступление с ним. Тематика рефератов полностью связана с основными вопросами изучаемого курса.

Список литературы к темам не дается, и обучающиеся самостоятельно ведут библиографический поиск, причем им не рекомендуется ограничиваться университетской библиотекой.

Важно учитывать, что написание реферата требует от обучающихся определенных усилий. Особое внимание следует уделить подбору литературы, методике ее изучения с целью отбора и обработки собранного материала, обоснованию актуальности темы и теоретического уровня обоснованности используемых в качестве примеров фактов какой-либо деятельности.

Выбрав тему реферата, начав работу над литературой, необходимо составить план. Изучая литературу, продолжается обдумывание темы, осмысливание прочитанного, делаются выписки, сопоставляются точки зрения разных авторов и т.д. Реферативная работа сводится к тому, чтобы в ней выделились две взаимосвязанные стороны: во-первых, ее следует рассматривать как учебное задание, которое должен выполнить обучаемый, а во-вторых, как форму научной работы, творческого воображения при выполнении учебного задания.

Наличие плана реферата позволяет контролировать ход работы, избежать формального переписывания текстов из первоисточников.

Оформление реферата включает титульный лист, оглавление и краткий список использованной литературы. Список использованной литературы размещается на последней странице рукописи или печатной форме реферата. Реферат выполняется в письменной или печатной форме на белых листах формата А4 (210 x 297 мм). Шрифт Times New Roman, кегель 14, через 1,5 интервала при соблюдении следующих размеров текста: верхнее поле – 25 мм, нижнее – 20 мм, левое – 30 мм, правое – 15 мм. Нумерация страниц производится вверху листа, по центру. Титульный лист нумерации не подлежит.

Рефераты должны быть написаны простым, ясным языком, без претензий на наукообразность. Следует избегать сложных грамматических оборотов, непривычных терминов и символов. Если же такие термины и символы все-таки приводятся, то необходимо разъяснять их значение при первом упоминании в тексте реферата.

Объем реферата предполагает тщательный отбор информации, необходимой для краткого изложения вопроса. Важнейший этап – редактирование готового текста реферата и подготовка к обсуждению. Обсуждение требует хорошей ориентации в материале темы, умения выделить главное, поставить дискуссионный вопрос, привлечь внимание слушателей к интересной литературе, логично и убедительно изложить свои мысли.

Рефераты обязательно подлежат защите. Процедура защиты начинается с определения оппонентов защищающего свою работу. Они стремятся дать основательный анализ работы обучающимся, обращают внимание на положительные моменты и недостатки реферата, дают общую оценку содержанию, форме преподнесения материала, характеру использованной литературы. Иногда они дополняют тот или иной раздел реферата. Последнее особенно ценно, ибо говорит о глубоком знании обучающимся-оппонентом изучаемой проблемы.

Обсуждение не ограничивается заслушиванием оппонентов. Другие обучающиеся имеют право уточнить или опровергнуть какое-либо утверждение. Преподаватель предлагает любому обучающемуся задать вопрос по существу доклада или попытаться подвести итог обсуждению.

### **Алгоритм работы над рефератом**

#### **1. Выбор темы**

Тема должна быть сформулирована грамотно (с литературной точки зрения);

В названии реферата следует поставить четкие рамки рассмотрения темы;

Желательно избегать слишком длинных названий;

Следует по возможности воздерживаться от использования в названии спорных с научной точки зрения терминов, излишней наукообразности, а также чрезмерного упрощения формулировок.

2. Реферат следует составлять из пяти основных частей: введения; основной части; заключения; списка литературы; приложений.

3. Основные требования к введению:

Во введении не следует концентрироваться на содержании; введение должно включать краткое обоснование актуальности темы реферата, где требуется показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и есть ли связь представляемого материала с современностью. Таким образом, тема реферата должна быть актуальна либо с научной точки зрения, либо с современных позиций.

Очень важно выделить цель, а также задачи, которые требуется решить для выполнения цели.

Введение должно содержать краткий обзор изученной литературы, в котором указывается взятый из того или иного источника материал, кратко анализируются изученные источники, показываются их сильные и слабые стороны;

Объем введения составляет две страницы текста.

4. Требования к основной части реферата:

Основная часть содержит материал, отобранный для рассмотрения проблемы;

Также основная часть должна включать в себя собственно мнение обучающихся и сформулированные самостоятельные выводы, опирающиеся на приведенные факты;

Материал, представленный в основной части, должен быть логически изложен и распределен по параграфам, имеющим свои названия;

В изложении основной части необходимо использовать сноски (в первую очередь, когда приводятся цифры и чьи-то цитаты);

Основная часть должна содержать иллюстративный материал (графики, таблицы и т. д.);

Объем основной части составляет около 10 страниц.

5. Требования к заключению:

В заключении формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выдвинутые во введении задачи и цели;

Заключение должно быть четким, кратким, вытекающим из содержания основной части.

6. Требования к оформлению списка литературы (по ГОСТу):

Необходимо соблюдать правильность последовательности записи источников: сначала следует писать фамилию, а после инициалы; название работы не ставится в кавычки; после названия сокращенно пишется место издания; затем идет год издания; наконец, называется процитированная страница.

### ***Критерии оценки реферата***

Обучающийся, защищающий реферат, должен рассказать о его актуальности, поставленных целях и задачах, изученной литературе, структуре основной части, сделанных в ходе работы выводах.

По окончании выступления ему может быть задано несколько вопросов по представленной проблеме.

Оценка складывается из соблюдения требований к реферату, грамотного раскрытия темы, умения четко рассказывать о представленном реферате, способности понять суть задаваемых по работе вопросов и найти точные ответы на них.

**Методические указания для подготовки к промежуточной аттестации.**

Изучение учебной дисциплины (модуля) завершается экзаменом. Подготовка к промежуточной аттестации способствует закреплению, углублению и обобщению знаний, получаемых, в процессе обучения, а также применению их к решению практических задач. Готовясь к экзамену, студент ликвидирует имеющиеся пробелы в знаниях, углубляет, систематизирует и упорядочивает свои знания. На экзамене студент демонстрирует то, что он освоил в процессе обучения по дисциплине (модулю).

Вначале следует просмотреть весь материал по дисциплине (модулю), отметить для себя трудные вопросы. Обязательно в них разобраться. В заключение еще раз целесообразно повторить основные положения, используя при этом листы опорных сигналов. Систематическая подготовка к занятиям в течение семестра позволит использовать время промежуточной аттестации для систематизации знаний.

**Приложение № 1 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты лекционных занятий по дисциплине (модулю)**

**КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИОННЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Бренд-менеджмент в индустрии гостеприимства
2. Раздел 1. Современные концепции брендинга и бренд-менеджмента
3. Цели занятия: сформировать представление об современных концепциях брендинга и бренд-менеджмента
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 1.1. Типы брендов. Портфель брендов компании, архитектура и роли брендов	Вводная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	Тема 1.2. Разработка платформы и системы идентификаторов бренда	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление об современных концепциях брендинга и бренд-менеджмента

Тема 1.1. Типы брендов. Портфель брендов компании, архитектура и роли брендов  
Изменение роли брендинга в компании в маркетинговых концепциях XXI века. Бизнес, маркетинг и брендинг. Традиционная и современные концепции брендинга. Понятие бренда. Соотношение понятий бренд, торговая марка, товарный знак. Идентичность бренда. Содержание бренда как коммуникационный процесс. Символы потребления. Отношение потребителя и бренда. Бренд на рынках b-to-c и b-to-b. Место и роль бренда в стратегии

компании.

Основные брендируемые объекты и типы брендов. Различные схемы взаимоотношения брендов одной компании. Дом брендов и брендируемый дом: преимущества и недостатки различных подходов к брендингу. Корпоративные бренды, особенности их взаимодействия с товарными брендами. Самостоятельные товарные бренды и зонтичные (ассортиментные) бренды. Узкие и широкие зонтики. Суббренды: функции и особенности их использования. Бренд-торговая сеть. Развитие собственных товарных брендов торговой сети (частный марки). Портфель бренда и архитектура бренда: соотношение понятий. Роли брендов.

#### Тема 1.2. Разработка платформы и системы идентификаторов бренда

Сегментирование рынка как основа разработки сильного бренда. Типы покупателей, потребительское поведение, мотивы. Выбор целевого сегмента, составление профиля целевого сегмента. Принципы разработки и составляющие эффективной платформы бренда. Идентичность бренда. Позиционирование бренда. Методы разработки позиционирования бренда. Модель планирования идентичности бренда Д. Аакера. Построение системы идентичности бренда: сущность бренда, стержневая идентичность, расширенная идентичность. Бренд как продукт, бренд как организация, бренд как личность, бренд как символ. Предложение ценности (функциональные выгоды, эмоциональные выгоды, выгоды самовыражения). Надежность бренда в глазах потребителей. Система реализации идентичности бренда. Проработка идентичности. Позиция бренда, программы создания бренда. Понятие атрибута бренда. Виды атрибутов бренда. Внешняя и внутренняя атрибутика. Группы атрибутов. Имя бренда. Фирменный знак, логотип, фирменный стиль и фирменная символика, музыкальное оформление, голос и др. Знак идентификации как инструмент брендинга. Взаимосвязь роли бренда в марочном портфеле с типом знака идентификации. Понятие сильного коммерческого знака (названия, изобразительного знака). Маркетинговые критерии: способность знака идентифицировать марку, способность дифференцировать марку, способность донести суть позиционирования, способность улучшить восприятие свойств марки, соответствие языку и картине мира целевой аудитории.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций. Ответы на вопросы по теме лекции

1. Бренд-менеджмент в индустрии гостеприимства
2. **Раздел 2.** Маркетинговые коммуникации и их роль в построении и развитии бренда
3. Цели занятия: сформировать представление о маркетинговых коммуникациях и их роли в построении и развитии бренда
4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 2.1. Маркетинговые и бренд-коммуникации	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	Тема 2.2. Формирование бренда гостиничного комплекса в городской среде	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление о маркетинговых коммуникациях и их роли в построении и развитии бренда

### **Тема 2.1. Маркетинговые и бренд-коммуникации**

Роль маркетинговых коммуникаций в создании сильных брендов. Принципы интеграции коммуникаций в рамках ИМК-кампании. Краткосрочное и долгосрочное воздействие. Эффект синергии на различных уровнях планирования коммуникаций. Ставка на синергию: интеграция коммуникации знаков идентификации торговой марки, ATL- и VTL- коммуникаций. Понятие бренд-коммуникаций, отличие данного понятия от понятия маркетинговых коммуникаций. Основные принципы бренд-коммуникационного планирования.

### **Тема 2.2. Формирование бренда гостиничного комплекса в городской среде**

Работа с городским пространством: визуализация бренда; работа с городской инфраструктурой: закрепление бренда; культурная жизнь в городе: «оживление» бренда. Позиционирование; постановка задач брендинга; разработка концепции бренда гостиничного комплекса: организация процесса. эффект Бильбао; роль киноиндустрии в формировании бренда города; общественная дипломатия и социальные медиа; оценка успешности брендинга города.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций. Ответы на вопросы по теме лекции

1. Бренд-менеджмент в индустрии гостеприимства
2. **Раздел 3. Формирование капитала бренда и развитие бренда во времени**

3. Цели занятия: сформировать представление о капитале бренда и развитии бренда гостиничного комплекса

4. Структура лекционного занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 3.1. Управление развитием бренда	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций
2	Тема 3.2. Оценка стоимости бренда	Информационная лекция Устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций

5. Содержание лекционного занятия и взаимодействие с аудиторией.

Введение.

Формулирование темы занятия: сформировать представление о капитале бренда и развитии бренда гостиничного комплекса

### **Тема 3.1. Управление развитием бренда**

Жизненный цикл товара и жизненный цикл бренда. Развитие бренда во времени. Стратегические задачи управления брендом. Понятие капитала бренда. Развитие бренда в контексте построения отношений с потребителями. Понятие капитала бренда. Осведомленность, интерес, знакомство, доверие, лояльность, дружба, приверженность. Развитие бренда во времени и управление лояльностью потребителей. Типы лояльности. Основные методы формирования лояльности бренду. Степень лояльности потребителей бренду

и причины переключения потребителей на другие марки. Развитие бренда в контексте товарных категорий: растяжение и расширение бренда преимущества и риски.

### **Тема 3.2. Оценка стоимости бренда**

Бренды как нематериальные активы компании, способствующие ее капитализации и увеличению стоимости. Создание бренда как инвестиционный проект. Метод реальных опционов. Бренддинг как реальный многоэтапный опцион. Денежные потоки с учетом и без учета затрат на бренддинг. Стоимость инвестиций в бренддинг. Методы оценки стоимости бренда компании. Оценка стоимости крупнейших мировых брендов.

Взаимодействие с аудиторией: устное изложение материала с использованием мультимедийных презентаций. Ответы на вопросы по теме лекции

## **Приложение № 2 к методическим материалам по дисциплине (модулю). Конспекты практических занятий по дисциплине (модулю)**

### **КОНСПЕКТЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

1. Бренд-менеджмент в индустрии гостеприимства
2. Тема практического занятия. Современные концепции бренддинга и бренд-менеджмента
3. Цели занятия: сформировать представление о современных концепциях бренддинга и бренд-менеджмента
4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 1.1. Типы брендов. Портфель брендов компании, архитектура и роли брендов	круглый стол
2	Тема 1.2. Разработка платформы и системы идентификаторов бренда	творческое задание

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.  
Цели занятия: сформировать представление о современных концепциях бренддинга и бренд-менеджмента

Введение.

**Тема практического занятия: 1.1. Типы брендов. Портфель брендов компании, архитектура и роли брендов**

Вопросы к обсуждению:

Понятие бренда. Соотношение понятий бренд, торговая марка, товарный знак. Идентичность бренда. Содержание бренда как коммуникационный процесс. Символы потребления. Отношение потребителя и бренда. Бренд на рынках В-to-С и В-to-В. Бизнес, маркетинг и бренддинг. Традиционная и современная концепции бренддинга. Место и роль бренда в стратегии



компании.

Основные брендируемые объекты и типы брендов. Различные схемы взаимоотношения брендов одной компании. Дом брендов и брендируемый дом: преимущества и недостатки различных подходов к брендингу. Корпоративные бренды, особенности их взаимодействия с товарными брендами. Самостоятельные товарные бренды и зонтичные (ассортиментные) бренды. Узкие и широкие зонтики. Суббренды: функции и особенности их использования. Бренд-торговая сеть. Развитие собственных товарных брендов торговой сети (частный марки). Портфель бренда и архитектура бренда: соотношение понятий. Роли брендов в формировании лояльности потребителей гостиничной услуги.

Практические задания:

Проанализируйте информацию по предложенной теме, изучите основные точки зрения, соберите интересные факты по теме и подготовьтесь к публичному выступлению с сообщением и презентацией по теме.

Тема 1. Брендинг в системе управления гостиничным комплексом: как обосновать необходимость брендинга гостиничного комплекса?

Тема 2. Особенности формирования бренда гостиничного комплекса: влияние местного сообщества на узнаваемость и привлекательность

Тема 3. Бренд и лояльность потребителей: что от чего зависит?

Тема 4. Международные и национальные гостиничные цепи: актуальные вопросы брендинга.

Тема 5. Успешные гостиничные бренды: видимые причины успеха

**Тема практического занятия: 1.2. Разработка платформы и системы идентификаторов бренда**

Вопросы к обсуждению:

Сегментирование рынка как основа разработки сильного бренда. Типы покупателей, потребительское поведение, мотивы. Выбор целевого сегмента, составление профиля целевого сегмента. Принципы разработки и составляющие эффективной платформы бренда. Идентичность бренда. Позиционирование бренда. Методы разработки позиционирования бренда. Модель планирования идентичности бренда Д. Аакера. Построение системы идентичности бренда: сущность бренда, стержневая идентичность, расширенная идентичность. Бренд как продукт, бренд как организация, бренд как личность, бренд как символ. Предложение ценности (функциональные выгоды, эмоциональные выгоды, выгоды самовыражения). Надежность бренда в глазах потребителей. Система реализации идентичности бренда. Проработка идентичности. Позиция бренда, программы создания бренда. Понятие атрибута бренда. Виды атрибутов бренда. Внешняя и внутренняя атрибутика. Группы атрибутов. Имя бренда. Фирменный знак, логотип, фирменный стиль и фирменная символика, музыкальное оформление, голос и др. Знак идентификации как инструмент брендинга. Взаимосвязь роли бренда в марочном портфеле с типом знака идентификации. Понятие сильного коммерческого знака (названия, изобразительного знака). Маркетинговые критерии: способность знака идентифицировать бренд, способность дифференцировать бренд, способность донести суть позиционирования, способность улучшить восприятие свойств бренда, соответствие языку и картине мира целевой аудитории.

Практические задания:

1. Предложить для средства коллективного размещения идею и концепцию фирменного знака, логотипа, фирменного стиля и фирменной символики
2. Предложить идею слогана для гостиничного бизнеса (гостиничного комплекса/гостиницы/средства коллективного размещения)
3. Предложить идею для повышения лояльности местных жителей к гостиничному комплексу
4. Предложить концепцию бренд-бука гостиничного предприятия  
Предложить концепцию бренд-бука предприятия питания



1. Бренд-менеджмент в индустрии гостеприимства
2. Тема практического занятия. Маркетинговые коммуникации и их роль в построении и развитии бренда
3. Цели занятия: приобретение навыков управления маркетинговыми и бренд-коммуникациями в гостиничных комплексах и на предприятиях общественного питания
4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 2.1. Особенности процесса управления инвестиционными проектами	научная дискуссия
2	Тема 2.2. Оценка эффективности инвестиционных проектов	круглый стол

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

Цели занятия: приобретение навыков управления маркетинговыми и бренд-коммуникациями в гостиничных комплексах и на предприятиях общественного питания

**Тема практического занятия: 2.1. Маркетинговые и бренд-коммуникации**

Вопросы к обсуждению:

Роль маркетинговых коммуникаций в создании сильных брендов. Принципы интеграции коммуникаций. Краткосрочное и долгосрочное воздействие. Эффект синергии на различных уровнях планирования коммуникаций. Ставка на синергию: интеграция коммуникации знаков идентификации торговой марки, ATL- и VTL- коммуникаций. Понятие бренд-коммуникаций, отличие данного понятия от понятия маркетинговых коммуникаций. Основные принципы бренд-коммуникационного планирования.

Практические задания:

1. Основные положения концепции «маркетинговых войн» и теория позиционирования брендов Д. Траута и Э.Райса
2. Основные положения концепции когнитивного маркетинга Ч.Остгуда
3. Основные положения концепции вовлечённости потребителей У. Л. Уилки
4. Типы когнитивных конструкторов брендов Д.Шета и Д.Говарда
5. Концепция 4D-брендинга» Т.Гэда
6. Основная идея концепции бренд-лидерства Э.Иохимштайлера и Д.Аакера
7. Понятие интегрированных бренд-коммуникаций Д.Шульца и Б.Барнса
8. Принцип «Модели общего воспринимаемого качества» К. Гренрооса

**Тема практического занятия: 2.2. Формирование бренда гостиничного комплекса в городской среде**

Вопросы к обсуждению:

Работа с городским пространством: визуализация бренда; работа с городской инфраструктурой: закрепление бренда; культурная жизнь в городе: «оживление» бренда. Позиционирование; постановка задач брендинга; разработка концепции бренда гостиничного комплекса: организация процесса. эффект Бильбао; роль киноиндустрии в формировании бренда города; общественная дипломатия и социальные медиа; оценка успешности брендинга города.

Практические задания:

1. Киноиндустрия как драйвер создания новых туристских аттракций и форматов средств размещения
2. Влияние городской среды на имидж гостиницы
3. Формирование и продвижение гостиничных сетей и независимых гостиниц: общее и специфическое
4. Роль местного населения в формировании имиджа туристской территории

Бренд – это ментальная конструкция: аргументы за и против

1. Бренд-менеджмент в индустрии гостеприимства
2. Тема практического занятия. Формирование капитала бренда и развитие бренда во времени
3. Цели занятия: сформировать представление о капитале бренда и развитие бренда во времени в гостиничных комплексах
4. Структура практического занятия.

№ п/п	Содержание (кратко)	Методы и средства обучения
1	Тема 3.1. Управление развитием бренда	круглый стол
2	Тема 3.2. Оценка стоимости бренда	круглый стол

5. Содержание практического занятия и взаимодействие с аудиторией.

Цели занятия: сформировать представление о капитале бренда и развитие бренда во времени в гостиничных комплексах

Введение.

### **Тема практического занятия: 3.1. Управление развитием бренда**

Вопросы к обсуждению:

Жизненный цикл услуги и жизненный цикл бренда. Стратегические задачи управления брендом. Понятие капитала бренда. Развитие бренда в контексте построения отношений с потребителями. Осведомленность, интерес, знакомство, доверие, лояльность, дружба, приверженность бренду. Развитие бренда во времени и управление лояльностью потребителей. Типы лояльности. Основные методы формирования лояльности бренду. Степень лояльности потребителей бренду и причины переключения потребителей на другие марки. Развитие бренда в контексте товарных категорий: растяжение и расширение бренда преимущества и риски.

Практические задания:

1. Роль архитектурного решения гостиницы в брендинге
2. Обзор мировых туристских и гостиничных брендов: наиболее неординарные решения
3. Продвижение личного бренда в гостиничном бизнесе
4. Ребрендинг гостиничного комплекса: аргументы за и против
5. Основные положения западной, азиатской концепции бренд-культуры

### **Тема 3.2. Оценка стоимости бренда**

**Форма практического задания:** круглый стол

Вопросы к обсуждению:

Бренды как нематериальные активы компании, способствующие ее капитализации и увеличению стоимости. Создание бренда как инвестиционный проект. Денежные потоки гостиничного комплекса с учетом и без учета затрат на брендинг. Стоимость инвестиций в брендинг. Методы оценки стоимости бренда компании. Оценка стоимости крупнейших мировых брендов.

Практические задания:

1. Роль местного комьюнити в брендинге территории
2. Обзор мировых туристских и гостиничных брендов
3. Продвижение личного бренда в гостиничном бизнесе
4. Ребрендинг гостиничного комплекса: аргументы за и против
5. Основные положения западной, азиатской концепции бренд-культуры

Требования к выполнению практического задания: изучение научной литературы по теме занятия.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Реквизиты документа об утверждении изменения	Дата введения изменения
1.	Методические дисциплины (модуля) актуализированы	Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года	01.09.2024
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	--.--.----