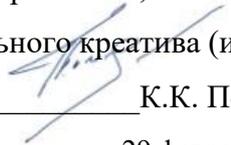




**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»**

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы индустрии
гостеприимства, впечатлений и
социального креатива (институт)


_____ К.К. Поздняков

29 февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

DIGITAL SKILLS В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

**Направление подготовки
«43.03.03 Гостиничное дело»**

**Направленность
«Гостинично-ресторанная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

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

Москва 2024

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 5 |
| 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля) | 5 |
| 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 6 |
| 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося..... | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)..... | 9 |
| 2.3. Содержание дисциплины (модуля)..... | 14 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)..... | 18 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 18 |
| 3.2. Задания для самостоятельной работы | 19 |
| 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 22 |
| РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 24 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)..... | 24 |
| 4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 24 |
| 4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) | 24 |
| 4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 25 |
| 4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 26 |
| 4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 27 |
| 4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) | 27 |
| 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) | 29 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 30 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)..... | 30 |
| 5.1.1. Основная литература | 30 |
| 5.1.2. Дополнительная литература..... | 31 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) | 31 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) | 31 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)..... | 32 |

| | |
|--|----|
| 5.4.1. Средства информационных технологий | 32 |
| 5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: | 33 |
| 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных | 33 |
| 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)..... | 33 |
| 5.6. Образовательные технологии | 34 |
| РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений | 35 |

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Digital skills в индустрии гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». Утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Digital skills в индустрии гостеприимства» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

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

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой
кандидат экономических
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися знаний и практических навыков в области цифровых технологий в индустрии гостеприимства с последующим применением в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Дать теоретические знания в области цифровых технологий в гостиничном бизнесе;
2. Изучить автоматизированные системы управления отелем;
3. Изучить маркетинговые технологии в гостинице;
4. Изучить технологии автоматизации деятельности;

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

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-1, ОПК-8 в соответствии с учебным планом.

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

| Категория компетенций (при наличии) | Код компетенции Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|-------------------------------------|--|---|--|
| Технологии | ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания | ОПК-1.1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-1.2 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-1.3 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. | Знать: перечень затрат предприятия питания; документообеспечение ресторанного бизнеса; постоянные и переменные затраты предприятия питания; особенности формирования и оформления меню ресторана; основы организации работы ресторана; Уметь: рассчитывать постоянные и переменные затраты предприятия питания; владеть навыками – оптимизации затрат; оптимизировать |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | | | систему продаж услуг и рекламу ресторана |
| Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности | ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности | ОПК-8.1 Понимает значение и принципы работы современных информационных технологий в профессиональной деятельности. ОПК-8.2 Осуществляет обоснованный выбор современных информационных технологий, исходя из задач профессиональной деятельности. ОПК-8.3 Использует современные информационные технологии при формировании баз данных, необходимых для решения задач профессиональной деятельности. | Знать: структуру и общую схему функционирования современных информационных технологий в сфере гостеприимства и общественного питания Уметь: грамотно ориентироваться в вопросах получения, обработки, интерпретации информации при анализе реальных экономических ситуаций с целью повышения количественных и качественных показателей гостиничного и туристического бизнеса |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|----------|--|--|--|
| | | 7 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 54 | 54 | | | |
| Лекционные занятия | 18 | 18 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 36 | 36 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |

| | | | | | |
|--|------------|------------|--|--|--|
| Консультации / Иная контактная работа | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 45 | 45 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 9 | 9 | | | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | Зачет | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 108 | 108 | | | |

Очно-заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-----------------|-----------------|--|--|--|
| | | 6 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 36 | 36 | | | |
| Лекционные занятия | 12 | 12 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 24 | 24 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 63 | 63 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 9 | 9 | | | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | Зачет с оценкой | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 108 | 108 | | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс 4 | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 12 | | 12 | | |
| Лекционные занятия | 4 | | 4 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |

| | | | | | |
|--|------------|--|------------|--|--|
| Практические занятия | 8 | | 8 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 92 | | 92 | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 4 | | 4 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Зач с оц. | | Зач с оц. | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 108 | | 108 | | |

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|---|----------------------|---|----------------------|---|---------------------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Практические занятия | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | из них: в форме практической подготовки | Консультации / Иная контактная работа |
| Модуль 1 (Семестр 7) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Инновационные технологии гостиничного сервиса | 33 | 15 | 18 | 6 | | 12 | | | | |
| Тема 1.1. Мировые компьютерные системы бронирования | 18 | 8 | 10 | 4 | | 6 | | | | |
| Тема 1.2. Автоматизированные системы управления гостиничным хозяйством | 15 | 7 | 8 | 2 | | 6 | | | | |
| Раздел 2. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия | 33 | 15 | 18 | 6 | | 12 | | | | |
| Тема 1. Маркетинговые концепции в гостинице | 18 | 8 | 10 | 4 | | 6 | | | | |
| Тема 2. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия | 15 | 7 | 8 | 2 | | 6 | | | | |
| Раздел 3. Цифровые технологии в гостиничной и ресторанной деятельности | 33 | 15 | 18 | 6 | | 12 | | | | |
| Тема 3.1. Цифровые технологии в ресторане | 18 | 8 | 10 | 4 | | 6 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Тема 3.2. Цифровые технологии в гостинице | 15 | 7 | 8 | 2 | | 6 | | | | |
| Консультации | | | | | | | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | Зачет | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 45 | 54 | 18 | | 36 | | | | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 108 | 45 | 54 | 18 | | 36 | | | | |

Очно-заочная форма

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Модуль 1 (Семестр 6) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Страхование и риски | 33 | 21 | 12 | 4 | | 8 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | Зачет с оценкой | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 63 | 36 | 12 | | 24 | | | | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 108 | 63 | 36 | 12 | | 24 | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Модуль 1 (Курс 4 Сессия 3-4) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Иновационные технологии гостиничного сервиса | 34 | 30 | 4 | 4 | 0 | 0 | | | | |
| Тема 1.1. Мировые компьютерные системы бронирования | 17 | 15 | 2 | 2 | 0 | 0 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|---|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 92 | 12 | 4 | 8 | | | | | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 108 | 92 | 12 | 4 | 8 | | | | | |

2.3. Содержание дисциплины (модуля)

Раздел 1. Инновационные технологии гостиничного сервиса

Перечень изучаемых элементов содержания

Мировые компьютерные системы бронирования

Автоматизированные системы управления гостиничным хозяйством

Тема 1.1. Мировые компьютерные системы бронирования

Перечень изучаемых элементов содержания

Предпосылки появления глобальных систем бронирования. Особенности развития глобальных систем бронирования. Бронирование и резервирование. Причины появления компьютерной автоматизации бронирования.

Тема 1.2. Автоматизированные системы управления гостиничным хозяйством

Перечень изучаемых элементов содержания

Информация, информатизация, информационные процессы, информационная система, информационные ресурсы. Требования к автоматизированной системе управления гостиницей. Возможности и характеристики автоматизированных систем управления гостиничным предприятием. Технические средства службы приема и размещения. Функции оборудования службы приема и размещения. POS-терминалы.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1

Тема практического занятия: **Инновационные технологии гостиничного сервиса.**

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов

1. Автоматизированные системы бронирования.
2. История компьютерных систем бронирования.
3. Появление CRS, GDS и IDS.

4. Глобальные системы бронирования: «Amadeus», «Sabre», «Galileo», «Worldspan»: характеристики и предлагаемые возможности.
5. Российские системы бронирования: история появления, функциональные возможности и характеристики («Сирена 1,2,3»; «Сирена 2.3.», «Сирена 2000», «Сирена-Трэвел»).
6. Российские системы бронирования на железнодорожном транспорте: история создания, функции и возможности.
7. Принципы выбора автоматизированной системы для управления гостиничным предприятием.
8. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Fidelio Front Office», «Fidelio food & Beverage», «Fidelio eng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
9. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
10. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1

форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Информация, информатизация, информационные процессы, информационная система, информационные ресурсы.
2. Требования к автоматизированной системе управления гостиницей.
3. Возможности и характеристики автоматизированных систем управления гостиничным предприятием.
4. Технические средства службы приема и размещения.
5. Функции оборудования службы приема и размещения.
6. POS-терминалы.

Раздел 2. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия

Перечень изучаемых элементов содержания

Маркетинговые концепции в гостинице

Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия

Тема 2.1. Маркетинговые концепции в гостинице

Перечень изучаемых элементов содержания

Производственная концепция. Продуктовая концепция. Сбытовая концепция. Концепция традиционного маркетинга. Социально-этическая концепция.

Тема 2.2. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия

Перечень изучаемых элементов содержания

Веб-аналитика. Программное обеспечение CRM. Маркетинг по электронной почте. SEO. Социальные сети. Контент-маркетинг. Платная реклама. Ремаркетинг. Система управления контентом

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

Тема практического занятия: Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия.

Форма практического задания: реферат.

Темы рефератов:

1. Выставки и классификация выставочных мероприятий.
2. Особенности и назначение рекламы.
3. Рациональная и эмоциональная реклама.
4. Особенности и назначение PR акций и компаний.
5. Особенности и назначение пропаганды.
6. Функционирование российской поисковой системы по туризму «ТурПоиск – Новости».
7. Функционирование системы TripAdvisor
8. Разновидности технологии и методов продаж, виды взаиморасчетов.
9. Назначение и функции производственной концепции.
10. Назначение и функции продуктовой концепции.
11. Назначение и функции сбытовой концепции.
12. Назначение и функции концепции традиционного маркетинга.
13. Назначение и функции социально-этической концепции в маркетинге.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Веб-аналитика
2. Программное обеспечение CRM
3. Маркетинг по электронной почте
4. SEO
5. Социальные сети
6. Контент-маркетинг
7. Платная реклама
8. Ремаркетинг
9. Система управления контентом
10. Система управления проектами

Раздел 3. Цифровые технологии в гостиничной и ресторанной деятельности

Перечень изучаемых элементов содержания

Автоматизированные системы управления в ресторане

Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием

Тема 3.1. Цифровые технологии в ресторане

Перечень изучаемых элементов содержания

Задачи автоматизации. Скорость и качество обслуживания гостей. Формализация процесса взаимодействия между персоналом. Основные оперативные методы. Минимизация потерь в баре. Финансовая подсистема.

Тема 3.2. Цифровые технологии в гостинице

Перечень изучаемых элементов содержания

Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Amadeus Front Office»: функциональные характеристики и основное назначение. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Fidelio Front Office», «Fidelio food & Beverage», «Fidelio eng.»: функциональные характеристики и основное назначение. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение. Автоматизированная система

управления гостиничным предприятием «Орега»: функциональные характеристики и основное назначение.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3

Тема практического занятия: Цифровые технологии в гостиничной и ресторанной деятельности.

Форма практического задания: реферат.

Темы рефератов:

1. Характеристики Российских программных продуктов фирмы «Рексофт» для управления гостиничным предприятием: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум».
2. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Отель» и «1С – Отель».
3. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Hotel-2000».
4. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Русский отель».
5. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления.
6. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Lodging Touch».
7. Информационная система управления гостиничным предприятием «KEI-Hotel».
8. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Невский портъ».
9. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления гостиничным предприятием.
10. Управление проектами с помощью Microsoft Project.
11. Современные средства оргтехники и средства оргтехники, применяемые в гостиничных предприятиях.
12. Виды контрольно-кассовых машин и их характеристика.
13. Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения.
14. Оборудование для кодирования электронных ключей службой приема и размещения гостей.
15. Оснащение современным оборудованием службы приема и размещения.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3

форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Amadeus Front Office»: функциональные характеристики и основное назначение.
2. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Fidelio Front Office», «Fidelio food & Beverage», «Fidelio eng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
3. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
4. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Орега»: функциональные характеристики и основное назначение.

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

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

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|---|-------------------------|---|
| Модуль 1. (семестр 7) | | |
| Раздел 1. Инновационные технологии гостиничного сервиса | 8 | Подготовка реферата |
| | 7 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия | 8 | Подготовка реферата |
| | 7 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 3. Цифровые технологии в гостиничной и ресторанной деятельности | 8 | Подготовка реферата |
| | 7 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 45 | |

Очно-заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|---|-------------------------|---|
| Модуль 1. (семестр 6) | | |
| Раздел 1. Инновационные технологии гостиничного сервиса | 11 | Подготовка реферата |
| | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия | 11 | Подготовка реферата |
| | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 3. Цифровые технологии в гостиничной и ресторанной деятельности | 11 | Подготовка реферата |
| | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 63 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|---|------------------|---|
| Модуль 1. (курс 4 сессия 3-4) | | |
| Раздел 1. Инновационные технологии гостиничного сервиса | 16 | Подготовка реферата |
| | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия | 16 | Подготовка реферата |
| | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 3. Цифровые технологии в гостиничной и ресторанной деятельности | 16 | Подготовка реферата |
| | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 92 | |

3.2. Задания для самостоятельной работы

Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Информация, информатизация, информационные процессы, информационная система, информационные ресурсы.
2. Требования к автоматизированной системе управления гостиницей.
3. Возможности и характеристики автоматизированных систем управления гостиничным предприятием.
4. Технические средства службы приема и размещения.
5. Функции оборудования службы приема и размещения.
6. POS-терминалы.

Темы рефератов

1. Автоматизированные системы бронирования.
2. История компьютерных систем бронирования.
3. Появление CRS, GDS и IDS.
4. Глобальные системы бронирования: «Amadeus», «Sabre», «Galileo», «Worldspan»: характеристики и предлагаемые возможности.
5. Российские системы бронирования: история появления, функциональные возможности и характеристики («Сирена 1,2,3»; «Сирена 2.3.», «Сирена 2000», «Сирена-Трэвел»).
6. Российские системы бронирования на железнодорожном транспорте: история создания, функции и возможности.

7. Принципы выбора автоматизированной системы для управления гостиничным предприятием.

8. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Fidelio Front Office», «Fidelio food & Beverage», «Fidelio eng.»: функциональные характеристики и основное назначение.

9. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.

10. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

Основная литература

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537752> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536173> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539415> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 2

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2

1. Веб-аналитика
2. Программное обеспечение CRM
3. Маркетинг по электронной почте
4. SEO
5. Социальные сети
6. Контент-маркетинг
7. Платная реклама
8. Ремаркетинг
9. Система управления контентом
10. Система управления проектами

Темы рефератов:

1. Выставки и классификация выставочных мероприятий.
2. Особенности и назначение рекламы.
3. Рациональная и эмоциональная реклама.
4. Особенности и назначение PR акций и компаний.

5. Особенности и назначение пропаганды.
6. Функционирование российской поисковой системы по туризму «ТурПоиск – Новости».
7. Функционирование системы TripAdvisor
8. Разновидности технологии и методов продаж, виды взаиморасчетов.
9. Назначение и функции производственной концепции.
10. Назначение и функции продуктовой концепции.
11. Назначение и функции сбытовой концепции.
12. Назначение и функции концепции традиционного маркетинга.
13. Назначение и функции социально-этической концепции в маркетинге.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

Основная литература

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537752> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536173> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539415> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 3

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3

1. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Amadeus Front Office»: функциональные характеристики и основное назначение.
2. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Fidelio Front Office», «Fidelio food & Beverage», «Fidelio eng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
3. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
4. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.

Темы рефератов к Разделу 3:

1. Характеристики Российских программных продуктов фирмы «Рексофт» для управления гостиничным предприятием: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум».
2. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Отель» и «1С – Отель».

3. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Hotel-2000».
4. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Русский отель».
5. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления.
6. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Lodging Touch».
7. Информационная система управления гостиничным предприятием «KEI-Hotel».
8. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Невский портъе».
9. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления гостиничным предприятием.
10. Управление проектами с помощью Microsoft Project.
11. Современные средства оргтехники и средства оргтехники, применяемые в гостиничных предприятиях.
12. Виды контрольно-кассовых машин и их характеристика.
13. Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения.
14. Оборудование для кодирования электронных ключей службой приема и размещения гостей.
15. Оснащение современным оборудованием службы приема и размещения.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.

Основная литература

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537752> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536173> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539415> (дата обращения: 18.02.2024).

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

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

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

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

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Написание реферата (доклада).

Требования к структуре реферата (доклада):

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

Основные требования к оформлению:

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

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

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

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

Выполнение тестовых заданий.

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

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

Написание эссе.

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель

предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

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

Требования к оформлению эссе:

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

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

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является **зачет** для очной формы и **зачет с оценкой** для очно-заочной и заочной формы, который проводится в **устной** форме.

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

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

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

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

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

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

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

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

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

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

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

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

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

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

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

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

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

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

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

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

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

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

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

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

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

В процессе определения рубежного рейтинга, обучающегося используется следующая шкала:

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

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

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

Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

| № п/п | Контролируемые разделы (темы), дисциплины | Код контролируемой компетенций | Форма рубежного контроля | Вопросы/задания рубежного контроля |
|-------|---|--------------------------------|--------------------------|---|
| 1 | Раздел 1. Страхование и риски | ОПК-1 | Контрольная работа | <ol style="list-style-type: none"> 1. Информация, информатизация, информационные процессы, информационная система, информационные ресурсы. 2. Требования к автоматизированной системе управления гостиницей. 3. Возможности и характеристики автоматизированных систем управления гостиничным предприятием. 4. Технические средства службы приема и размещения. 5. Функции оборудования службы приема и размещения. 6. POS-терминалы. |
| 2. | Раздел 2. Страхование как метод управления рисками | ОПК-8 | Контрольная работа | <ol style="list-style-type: none"> 1. Веб-аналитика 2. Программное обеспечение CRM 3. Маркетинг по электронной почте 4. SEO 5. Социальные сети 6. Контент-маркетинг 7. Платная реклама 8. Ремаркетинг 9. Система управления контентом 10. Система управления проектами. |

| | | | | |
|---|---|-------|---------------------------|---|
| 3 | Раздел 3. Особенност и управления рисками в гостинично м бизнесе | ОПК-1 | Контро льная работа | <ol style="list-style-type: none"> 1. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Amadeus Front Office»: функциональные характеристики и основное назначение. 2. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Fidelio Front Office», «Fidelio food & Beverage», «Fidelio eng.»: функциональные характеристики и основное назначение. 3. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение. 4. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение. |
|---|---|-------|---------------------------|---|

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

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

| Коды контролируемой компетенций | Вопросы /задания |
|---------------------------------|--|
| ОПК-1 ОПК-8 | <ol style="list-style-type: none">1. Автоматизированные системы бронирования.2. История компьютерных систем бронирования.3. Появление CRS, GDS и IDS.4. Глобальные системы бронирования: «Amadeus», «Sabre», «Galileo», «Worldspan»: характеристики и предлагаемые возможности.5. Российские системы бронирования: история появления, функциональные возможности и характеристики («Сирена 1,2,3»; «Сирена 2.3.», «Сирена 2000», «Сирена-Трэвел»).6. Российские системы бронирования на железнодорожном транспорте: история создания, функции и возможности.7. Принципы выбора автоматизированной системы для управления гостиничным предприятием.8. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Fidelio Front Office», «Fidelio food & Beverage», «Fidelio eng.»: функциональные характеристики и основное назначение.9. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.10. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.11. Характеристики Российских программных продуктов фирмы «Рексофт» для управления гостиничным предприятием: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум».12. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Отель» и «1С – Отель».13. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Hotel-2000».14. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Русский отель».15. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления.16. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Lodging Touch». |

| | |
|--|--|
| | <p>17. Информационная система управления гостиничным предприятием «KEI-Hotel».</p> <p>18. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Невский портъ».</p> <p>19. Факторы, влияющие на невозможность применения автоматизированных систем управления гостиничным предприятием.</p> <p>20. Управление проектами с помощью Microsoft Project.</p> <p>21. Современные средства оргтехники и средства оргтехники, применяемые в гостиничных предприятиях.</p> <p>22. Виды контрольно-кассовых машин и их характеристика.</p> <p>23. Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения.</p> <p>24. Оборудование для кодирования электронных ключей службой приема и размещения гостей.</p> <p>25. Оснащение современным оборудованием службы приема и размещения.</p> <p>26. Выставки и классификация выставочных мероприятий.</p> <p>27. Особенности и назначение рекламы.</p> <p>28. Рациональная и эмоциональная реклама.</p> <p>29. Особенности и назначение PR акций и компаний.</p> <p>30. Особенности и назначение пропаганды.</p> <p>31. Функционирование российской поисковой системы по туризму «ТурПоиск – Новости».</p> <p>32. Функционирование системы TripAdvisor</p> <p>33. Разновидности технологии и методов продаж, виды взаиморасчетов.</p> <p>34. Назначение и функции производственной концепции.</p> <p>35. Назначение и функции продуктовой концепции.</p> <p>36. Назначение и функции сбытовой концепции.</p> <p>37. Назначение и функции концепции традиционного маркетинга.</p> <p>38. Назначение и функции социально-этической концепции в маркетинге.</p> |
|--|--|

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

5.1.1. Основная литература

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537752> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175> (дата обращения: 18.02.2024).

5.1.2. Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536173> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539415> (дата обращения: 18.02.2024).

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

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

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

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

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

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

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

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

С этой целью:

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

Подготовка к занятию семинарского типа

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

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

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

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

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету и экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

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

5.4.1. Средства информационных технологий

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

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

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

5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

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

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

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

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

5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

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

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

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

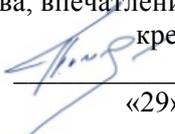
В рамках дисциплины (модуля) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью/ специализацией* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения |
|----------|--|--|
| 1 | Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована | Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года |



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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Высшей школы индустрии
гостеприимства, впечатлений и социального
креатива (институт)
 К.К. Поздняков
«29» февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ТРЕНДЫ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостинично-ресторанная деятельность»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Форма обучения
Очная, очно-заочная, заочная

Москва, 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|--|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 3 |
| 1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля) | 4 |
| 1.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 5 |
| 2.1. Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося..... | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) | 7 |
| 2.3. Содержание дисциплины (модуля)..... | 11 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)..... | 15 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) | 15 |
| 3.2. Задания для самостоятельной работы..... | 16 |
| 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) | 17 |
| РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 19 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю) Ошибка! Закладка не определена. | |
| 4.2. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)..... Ошибка! Закладка не определена. | |
| 4.3. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося Ошибка! Закладка не определена. | |
| 4.4. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося..... | 20 |
| 4.5. Оценочные материалы для проведения текущего и рубежного контроля обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 21 |
| 4.6. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) | Ошибка! Закладка не определена. |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 27 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) | 27 |
| 5.1.1. Основная литература | 27 |
| 5.1.2. Дополнительная литература | 27 |
| 5.2. Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)..... Ошибка! Закладка не определена. | |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)..... | 27 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) | 29 |
| 5.4.1. Средства информационных технологий..... | 29 |
| 5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: | 29 |
| 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных | 29 |
| 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)..... | 30 |
| 5.6. Образовательные технологии | 30 |
| ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ | Ошибка! Закладка не определена. |

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Тренды в индустрии гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программе *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана рабочей группой в составе: Мухоморова И.В., Ушаков Р.Н.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена 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

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион Сухаревский,
Москва



М.Ф.Курджиева

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в освоении обучающимися в получении обучающимися знаний и практических навыков в прогнозировании и планировании направлений развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с мировыми и национальными трендами с их последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Сформировать навыки проведения исследований рынка организаций сферы гостеприимства и общественного питания для прогнозирования спроса на отдельные услуги или продукты;
2. Сформировать навыки продвижения и продаж услуг и продуктов предприятий гостеприимства и общественного питания с использованием современных цифровых технологий;
3. Сформировать навыки прогнозирования и планирования направлений развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с мировыми и национальными трендами;
4. Сформировать навыки разработки мероприятий по совершенствованию ассортиментной политики предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

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

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-4; ПК-7 в соответствии с учебным планом.

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

| Категория компетенций (при наличии) | Код компетенции Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|-------------------------------------|---|--|--|
| Маркетинг | ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания | ОПК-4.1 Проводит исследование рынка организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-4.2 Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью цифровых технологий ОПК-4.3 Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в | Знать: методы исследования рынка организаций сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: проводить исследование рынка организаций сферы гостеприимства и общественного питания для прогнозирования спроса на отдельные услуги или продукты; осуществлять продвижение и продажи услуг и продуктов предприятий гостеприимства и |

| | | | |
|-----------|---|---|--|
| | | том числе в сети Интернет | общественного питания с использованием современных цифровых технологий |
| Проектная | ПК-7 Способен развивать новые направления деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | ПК-7.1 Осуществляет поиск новых направлений развития индустрии гостеприимства и общественного питания ПК-7.2 Формирует направления развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания через использование природных ресурсов ПК-7.3 Разрабатывает меры по совершенствованию ассортиментной политики предприятий сферы гостеприимства | Знать: принципы формирования ассортиментной политики предприятий сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: прогнозировать и планировать направления развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с мировыми и национальными трендами; разрабатывать мероприятия по совершенствованию ассортиментной политики предприятий сферы гостеприимства и общественного питания |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетные единицы.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|----------|--|--|--|
| | | 7 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 36 | 36 | | | |
| Лекционные занятия | 4 | 4 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 32 | 32 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |

| | | | | | |
|---|-----------|-----------|--|--|--|
| Самостоятельная работа обучающихся | 27 | 27 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 9 | 9 | | | |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | зачет | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 72 | 72 | | | |

Очно-заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|-----------|--|--|--|
| | | 8 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 24 | 24 | | | |
| Лекционные занятия | 6 | 6 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 18 | 18 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 39 | 39 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 9 | 9 | | | |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | зачет | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 72 | 72 | | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс 3 | | Курс 4 | |
|--|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 8 | | | | 8 |
| Лекционные занятия | 4 | | | | 4 |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 4 | | | | 4 |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 60 | | | | 60 |
| Контроль промежуточной аттестации | 4 | | | | 4 |

| | | | | | |
|--|-----------|--|--|--|-----------|
| Форма промежуточной аттестации | зачет | | | | зачет |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 72 | | | | 72 |

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|---|----------------------|---|----------------------|---|---------------------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Практические занятия | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | из них: в форме практической подготовки | Консультации / Иная контактная работа |
| Модуль 1 (Семестр 7) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКА В ГОСТЕПРИИМСТВЕ И ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ | 31 | 13 | 18 | 2 | | 16 | | | | |
| Тема 1.1. Маркетинг рынка гостиничных продуктов и услуг в современных условиях | 15 | 6 | 9 | 1 | | 8 | | | | |
| Тема 1.2. Маркетинговые исследования в гостеприимстве и общественном питании | 16 | 7 | 9 | 1 | | 8 | | | | |
| Раздел 2. МИРОВЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕНДЫ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА | 32 | 14 | 18 | 2 | | 16 | | | | |
| Тема 2.1. Мировые тренды в сфере HoReCa | 16 | 7 | 9 | 1 | | 8 | | | | |
| Тема 2.2. Национальные тренды в сфере HoReCa | 16 | 7 | 9 | 1 | | 8 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|---|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 27 | 36 | 4 | | 32 | | | | |

Очно-заочная форма обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|---|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Модуль 1 (Семестр 8) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКА В | 31 | 19 | 12 | 3 | | 9 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--|--|--|---|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| ГОСТЕПРИИМСТВЕ И ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ | | | | | | | | | | |
| Тема 1.1. Маркетинг рынка гостиничных продуктов и услуг в современных условиях | 14 | 9 | 5 | 1 | | 4 | | | | |
| Тема 1.2. Маркетинговые исследования в гостеприимстве и общественном питании | 17 | 10 | 7 | 2 | | 5 | | | | |
| Раздел 2. МИРОВЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕНДЫ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА | 32 | 20 | 12 | 3 | | 9 | | | | |
| Тема 2.1. Мировые тренды в сфере HoReCa | 15 | 10 | 5 | 1 | | 4 | | | | |
| Тема 2.2. Национальные тренды в сфере HoReCa | 17 | 10 | 7 | 2 | | 5 | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации</i> | зачет | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 39 | 24 | 6 | | 18 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--------------------------------|--|------------------------|---|---|---|---|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия из них: в форме практической подготовки | Практические занятия из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки | Консультации / Иная контактная работа из них: в форме практической подготовки | | | |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 60 | 8 | 4 | 4 | | | | | |

2.3. Содержание дисциплины (модуля)

РАЗДЕЛ 1. МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКА В ГОСТЕПРИИМСТВЕ И ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ

Тема 1.1. Маркетинг рынка гостиничных продуктов и услуг в современных условиях

Перечень изучаемых элементов содержания

Современное понимание маркетинга. Направления применения маркетинга в гостеприимстве и общественном питании. Основные понятия теории маркетинга: нужда, потребность, спрос, товар, обмен, сделка, рынок. Понятия 4-Р и 7-Р в гостиничном маркетинге. Концепции управления маркетингом в гостеприимстве и общественном питании. Управление спросом: отрицательный спрос, отсутствие спроса, скрытый, падающий, нерегулярный, полноценный, чрезмерный и нерациональный спрос. План маркетинга и его особенности. Стратегический план маркетинга. Tактический план маркетинга. Бюджет маркетинга. Маркетинговые стратегии. Каналы продвижения гостиничных услуг и продуктов. Маркетинговые инструменты продвижения.

Тема 1.2. Маркетинговые исследования в гостеприимстве и общественном питании

Перечень изучаемых элементов содержания

Маркетинговые исследования: цели, задачи, инструменты. Методы проведения маркетинговых исследований. Внутренние и международные маркетинговые исследования. Разработка плана исследования. Изучение конкурентов. Сегментация рынка гостиничных услуг и услуг общественного питания. Методика SWOT-анализа. Матрица McKinsey-General Electric. Матрица БКГ. Обработка маркетинговой информации. Маркетинговые стратегии в гостеприимстве. Прогнозирование и планирование спроса на гостиничные услуги и продукты.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1

Тема практического занятия: Маркетинг рынка гостиничных продуктов и услуг в современных условиях

Форма практического задания: дискуссия

Темы дискуссий

1. Существуют ли национальные особенности маркетинга в России?
2. Оборонительная и наступательная маркетинговая стратегия гостиничного предприятия: условия и границы применения.
3. Digital маркетинг: что изменилось для гостиниц?
4. Собственные маркетинговые исследования или привлечение специалистов: что для гостиничного предприятия является предпочтительным?
5. Кому должен подчиняться отдел маркетинга (маркетолог) гостиничного предприятия?
6. Проблемы развития маркетинга в России.
7. Проблемы и перспективы интернет-маркетинга в ресторанно-гостиничном бизнесе.
8. Креативный маркетинг гостинично-ресторанного бизнеса: возможности и ограничения.
9. Социально-этичная концепция маркетинга в гостиничном бизнесе России: кому и зачем нужна?
10. Роль маркетинга в конкурентной борьбе на рынке гостиничных услуг и услуг общественного питания.

Тема практического занятия: Маркетинговые исследования в гостеприимстве и общественном питании

Форма практического задания: расчетно-графическое задание (выполняется в малых группах)

Темы расчетно-графических заданий:

1. Разработка сценария формализованного интервью с представителем менеджмента среднего звена гостиничного предприятия или предприятия общественного питания по вопросам качества гостиничной услуги и качества обслуживания.
2. Разработка анкеты для выявления потребительских ожиданий и предпочтений в сфере гостеприимства. Проведение маркетингового исследования и представление результатов в виде графиков и диаграмм.
3. Разработка анкеты для выявления потребительских ожиданий и предпочтений в сфере общественного питания. Проведение маркетингового исследования и представление результатов в виде графиков и диаграмм.
4. Проведение маркетингового исследования в студенческой (молодежной) среде по вопросу отношения и доверия к рекламе в ресторанно-гостиничном бизнесе. Обработка результатов и их представление результатов в виде графиков и диаграмм.
5. Проведение анкетирования студентов РГСУ направлений подготовки Гостиничное дело по вопросу удовлетворенности качеством образования. Обработка результатов и их представление результатов в виде графиков и диаграмм.
6. Проведение маркетингового исследования по вопросу готовности гостиничного бизнеса к приему гостей из восточных стран. Обработка результатов и их представление результатов в виде графиков и диаграмм.
7. Проведение маркетингового исследования структуры рынка гостиничных услуг (категории гостиниц) на примере конкретного региона. Обработка результатов и их представление результатов в виде графиков и диаграмм.
8. Анализ статистических данных по объему реализованных гостиничных услуг и количеству занятых в гостиничном бизнесе в ретроспективе за 5 лет. Обработка результатов и их представление результатов в виде графиков и диаграмм.
9. Маркетинговое исследование образовательных организаций г. Москва, реализующих направление подготовки Гостиничное дело.
10. Маркетинговое исследование по выбору студентов (согласовывается с ведущим преподавателем).

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1

форма рубежного контроля – представление и защита расчетно-графического задания

1. Разработка сценария формализованного интервью с представителем менеджмента среднего звена гостиничного предприятия или предприятия общественного питания по вопросам качества гостиничной услуги и качества обслуживания.
2. Разработка анкеты для выявления потребительских ожиданий и предпочтений в сфере гостеприимства. Проведение маркетингового исследования и представление результатов в виде графиков и диаграмм.
3. Разработка анкеты для выявления потребительских ожиданий и предпочтений в сфере общественного питания. Проведение маркетингового исследования и представление результатов в виде графиков и диаграмм.
4. Проведение маркетингового исследования в студенческой (молодежной) среде по вопросу отношения и доверия к рекламе в ресторанно-гостиничном бизнесе. Обработка результатов и их представление результатов в виде графиков и диаграмм.
5. Проведение анкетирования студентов РГСУ направлений подготовки Гостиничное дело по вопросу удовлетворенности качеством образования. Обработка результатов и их представление результатов в виде графиков и диаграмм.
6. Проведение маркетингового исследования по вопросу готовности гостиничного бизнеса к приему гостей из восточных стран. Обработка результатов и их представление результатов в виде графиков и диаграмм.
7. Проведение маркетингового исследования структуры рынка гостиничных услуг (категории гостиниц) на примере конкретного региона. Обработка результатов и их представление результатов в виде графиков и диаграмм.
8. Анализ статистических данных по объему реализованных гостиничных услуг и количеству занятых в гостиничном бизнесе в ретроспективе за 5 лет. Обработка результатов и их представление результатов в виде графиков и диаграмм.
9. Маркетинговое исследование образовательных организаций г. Москва, реализующих направление подготовки Гостиничное дело.
10. Маркетинговое исследование по выбору студентов (согласовывается с ведущим преподавателем).

РАЗДЕЛ 2. МИРОВЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕНДЫ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Тема 2.1. Мировые тренды в сфере HoReCa

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие тренда. Тенденция, как совокупность трендов. Сигналы. Трендотчинг. Трендмейкинг. Драйверы и барьеры, определяющие скорость и развитие тренда. Карта трендов. Составление карты трендов. Кривая диффузии инноваций Э. Роджерса. Инноваторы. Ранние осваиватели. Раннее большинство. Позднее большинство. Запаздывающие. Понятие хайпа. Кривая хайпа. Жизненный цикл тренда. Архитектура тренда. Дикая карта. Исследования будущего (Future studies). Форсайт. Глобальные тренды в сфере HoReCa.

Тема 2.2. Национальные тренды в сфере HoReCa

Перечень изучаемых элементов содержания

Тренды в гостиничном бизнесе. Шеринг экономика и цифровые платформы. Коллаборации. Халяль сертификаты. Персонализация сервиса. Омникультурные предложения. Комфорт-фуд. Умные комнаты. Забота об экологии и здоровье гостей. Виртуальная и дополненная реальности. Высокотехнологичная уборка номеров.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

Тема практического занятия: Мировые тренды в сфере HoReCa

Форма практического задания: расчетно-графическое задание (выполняется в малых группах по 3 студента)

Темы расчетно-графических заданий:

1. Провести анализ глобального тренда в сфере гостиничного бизнеса. Дать его описание. Определить стадию жизненного цикла. Выявите драйверы и барьеры в развитии тренда.
2. Провести анализ глобального тренда в сфере ресторанного бизнеса. Дать его описание. Определить стадию жизненного цикла. Выявите драйверы и барьеры в развитии тренда.
3. Проведите анализ стрит-фуда, как глобального тренда в общественном питании. Определите национальные (географические) особенности развития этого тренда.
4. Пот данным из открытых источников определите антитренды в дизайне гостиничных номеров. Подготовьте иллюстративный материал, отражающий результаты работы.
5. Многие отели движутся в сторону системы саморегистрации гостей. Путешественники в таком случае могут заселяться в номер, например, по полученному коду. Этот способ ускоряет процесс и сокращает число персонала в гостиницах. Однако не все отели класса люкс готовы к таким изменениям. Для них важно личное общение персонала с гостями, а также приветствие посетителя при заезде. Обоснуйте движение в сторону саморегистрации, как тренд.
6. Автоматизация рутинных процессов является уже признанным мировым трендом в индустрии гостеприимства. IoT и «умные» номера: тренд или эволюция технологий. Обоснуйте свой ответ.
7. Существует три типа тренда: восходящий, нисходящий и боковой. Проанализируйте глобальные тренды в гостиничном бизнесе и приведите примеры каждого из них. Ответ обоснуйте.
8. Существует три типа тренда: восходящий, нисходящий и боковой. Проанализируйте глобальные тренды в ресторанном бизнесе и приведите примеры каждого из них. Ответ обоснуйте.
9. Проанализируйте глобальные тренды в индустрии туризма. Как они влияют на гостиничный бизнес? Какие тренды в гостиничном бизнесе формируются под влиянием глобальных туристских трендов.
10. Проведите анализ ESG подхода к ведению бизнеса. Является ли этот подход трендом в гостиничном бизнесе? Ответ обоснуйте.

При выполнении необходимо использовать статистические данные из официальных источников. Пояснительная записка может быть составлена при использовании интернет сервисов. В пояснительной записке указать видение дальнейшего развития тренда и его влияние на гостиничные предприятия и предприятия общественного питания.

Тема практического занятия: Национальные тренды в сфере HoReCa

Форма практического задания: деловая игра (проводится по технологии Мировое кафе (World cafe))

Темы деловых игр

1. Составить карту национальных трендов в гостиничном бизнесе.
2. Составить карту национальных трендов в ресторанном бизнесе.
3. Составить карту национальных трендов в туризме.
4. Составить карту национальных трендов в сфере сервиса.
5. Составить карту национальных трендов в любой отрасли или сфере деятельности по выбору студентов и при согласовании с ведущим преподавателем.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

форма рубежного контроля – представление и защита расчетно-графического задания

1. Провести анализ глобального тренда в сфере гостиничного бизнеса. Дать его описание. Определить стадию жизненного цикла. Выявите драйверы и барьеры в развитии тренда.

2. Провести анализ глобального тренда в сфере ресторанного бизнеса. Дать его описание. Определить стадию жизненного цикла. Выявите драйверы и барьеры в развитии тренда.

3. Проведите анализ стрит-фуда, как глобального тренда в общественном питании. Определите национальные (географические) особенности развития этого тренда.

4. Пот данным из открытых источников определите антитренды в дизайне гостиничных номеров. Подготовьте иллюстративный материал, отражающий результаты работы.

5. Многие отели движутся в сторону системы саморегистрации гостей. Путешественники в таком случае могут заселяться в номер, например, по полученному коду. Этот способ ускоряет процесс и сокращает число персонала в гостиницах. Однако не все отели класса люкс готовы к таким изменениям. Для них важно личное общение персонала с гостями, а также приветствие посетителя при заезде. Обоснуйте движение в сторону саморегистрации, как тренд.

6. Автоматизация рутинных процессов является уже признанным мировым трендом в индустрии гостеприимства. IoT и «умные» номера: тренд или эволюция технологий. Обоснуйте свой ответ.

7. Существует три типа тренда: восходящий, нисходящий и боковой. Проанализируйте глобальные тренды в гостиничном бизнесе и приведите примеры каждого из них. Ответ обоснуйте.

8. Существуют типы трендов: восходящий, нисходящий и боковой. Проанализируйте глобальные тренды в ресторанном бизнесе и приведите примеры каждого из них. Ответ обоснуйте.

9. Проанализируйте глобальные тренды в индустрии туризма. Как они влияют на гостиничный бизнес? Какие тренды в гостиничном бизнесе формируются под влиянием глобальных туристских трендов.

10. Проведите анализ ESG подхода к ведению бизнеса. Является ли этот подход трендом в гостиничном бизнесе? Ответ обоснуйте.

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

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очная форма обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|-------------------------|---|
| Модуль 1 (Семестр 7) | | |
| Раздел 1. МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКА В ГОСТЕПРИИМСТВЕ И ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ | 13 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. МИРОВЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕНДЫ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА | 14 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 27 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 27 | |

Очно-заочная форма обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|------------------|---|
| Модуль 1 (Семестр 8) | | |
| Раздел 1. МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКА В ГОСТЕПРИИМСТВЕ И ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ | 19 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. МИРОВЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕНДЫ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 39 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 39 | |

Заочная форма обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|------------------|---|
| Модуль 1 (Курс 4, Сессии 3-4) | | |
| Раздел 1. МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКА В ГОСТЕПРИИМСТВЕ И ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ | 30 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. МИРОВЫЕ И НАЦИОНАЛЬНЫЕ ТРЕНДЫ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА | 30 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 60 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 60 | |

3.2. Задания для самостоятельной работы

Задания для самостоятельной работы к Разделу 1 Маркетинговые исследования рынка в гостеприимстве и общественном питании

Перечень вопросов для самостоятельной работы к Разделу 1:

Тема 1.1. Маркетинг рынка гостиничных продуктов и услуг в современных условиях

1. Дайте определение понятию маркетинг
2. Как маркетинг влияет на выбор потребителя
3. Способны ли маркетологи сформировать спрос на услугу (обоснуйте ответ)
4. Какие маркетинговые инструменты продвижения вам известны

5. Охарактеризуйте маркетинговый консалтинг
6. Каковы особенности планирования маркетинговых мероприятий в гостиничной сфере и сфере общественного питания
7. Роль маркетинга в формировании и развитии восходящего тренда
8. Национальные особенности маркетинга в России
9. Маркетинговые войны
10. Правила составления опросных листов и анкет для целей маркетинга

Тема 1.2. Маркетинговые исследования в гостеприимстве и общественном питании

11. Основные этапы маркетингового исследования
12. Этика маркетинговых исследований
13. Проведение маркетинговых исследований с учетом специфики российских условий
14. Виды сбора информации
15. Услуги в сфере маркетинговых исследований
16. Классификация планов маркетинговых исследований
17. Поисковое исследование
18. Понятие «выборка». Виды выборки
19. Ошибки выборки. Источники ошибок выборки: ошибки измерения, неполучение ответа при обследовании, некорректная обработка выборочных данных, случайные причины
20. Прогнозирование. Сущность прогнозирования в маркетинге

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536173>
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175>

Дополнительная литература

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537752>
2. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17765-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/533697>

Задания для самостоятельной работы к Разделу 2 Мировые и национальные тренды в индустрии гостеприимства

Перечень вопросов для самостоятельной работы к Разделу 2:

Тема 2.1. Мировые тренды в сфере HoReCa

1. Как вы понимаете лобби-коворкинги. Что они дают отелям?
2. Что такое вау-эффект?
3. Какие международные организации сферы гостеприимства вам известны.
4. Какие альтернативные средства размещения могут составить конкуренцию гостиницам и почему?
5. Глэмпинги. Карта глэмпингов. Анализ распределения по стране.
6. Контртренды – два тренда направленных навстречу друг другу. Примеры.
7. Мегатренды. Примеры.
8. Как отличить тренд от тенденции?
9. Какие тренды в питании существуют?
10. Зеленая повестка – тренд или вынужденная необходимость?

Тема 2.2. Национальные тренды в сфере HoReCa

11. Что такое карта трендов?
12. Какие преимущества дает понимание развития общих тенденций в социуме для гостиничного бизнеса?
13. Считаете ли вы, что баланс между работой и личной жизнью является одной из ведущих тем в деловом мире на протяжении последних нескольких лет? Обоснуйте ответ.
14. Существует утверждение, что Отели больше не являются просто местами для ночлега. Чем, на ваш взгляд, они считаются?
15. Гиперлокальный опыт. Как вы понимаете этот опыт и почему он в тренде?
16. Услуги виртуального консьержа: преимущества и проблемы для отелей.
17. Какие операционные процессы в гостиницах возможно оптимизировать с помощью ИИ?
18. Чем вы можете объяснить популярность модульных объектов размещения?
19. Как архитектурные решения могут привлекать или отталкивать гостей?
20. Считаете ли вы, что гостиницы длительного проживания становятся все более популярными? Обоснуйте ответ.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536173>
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175>

Дополнительная литература

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537752>
2. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17765-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/533697>

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

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

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

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

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Написание реферата (доклада).

Требования к структуре реферата (доклада):

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

Основные требования к оформлению:

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

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

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

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

Выполнение тестовых заданий.

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

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

Написание эссе.

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

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

Требования к оформлению эссе:

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

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

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

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

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

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

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

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

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

2. промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов).

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

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

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

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

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

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

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

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

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

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

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

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

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

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

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

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

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

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

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

В процессе определения рубежного рейтинга, обучающегося используется следующая шкала:

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

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

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

Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

| № п/п | Контролируемые разделы / темы, дисциплины | Код контролируемой компетенций | Форма рубежного контроля | Вопросы/задания рубежного контроля |
|-------|--|--------------------------------|--|--|
| 1. | Раздел 1. МАРКЕТИНГОВЫЕ ИССЛЕДОВАНИЯ РЫНКА В ГОСТЕПРИИМСТВЕ И ОБЩЕСТВЕННОМ ПИТАНИИ | ОПК-4 ПК-7 | Представление и защита расчетно-графического задания | <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка сценария, формализованного интервью с представителем менеджмента среднего звена гостиничного предприятия или предприятия общественного питания по вопросам качества гостиничной услуги и качества обслуживания. 2. Разработка анкеты для выявления потребительских ожиданий и предпочтений в сфере гостеприимства. Проведение маркетингового исследования и представление результатов в виде графиков и диаграмм. 3. Разработка анкеты для выявления потребительских ожиданий и предпочтений в сфере общественного питания. Проведение маркетингового исследования и представление результатов в виде графиков и диаграмм. 4. Проведение маркетингового исследования в студенческой (молодежной) среде по вопросу отношения и доверия к рекламе в ресторанно-гостиничном бизнесе. Обработка результатов и их представление результатов в виде графиков и диаграмм. 5. Проведение анкетирования студентов РГСУ направлений подготовки Гостиничное дело по вопросу удовлетворенности качеством образования. Обработка результатов и их представление результатов в виде графиков и диаграмм. 6. Проведение маркетингового исследования по вопросу готовности гостиничного бизнеса к приему гостей из восточных стран. Обработка результатов и их представление результатов в виде графиков и диаграмм. 7. Проведение маркетингового исследования структуры рынка гостиничных |

| | | | | |
|----|--|-------------------|--|---|
| | | | | <p>услуг (категории гостиниц) на примере конкретного региона. Обработка результатов и их представление результатов в виде графиков и диаграмм.</p> <p>8. Анализ статистических данных по объему реализованных гостиничных услуг и количеству занятых в гостиничном бизнесе в ретроспективе за 5 лет. Обработка результатов и их представление результатов в виде графиков и диаграмм.</p> <p>9. Маркетинговое исследование образовательных организаций г. Москва, реализующих направление подготовки Гостиничное дело.</p> <p>10. Маркетинговое исследование по выбору студентов (согласовывается с ведущим преподавателем).</p> |
| 2. | Раздел 2. МИРОВЫЕ И НАЦИОНАЛ НЫЕ ТРЕНДЫ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИ МСТВА | ОПК-4 ПК-7 | Предста вление и защита расчетн о- графиче ского задания | <p>1. Провести анализ глобального тренда в сфере гостиничного бизнеса. Дать его описание. Определить стадию жизненного цикла. Выявите драйверы и барьеры в развитии тренда.</p> <p>2. Провести анализ глобального тренда в сфере ресторанного бизнеса. Дать его описание. Определить стадию жизненного цикла. Выявите драйверы и барьеры в развитии тренда.</p> <p>3. Проведите анализ стрит-фуда, как глобального тренда в общественном питании. Определите национальные (географические) особенности развития этого тренда.</p> <p>4. Пот данным из открытых источников определите антитренды в дизайне гостиничных номеров. Подготовьте иллюстративный материал, отражающий результаты работы.</p> <p>5. Многие отели движутся в сторону системы саморегистрации гостей. Путешественники в таком случае могут заселяться в номер, например, по полученному коду. Этот способ ускоряет процесс и сокращает число персонала в гостиницах. Однако не все отели класса люкс готовы к таким изменениям. Для них важно личное общение персонала с гостями, а также приветствие посетителя при заезде. Обоснуйте движение в сторону саморегистрации, как тренд.</p> <p>6. Автоматизация рутинных процессов является уже признанным мировым трендом в индустрии гостеприимства. IoT и «умные» номера: тренд или эволюция технологий. Обоснуйте свой ответ.</p> <p>7. Существует три типа тренда: восходящий, нисходящий и боковой. Проанализируйте глобальные тренды в гостиничном бизнесе и приведите примеры каждого из них. Ответ обоснуйте.</p> <p>8. Существуют типы трендов: восходящий, нисходящий и боковой.</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>Проанализируйте глобальные тренды в ресторанном бизнесе и приведите примеры каждого из них. Ответ обоснуйте.</p> <p>9. Проанализируйте глобальные тренды в индустрии туризма. Как они влияют на гостиничный бизнес? Какие тренды в гостиничном бизнесе формируются под влиянием глобальных туристских трендов.</p> <p>10. Проведите анализ ESG подхода к ведению бизнеса. Является ли этот подход трендом в гостиничном бизнесе? Ответ обоснуйте.</p> |
|--|--|--|--|--|

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

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

| Коды контролируемых компетенций | Вопросы /задания |
|---------------------------------|--|
| ОПК-4 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность, цели и задачи маркетинговых исследований 2. Классификация маркетинговых исследований 3. Процесс маркетинговых исследований 4. Основные этапы маркетингового исследования 5. Этика маркетинговых исследований 6. Проведение маркетинговых исследований с учетом специфики российских условий 7. Виды сбора информации 8. Услуги в сфере маркетинговых исследований 9. Классификация планов маркетинговых исследований 10. Поисковое исследование 11. Понятие «выборка». Виды выборки 12. Ошибки выборки. Источники ошибок выборки: ошибки измерения, неполучение ответа при обследовании, некорректная обработка выборочных данных, случайные причины 13. Прогнозирование. Сущность прогнозирования 14. Виды прогнозирования: краткосрочное, среднесрочное, долгосрочное 15. Методы прогнозирования рынка: опрос, обобщение оценок отдельных агентов и руководителей сбытовых подразделений 16. Графическое представление результатов маркетинговых исследований. 17. Назначение маркетингового отчета. Письменный отчет. Устный отчет (презентация отчета). Графическое представление отчета. Критерии представления отчета |
| ПК-7 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие тренда. Тенденция, как совокупность трендов. 2. Сигналы. 3. Трендвотчинг. 4. Трендмейкинг. 5. Драйверы и барьеры, определяющие скорость и развитие тренда. 6. Карта трендов. Составление карты трендов. 7. Кривая диффузии инноваций Э. Роджерса. 8. Инноваторы. Ранние осваиватели. Раннее большинство. Позднее большинство. Запаздывающие. 9. Понятие хайпа. Кривая хайпа. 10. Жизненный цикл тренда. 11. Архитектура тренда. 12. Исследования будущего (Future studies). Форсайт. 13. Глобальные тренды в сфере HoReCa. |

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

5.1.1. Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536173>

2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175>

5.1.2. Дополнительная литература

1. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537752>

2. Боголюбова, С. А. Виды и тенденции развития туризма : учебное пособие для вузов / С. А. Боголюбова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17765-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.urait.ru/bcode/533697>

3. 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

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

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

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

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

Подготовка к лекционным занятиям заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекционному занятию, поскольку оно 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 конспект предыдущего лекционного занятия;
- ознакомьтесь с материалом учебников и учебных пособий по теме предыдущего лекционного занятия;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме предыдущего лекционного занятия на полях лекционной тетради;
- запишите вопросы, которые вы зададите лектору на предстоящем лекционном занятии по материалу предыдущего лекционного занятия;
- 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 проведении занятия.

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, ознакомление с правилами техники безопасности при выполнении задания;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов практического занятия проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленный к сдаче на контроль и оценку отчет сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае

служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

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

5.4.1. Средства информационных технологий

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

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

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

5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

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

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

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

Учебная аудитория для лекционных занятий оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом), техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

Учебная аудитория для практических занятий: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

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

5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

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

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

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, презентация).

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

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

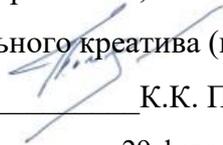
| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения |
|----------|--|--|
| 1 | Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована | Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года |



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

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы индустрии
гостеприимства, впечатлений и
социального креатива (институт)


_____ К.К. Поздняков

29 февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**РАЗРАБОТКА START-UP ПРОЕКТОВ В ИНДУСТРИИ
ГОСТЕПРИИМСТВА**

**Направление подготовки
«43.03.03 Гостиничное дело»**

**Направленность
«Гостинично-ресторанная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

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

Москва 2024

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 5 |
| 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля) | 5 |
| 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 6 |
| 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося..... | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)..... | 9 |
| 2.3. Содержание дисциплины (модуля)..... | 14 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)..... | 21 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 21 |
| 3.2. Задания для самостоятельной работы | 22 |
| 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 26 |
| РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 28 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)..... | 28 |
| 4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 28 |
| 4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) | 28 |
| 4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 28 |
| 4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 29 |
| 4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 31 |
| 4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) | 31 |
| 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) | 35 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 38 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)..... | 38 |
| 5.1.1. Основная литература | 38 |
| 5.1.2. Дополнительная литература..... | 38 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) | 38 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) | 39 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)..... | 40 |

| | |
|--|----|
| 5.4.1. Средства информационных технологий | 40 |
| 5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: | 40 |
| 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных | 40 |
| 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)..... | 40 |
| 5.6. Образовательные технологии | 41 |
| РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений | 42 |

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Разработка start-up проектов в индустрии гостеприимства» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». Утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Разработка start-up проектов в индустрии гостеприимства» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

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

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой
кандидат экономических
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися знаний и практических навыков в области разработки start-up проектов в индустрии гостеприимства с последующим применением в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Изучить понятие start-up и его особенности в индустрии гостеприимства;
2. Изучить гостиничный продукт и особенности его совершенствования и разработки нового гостиничного продукта;
3. Изучить особенности продвижения start-up продуктов в индустрии гостеприимства;

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

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

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

| Категория компетенций (при наличии) | Код компетенции Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|-------------------------------------|---|---|--|
| Экономика | ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | ОПК-5.1 Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания. ОПК-5.2 Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение. ОПК-5.3 Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и | Знать: показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания Уметь: выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение. |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | | общественного питания и определять способы их достижения | |
| | ПК-7. Способен развивать новые направления деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. | ПК-7.1 Осуществляет поиск новых направлений развития индустрии гостеприимства и общественного питания. ПК-7.2 Формирует направления развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания через использование природных ресурсов. ПК-7.3 Разрабатывает меры по совершенствованию ассортиментной политики предприятий сферы гостеприимства. | Знать: направления развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания через использование природных ресурсов. Уметь: разрабатывать меры по совершенствованию ассортиментной политики предприятий сферы гостеприимства. |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4 зачетные единицы.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|----------|-----------|--|--|
| | | 7 | 8 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 74 | 36 | 38 | | |
| Лекционные занятия | 12 | 6 | 6 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 60 | 30 | 30 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | 2 | | 2 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 43 | 27 | 16 | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 27 | 9 | 18 | | |
| Форма промежуточной аттестации | | Зачет | Экзамен | | |

| | | | | | |
|--|------------|-----------|-----------|--|--|
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 144 | 72 | 72 | | |
|--|------------|-----------|-----------|--|--|

Очно-заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|-----------|-----------------|--|--|
| | | 7 | 8 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 48 | 24 | 24 | | |
| Лекционные занятия | 12 | 6 | 6 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 36 | 18 | 18 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 78 | 39 | 39 | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 18 | 9 | 9 | | |
| Форма промежуточной аттестации | | Зачет | Зачет с оценкой | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 144 | 72 | 72 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс 3 | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 16 | 8 | 8 | | |
| Лекционные занятия | 8 | 4 | 4 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 8 | 4 | 4 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |

| | | | | | |
|--|------------|------------|------------|--|--|
| Консультации / Иная контактная работа | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 120 | 60 | 60 | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 8 | 4 | 4 | | |
| Форма промежуточной аттестации | | зач | зач. с оц. | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 144 | 72 | 72 | | |

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|---|----------------------|---|----------------------|---|---------------------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Практические занятия | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | из них: в форме практической подготовки | Консультации / Иная контактная работа |
| Модуль 1 (Семестр 7) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Индустрия гостеприимства: понятие, особенности, результаты | 32 | 14 | 18 | 2 | | 16 | | | | |
| Тема 1.1 Основные понятия индустрии гостеприимства и особенности. | 17 | 7 | 10 | 2 | | 8 | | | | |
| Тема 1.2 Маркетинг индустрии гостеприимства | 15 | 7 | 8 | 0 | | 8 | | | | |
| Раздел 2. Проектирование start-up продуктов | 31 | 13 | 18 | 4 | | 14 | | | | |
| Тема 2.1 Гостиничный продукт: понятие, структура, уровни | 16 | 6 | 10 | 2 | | 8 | | | | |
| Тема 2.2 Разработка start-up продукта: этапы, процесс | 15 | 7 | 8 | 2 | | 6 | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | зачет | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 27 | 36 | 6 | 0 | 30 | | | | |
| Модуль 2 (Семестр 8) | | | | | | | | | | |
| Раздел 3. Управление гостиничными продуктами | 26 | 8 | 18 | 2 | | 16 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|--|----------------------|--|----------------------|--|---------------------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа |
| Тема 3.1 Разработка стратегии маркетинга. | 14 | 4 | 10 | 2 | | 8 | | | | |
| Тема 3.2 Бизнес-анализ, коммерциализация. | 12 | 4 | 8 | 0 | | 8 | | | | |
| Раздел 4. Продажи start-up продуктов | 26 | 8 | 18 | 4 | | 14 | | | | |
| Тема 4.1 Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства | 14 | 4 | 10 | 2 | | 8 | | | | |
| Тема 4.2 Работа менеджера по продажам с клиентами | 12 | 4 | 8 | 2 | | 6 | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | | | 2 | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | Экзамен | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 16 | 36 | 6 | | 30 | | | 2 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 144 | 43 | 72 | 12 | | 60 | | | 2 | |

Очно-заочная форма

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|---|----------------------|---|----------------------|---|---------------------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Практические занятия | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | из них: в форме практической подготовки | Консультации / Иная контактная работа |
| Модуль 1 (Семестр 7) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Индустрия гостеприимства: понятие, особенности, результаты | 32 | 20 | 12 | 2 | | | 10 | | | |
| Тема 1.1 Основные понятия индустрии гостеприимства и особенности. | 16 | 10 | 6 | 2 | | | 4 | | | |
| Тема 1.2 Маркетинг индустрии гостеприимства | 16 | 10 | 6 | | | | 6 | | | |
| Раздел 2. Проектирование start-up продуктов | 31 | 19 | 12 | 4 | | | 8 | | | |
| Тема 2.1 Гостиничный продукт: понятие, структура, уровни | 16 | 10 | 6 | 2 | | | 4 | | | |
| Тема 2.2 Разработка start-up продукта: этапы, процесс | 15 | 9 | 6 | 2 | | | 4 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | зачет | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 39 | 24 | 6 | | | 18 | | | |
| Модуль 2 (Семестр 8) | | | | | | | | | | |
| Раздел 3. Управление гостиничными продуктами | 32 | 20 | 12 | 2 | | | 10 | | | |
| Тема 3.1 Разработка стратегии маркетинга. | 16 | 10 | 6 | 2 | | | 4 | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|--|----------------------|--|----------------------|--|---------------------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа |
| Тема 3.2 Бизнес-анализ, коммерциализация. | 16 | 10 | 6 | | | 6 | | | | |
| Раздел 4. Продажи start-up продуктов | 31 | 19 | 12 | 4 | | 8 | | | | |
| Тема 4.1 Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 4.2 Работа менеджера по продажам с клиентами | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | зачет с оценкой | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 39 | 24 | 6 | | 18 | | | | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 144 | 78 | 48 | 12 | | 36 | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|-----------------|----------------------|---|----------------------|---|---------------------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме | Практические занятия | из них: в форме <i>практической подготовки</i> | Лабораторные занятия | из них: в форме <i>практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа |
| Модуль 1 (Курс 4 Семестр 1-2) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Индустрия гостеприимства: понятие, особенности, результаты | 34 | 30 | 4 | 2 | | 2 | | | | |
| Тема 1.1 Основные понятия индустрии гостеприимства и особенности. | 17 | 15 | 2 | 2 | | | | | | |
| Тема 1.2 Маркетинг индустрии гостеприимства | 17 | 15 | 2 | | | 2 | | | | |
| Раздел 2. Проектирование start-up продуктов | 34 | 30 | 4 | 2 | | 2 | | | | |
| Тема 2.1 Гостиничный продукт: понятие, структура, уровни | 17 | 15 | 2 | 2 | | | | | | |
| Тема 2.2 Разработка start-up продукта: этапы, процесс | 17 | 15 | 2 | | | 2 | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | зачет | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 60 | 8 | 4 | | 4 | | | | |
| Модуль 1 (Курс 4 Семестр 3-4) | | | | | | | | | | |
| Раздел 3. Управление гостиничными продуктами | 34 | 30 | 4 | 2 | | 2 | | | | |
| Тема 3.1 Разработка стратегии маркетинга. | 17 | 15 | 2 | 2 | | | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|---|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Тема 3.2 Бизнес-анализ, коммерциализация. | 17 | 15 | 2 | | 2 | | | | | |
| Раздел 4. Продажи start-up продуктов | 34 | 30 | 4 | 2 | 2 | | | | | |
| Тема 4.1 Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства | 17 | 15 | 2 | 2 | | | | | | |
| Тема 4.2 Работа менеджера по продажам с клиентами | 17 | 15 | 2 | | 2 | | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | зачет с оценкой | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 60 | 8 | 4 | 4 | | | | | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 144 | 120 | 16 | 8 | 8 | | | | | |

2.3. Содержание дисциплины (модуля)

МОДУЛЬ 1 УПРАВЛЕНИЕ ПРОЕКТАМИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Раздел 1. Индустрия гостеприимства: понятие, особенности, результаты

Перечень изучаемых элементов содержания

Индустрия впечатлений – как молодая, высокодоходная и постоянно развивающаяся отрасль экономики и как вид бизнеса. Проблемы туристической отрасли. Качество туристической инфраструктуры и сервиса. Структура индустрии, состав, уровни. Сущность сферы туризма и гостеприимства и основные социально-экономические категории. сферы

туризма и гостеприимства как социально-экономическая система.

Поведенческо-психологические основы впечатлений и их влияние на маркетинг. Особенности разработки и использования комплекса продвижения для создания незабываемых впечатлений. Концепция «4Р» маркетинга впечатлений (Салливан и Шпенглер) и ее практическое применение. Основные концепции маркетинга. Социально-этическая концепция маркетинга. Концепция маркетинга взаимоотношений. Клиентоориентированный подход в индустрии туризма и гостеприимства.

Тема 1.1 Основные понятия индустрии гостеприимства и особенности

Перечень изучаемых элементов содержания

Индустрия впечатлений – как молодая, высокодоходная и постоянно развивающаяся отрасль экономики и как вид бизнеса. Проблемы туристической отрасли. Качество туристической инфраструктуры и сервиса. Структура индустрии, состав, уровни. Сущность сферы туризма и гостеприимства и основные социально-экономические категории. сферы туризма и гостеприимства как социально-экономическая система.

Тема 1.2 Маркетинг индустрии гостеприимства

Перечень изучаемых элементов содержания

Поведенческо-психологические основы впечатлений и их влияние на маркетинг. Особенности разработки и использования комплекса продвижения для создания незабываемых впечатлений. Концепция «4Р» маркетинга впечатлений (Салливан и Шпенглер) и ее практическое применение. Основные концепции маркетинга. Социально-этическая концепция маркетинга. Концепция маркетинга взаимоотношений. Клиентоориентированный подход в индустрии туризма и гостеприимства.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1

Тема практического занятия: Индустрия гостеприимства: понятие, особенности, результаты.

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов

1. Гостиничный продукт. Понятие и виды.
2. Подходы к анализу гостиничного продукта
3. Стадия жизненного цикла гостиничного продукта
4. Управление жизненным циклом продукты
5. Потребительское поведение на рынке гостиничных услуг
6. Зависимость гостиничного продукта от потребителя.
7. Зависимость гостиничного продукта от состояния основных фондов.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Какое из следующих утверждений о телефонной блиц-продаже услуг индустрии туризма и гостеприимства является верным?

а) телефонная блиц-продажа возможна только на предприятиях, владеющих компьютерным и телемаркетинговым оборудованием

б) сотрудники, участвующие в телефонной блиц-продаже, должны обладать опытом и быть обучены технике продаж

в) любой сотрудник предприятия индустрии туризма и гостеприимства может участвовать в телефонных блиц-продажах

2. Использование постеров в лобби гостиницы для ознакомления гостей с услугами и оборудованием предприятия является примером:

- а) внутреннего мерчандайзинга

- б) привлечения целевых групп гостей в) транзитной рекламы
3. "Вы сказали, что номера в нашей гостинице комфортны, верно? И вы признали расположение нашей гостиницы удобным. Могу я зарезервировать проведение ежегодной конференции вашей корпорации на 20 декабря?". Это высказывание является примером: а) окончания телефонной продажи путем предположения
 б) окончания телефонной продажи путем серии незначительных соглашений в) окончания телефонной продажи путем обзора
- Какой тип рекламы является наиболее эффективным для предприятий с ограниченным рекламным бюджетом?
 а) телевизионная реклама б) журнальная реклама в) совместная реклама
4. Какое из следующих утверждений является верным по отношению к журналам?
 а) большинство журналов нацелено на общую аудиторию б) большинство журналов являются общенациональными
 в) журналы имеют сокращенный период использования по сравнению с газетами
5. Сочетание каких трех качеств менеджера по продажам важно для клиента на начальном этапе взаимодействия?
 а) Профильное образование, доскональное знание всех тонкостей продукта, привлекательный внешний вид.
 б) Заинтересованность проблемами клиента, компетентность, точность. в) Стратегическое мышление, энтузиазм, смелость.

Раздел 2. Проектирование start-up продуктов

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности туристской деятельности и туристского продукта. Разработка продукта (товара) и управления им. Особенности туристского продукта и их влияние на технологию продаж. Структурная модель туристского продукта. Структура уровней продукта. Основной продукт. Сопутствующий продукт. Дополнительный продукт. Продукт в расширенном толковании

Разработка новых продуктов. Дистрибьюторы и поставщики. Разработка концепции нового товара и ее проверка. С точки зрения управления основной продукт представляет собой центр бизнеса. Предложение продукта. Доступность. Атмосфера предложения продукта (физическая среда). Атмосфера оказывает влияние на покупательское поведение: 4 способа. Взаимодействие клиентов с системой предоставления услуг. Взаимодействие клиентов между собой. Участие потребителей в системе обслуживания.

Тема 2.1 Гостиничный продукт: понятие, структура, уровни

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности туристской деятельности и туристского продукта. Разработка продукта (товара) и управления им. Особенности туристского продукта и их влияние на технологию продаж. Структурная модель туристского продукта. Структура уровней продукта. Основной продукт. Сопутствующий продукт. Дополнительный продукт. Продукт в расширенном толковании

Тема 2.2 Разработка start-up продукта: этапы, процесс

Перечень изучаемых элементов содержания

Разработка **start-up** продукта. Дистрибьюторы и поставщики. Разработка концепции нового товара и ее проверка. С точки зрения управления основной продукт представляет собой центр бизнеса. Предложение продукта. Доступность. Атмосфера предложения продукта (физическая среда). Атмосфера оказывает влияние на покупательское поведение: 4 способа. Взаимодействие клиентов с системой предоставления услуг. Взаимодействие клиентов между собой. Участие потребителей в системе обслуживания.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

Тема практического занятия: Методы управления в гостиницах и организациях общественного питания.

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов

1. Особенности туристской деятельности и туристского продукта.
2. Разработка продукта (товара) и управления им.
3. Особенности туристского продукта и их влияние на технологию продаж.
4. Структурная модель туристского продукта.
5. Структура уровней продукта. Основной продукт. Сопутствующий продукт. Дополнительный продукт. Продукт в расширенном толковании
6. Разработка новых продуктов.
7. Дистрибьюторы и поставщики.
8. Разработка концепции нового товара и ее проверка
9. Предложение продукта. Доступность.
10. Атмосфера предложения продукта (физическая среда).
11. Атмосфера оказывает влияние на покупательское поведение: 4 способа.
12. Взаимодействие клиентов с системой предоставления услуг.
13. Взаимодействие клиентов между собой.
14. Участие потребителей в системе обслуживания.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Цель первого телефонного разговора с потенциальным клиентом:
 - а) Продажа.
 - б) Создание благоприятного впечатления о себе и своей компании.
 - в) Достижение договоренности о дальнейшем взаимодействии.
2. Почему в процессе телефонного разговора с клиентом предпочтительнее форма глаголов настоящего времени, например, "Вы довольны нашей последней поставкой?" (вместо - "Вы были довольны нашей последней поставкой?")?
 - а) Как рекомендуют психологи.
 - б) Форма настоящего времени сообщает собеседнику, что он является клиентом, а не был им в прошлом или станет в будущем.
 - в) Так проще формулировать вопросы при разговоре с клиентом.
3. Какие преимущества получает менеджер по продажам, если с нужным человеком его соединяет по телефону секретарь?
 - а) Можно преподнести свое предложение в наиболее выгодном свете.
 - б) Можно познакомиться с девушкой.
 - в) Можно собрать дополнительную информацию о потенциальном клиенте.
4. Отправляясь на первую встречу с потенциальным клиентом и не обладая информацией о традициях данной фирмы относительно служебной одежды сотрудников и их внешнего вида, менеджер по продажам должен одеться:
 - а) В дорогой костюм в классическом стиле и использовать броские аксессуары для того, чтобы наверняка запомниться партнерам.
 - б) В джинсы и джемпер темных тонов.
 - в) В не слишком новый, но опрятный и выглаженный костюм в классическом стиле.
5. Демонстрационная папка нужна менеджеру по продажам в процессе общения с клиентом для:
 - а) Унификации подхода менеджеров по продажам к процессу переговоров.
 - б) Ссылки на различные документы и материалы, о которых может идти речь в процессе разговора с клиентом.
 - в) Продвижения своей компании с целью реализации ее стратегических целей.

МОДУЛЬ 2 УПРАВЛЕНИЕ ПРОДУКТАМИ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИМСТВА

Раздел 3. Управление гостиничными продуктами

Перечень изучаемых элементов содержания

Разработка и управление товарными стратегиями продукта. Понятие и сущность продуктовой стратегии. Элементы продуктовой стратегии. Изменение продуктовой стратегии в соответствии с жизненным циклом товара. Процессы формирования и исследования потребительских характеристик продуктов. Креатив и механизмы совместного создания потребительской ценности товаров и услуг. Разработка продукта путем его приобретения. Жизненный цикл продукта (товара) (ЖЦП).

Тема 3.1 Разработка стратегии маркетинга

Перечень изучаемых элементов содержания

Разработка и управление товарными стратегиями продукта. Понятие и сущность продуктовой стратегии. Элементы продуктовой стратегии. Изменение продуктовой стратегии в соответствии с жизненным циклом товара. Процессы формирования и исследования потребительских характеристик продуктов. Разработка продукта путем его приобретения. Жизненный цикл продукта (товара) (ЖЦП).

Тема 3.2 Бизнес-анализ, коммерциализация.

Перечень изучаемых элементов содержания

Процессы формирования и исследования потребительских характеристик продуктов. Разработка продукта путем его приобретения. Жизненный цикл продукта (товара) (ЖЦП). Креатив и механизмы совместного создания потребительской ценности товаров и услуг.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3

Тема практического занятия: Управление гостиничными продуктами.

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов

1. Перечислите цели и задачи управления продуктом?
2. Понятие продуктовой политики фирмы;
3. Причины возникновения и обоснование создания организации;
4. Дайте определение товара в системе маркетинга;
5. Классификация товаров и услуги особенности управления ими.
6. Понятие и этапы жизненного цикла товара;
7. Перечислите этапы жизненного цикла продукта в маркетинге;
8. Понятие жизненного цикла для целого товарного класса, разновидности товара или конкретной марки;
9. Анализ жизненного цикла товарной категории;

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Каким будет наиболее профессиональный ответ менеджера по продажам на возражение клиента: "Ваши цены слишком высоки для нас"?
 - а) "Да, у нас дорого".
 - б) "Да, вы правы, наши цены довольно высоки, причем это напрямую связано с высоким качеством нашей продукции".
 - в) "Ну что вы, разве это дорого? Вы посмотрите на цены у наших конкурентов!"
2. Ключевой клиент - это:

а) Такой, который благодаря соответствующим закупкам обеспечивает фирме и менеджеру по продажам выполнение значительной части плановых показателей объема продаж.

б) Представители крупных предприятий.

в) Партнеры, сотрудничающие с фирмой и непосредственно с менеджером по продажам не менее полутора лет.

3. Какие качества должен обнаружить менеджер по продажам при поступлении рекламации?

а) Умение парировать агрессивные высказывания. б) Сострадание и совестливость.

в) Невозмутимость и понимание состояния клиента.

4. Работа по возвращению клиентов - это:

а) Умение выяснить у бывшего или неактивного клиента мотивы его ухода/снижения активности.

б) Умение приносить извинения за некачественную работу компании.

в) Умение объяснить клиенту, что уход/снижение активности является его стратегической ошибкой.

5. Задачи менеджера по продажам на многопрофильной выставке:

а) Продавать как можно больше.

б) Устанавливать новые связи и заключать предварительные договоренности.

г) проведении тренингов

Раздел 4. Продажи start-up продуктов

Перечень изучаемых элементов содержания

Технология контакта с клиентом. Покупательское поведение. Стимулирование клиента на продажу. Каналы распределения туристского продукта. Торговые взаимоотношения между участниками каналов распределения. Прямой маркетинг. Технология управления контактом с клиентом. Приемы воздействия на клиента. Исследование потребностей клиента. Презентация продукта туристского предприятия. Управление возражениями клиента. Стимулирование клиента на покупку. Договорные отношения в индустрии туризма и гостеприимства. Работа с жалобами и претензиями.

Финансово-экономический анализ продукта и разработка маркетингового плана. Анализ продаж продукта. Матрица BCG и матрица Ансоффа. ABC- анализ. Финансовые аспекты управления продуктом. Финансовый анализ продукта, критерии и показатели его эффективности. Привлечение капитала в исследования и разработки. Оптимизация процессов управления продуктом. Современные технологии продаж и программы продвижения продукта. Характеристика каналов товародвижения.

Тема 4.1 Основные формы продаж продуктов индустрии гостеприимства

Перечень изучаемых элементов содержания

Технология контакта с клиентом. Покупательское поведение. Стимулирование клиента на продажу. Каналы распределения туристского продукта. Торговые взаимоотношения между участниками каналов распределения. Прямой маркетинг. Технология управления контактом с клиентом. Приемы воздействия на клиента. Исследование потребностей клиента. Презентация продукта туристского предприятия. Управление возражениями клиента. Стимулирование клиента на покупку. Договорные отношения в индустрии туризма и гостеприимства. Работа с жалобами и претензиями.

Тема 4.2 Работа менеджера по продажам с клиентами

Перечень изучаемых элементов содержания

Финансово-экономический анализ продукта и разработка маркетингового плана. Анализ продаж продукта. Матрица BCG и матрица Ансоффа. ABC- анализ. Финансовые аспекты управления продуктом. Финансовый анализ продукта, критерии и показатели его

эффективности. Привлечение капитала в исследования и разработки. Оптимизация процессов управления продуктом. Современные технологии продаж и программы продвижения продукта. Характеристика каналов товародвижения.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4

Тема практического занятия: Продажи start-up продуктов

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов

1. Анализ потенциала рынка и изучение условий конкуренции.
2. Изучение условий конкуренции на рынке и анализ его привлекательности.
3. Уровень рыночной конкуренции и методы определения конкурентов.
4. Сегментация рынка.
5. Анализ потенциала рынка и прогнозирование объема продаж.
6. Анализ конкурентов и потребителей.
7. Современные технологии продаж и программы продвижения продукта.
8. Характеристика каналов товародвижения.
9. Мерчандайзинг как основной инструмент повышения продаж в розничных сетях.
10. Принятия решений по ценообразованию.
11. Коммуникационные программы.
12. Реклама как основной инструмент маркетинговых коммуникаций.
13. Управление каналами поставок.
14. Виды стимулирования продаж.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Основная задача из сферы деятельности менеджера по продажам:
 - а) Аналитика.
 - б) Общение с клиентом.
 - в) Продажи.
2. Отметьте общие черты между предпринимателем и менеджером по продажам:
 - а) Менеджер по продажам воспринимает свой район сбыта так же, как предприниматель свою фирму.
 - б) Стремление добиваться максимальной прибыли, используя свои умения, знания и навыки, учитывая перспективу.
 - в) Степень принятия рисков.
3. Какие три составляющие играют для менеджера по продажам решающую роль в начале процесса анализа ситуации на рынке?
 - а) Клиент, продавец, продукт/товар.
 - б) Структура сегмента рынка, оценка ситуации в нем с учетом продаваемого продукта, определение регионального сегмента с географической точки зрения.
 - в) Цены на нефть, политическая ситуация, сезонность.
4. Необходимое условие для продажи нового продукта/услуги:
 - а) Харизматичность менеджера по продажам.
 - б) Давно сложившиеся отношения с предполагаемым клиентом.
 - в) Высокая осведомленность менеджера по продажам о сложившихся на рынке условиях.
5. Основное преимущество для менеджера по продажам при наличии разработанного и непрерывно пополняемого электронного банка данных:
 - а) Уверенность в постоянном доступе к самым "свежим" сведениям.
 - б) Экономия времени
 - в) Соответствие профессиональным стандартам.

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

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

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|------------------|---|
| Модуль 1. (семестр 7) | | |
| Раздел 1. Индустрия гостеприимства: понятие, особенности, результаты | 7 | Подготовка реферата |
| | 7 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. Проектирование start-up продуктов | 7 | Подготовка реферата |
| | 6 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 27 | |
| Модуль 1. (семестр 8) | | |
| Раздел 3. Управление гостиничными продуктами | 4 | Подготовка реферата |
| | 4 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 4. Продажи start-up продуктов | 4 | Подготовка реферата |
| | 4 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 16 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 43 | |

Очно-заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|------------------|---|
| Модуль 1. (семестр 7) | | |
| Раздел 1. Индустрия гостеприимства: понятие, особенности, результаты | 10 | Подготовка реферата |
| | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. Проектирование start-up продуктов | 10 | Подготовка реферата |
| | 9 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 39 | |
| Модуль 1. (семестр 8) | | |
| Раздел 3. Управление гостиничными | 10 | Подготовка реферата |

| | | |
|---|----|---|
| продуктами | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 4. Продажи start-up продуктов | 10 | Подготовка реферата |
| | 9 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 39 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 78 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|------------------|---|
| Модуль 1. (курс 4 семестр 1-2) | | |
| Раздел 1. Индустрия гостеприимства: понятие, особенности, результаты | 15 | Подготовка реферата |
| | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. Проектирование start-up продуктов | 15 | Подготовка реферата |
| | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 60 | |
| Модуль 2. (курс 4 семестр 3-4) | | |
| Раздел 3. Управление гостиничными продуктами | 15 | Подготовка реферата |
| | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 4. Продажи start-up продуктов | 15 | Подготовка реферата |
| | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 60 | |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 120 | |

3.2. Задания для самостоятельной работы

Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Гостиничный продукт. Понятие и виды.
2. Подходы к анализу гостиничного продукта

3. Стадия жизненного цикла гостиничного продукта
4. Управление жизненным циклом продукты
5. Потребительское поведение на рынке гостиничных услуг
6. Зависимость гостиничного продукта от потребителя.
7. Зависимость гостиничного продукта от состояния основных фондов.

Перечень тем рефератов к Разделу 1:

1. Гостиничный продукт. Понятие и виды.
2. Подходы к анализу гостиничного продукта
3. Стадия жизненного цикла гостиничного продукта
4. Управление жизненным циклом продукты
5. Потребительское поведение на рынке гостиничных услуг
6. Зависимость гостиничного продукта от потребителя.
7. Зависимость гостиничного продукта от состояния основных фондов.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

Основная литература

1. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 548 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17570-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542538> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. — 82 с. : ил., табл., схем — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690521> (дата обращения: 18.02.2024). — Библиогр. в кн. — Текст : электронный.
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 2

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2

1. Особенности туристского деятельности и туристского продукта.
2. Разработка продукта (товара) и управления им.
3. Особенности туристского продукта и их влияние на технологию продаж.
4. Структурная модель туристского продукта.
5. Структура уровней продукта Основной продукт. Сопутствующий продукт. Дополнительный продукт. Продукт в расширенном толковании
6. Разработка новых продуктов.
7. Дистрибьюторы и поставщики.

Перечень тем рефератов к Разделу 2:

1. Разработка концепции нового товара и ее проверка
2. Предложение продукта. Доступность.
3. Атмосфера предложения продукта (физическая среда).
4. Атмосфера оказывает влияние на покупательское поведение: 4 способа.
5. Взаимодействие клиентов с системой предоставления услуг.
6. Взаимодействие клиентов между собой.
7. Участие потребителей в системе обслуживания.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

Основная литература

1. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 548 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17570-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542538> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. — 82 с. : ил., табл., схем — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690521> (дата обращения: 18.02.2024). — Библиогр. в кн. — Текст : электронный.
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 3

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3

1. Перечислите цели и задачи управления продуктом?
2. Понятие продуктовой политики фирмы;
3. Причины возникновения и обоснование создания организации;
4. Дайте определение товара в системемаркетинга;

Перечень тем рефератов к Разделу 3:

1. Классификация товаров и услуги особенности управления ими.
2. Понятие и этапы жизненного цикла товара;
3. Перечислите этапы жизненный цикл продукта в маркетинге;
4. Понятие жизненного цикла для целого товарного класса, разновидности товара или конкретной марки;
5. Анализ жизненного цикла товарной категории;

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.

Основная литература

1. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 548 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17570-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542538> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. — 82 с. : ил., табл., схем — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690521> (дата обращения: 18.02.2024). — Библиогр. в кн. — Текст : электронный.
3. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 4

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4

1. Анализ потенциала рынка и изучение условий конкуренции.
2. Изучение условий конкуренции на рынке и анализ его привлекательности.
3. Уровень рыночной конкуренции и методы определения конкурентов.
4. Сегментация рынка.
5. Анализ потенциала рынка и прогнозирование объема продаж.
6. Анализ конкурентов и потребителей.

Перечень тем рефератов к Разделу 4:

1. Анализ потенциала рынка и изучение условий конкуренции.
2. Изучение условий конкуренции на рынке и анализ его привлекательности.
3. Уровень рыночной конкуренции и методы определения конкурентов.
4. Сегментация рынка.
5. Анализ потенциала рынка и прогнозирование объема продаж.
6. Анализ конкурентов и потребителей.
7. Современные технологии продаж и программы продвижения продукта.
8. Характеристика каналов товародвижения.
9. Мерчандайзинг как основной инструмент повышения продаж в розничных сетях.
10. Принятия решений по ценообразованию.
11. Коммуникационные программы.
12. Реклама как основной инструмент маркетинговых коммуникаций.
13. Управление каналами поставок.
14. Виды стимулирования продаж.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.

Основная литература

1. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 548 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17570-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542538> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. — 82 с. : ил., табл., схем — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690521> (дата обращения: 18.02.2024). — Библиогр. в кн. — Текст : электронный.
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175> (дата обращения: 18.02.2024).

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

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

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

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

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Написание реферата (доклада).

Требования к структуре реферата (доклада):

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

Основные требования к оформлению:

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

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полупуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура

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

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

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

Выполнение тестовых заданий.

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

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

Написание эссе.

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

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

Требования к оформлению эссе:

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

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

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

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

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

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

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

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

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

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

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

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

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

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

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);
- выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);
- прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

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

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

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

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

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

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

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

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

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

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

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

В процессе определения рубежного рейтинга, обучающегося используется следующая шкала:

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

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

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

Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

| № п/п | Контролируемые разделы (темы), дисциплины | Код контролируемой компетенций | Форма рубежного контроля | Вопросы/задания рубежного контроля |
|-------|---|--------------------------------|---------------------------|---|
| 1. | Раздел 1. Индустрия гостеприимства: понятие, особенности, результаты | ОПК-5 ПК-7 | Компьютерное тестирование | <p>1. Какое из следующих утверждений о телефонной блиц-продаже услуг индустрии туризма и гостеприимства является верным?</p> <p>а) телефонная блиц-продажа возможна только на предприятиях, владеющих компьютерным и телемаркетинговым оборудованием</p> <p>б) сотрудники, участвующие в телефонной блиц-продаже, должны обладать опытом и быть обучены технике продаж</p> <p>в) любой сотрудник предприятия индустрии туризма и гостеприимства может участвовать в телефонных блиц-продажах</p> <p>2. Использование постеров в лобби гостиницы для ознакомления гостей с услугами и оборудованием предприятия является примером:</p> <p>а) внутреннего мерчандайзинга</p> <p>б) привлечения целевых групп гостей в) транзитной рекламы</p> <p>3. "Вы сказали, что номера в нашей гостинице комфортны, верно? И вы признали расположение нашей гостиницы удобным. Могу я зарезервировать проведение ежегодной конференции вашей корпорации на 20 декабря?". Это высказывание является примером: а) окончания телефонной продажи путем предположения б) окончания телефонной продажи путем серии незначительных соглашений в) окончания телефонной продажи путем обозрения</p> <p>Какой тип рекламы является наиболее эффективным для предприятий с ограниченным рекламным бюджетом?</p> |

| | | | | |
|----|--|-------------------|---------------------------|--|
| | | | | <p>а) телевизионная реклама б) журнальная реклама в) совместная реклама</p> <p>4. Какое из следующих утверждений является верным по отношению к журналам?</p> <p>а) большинство журналов нацелено на общую аудиторию б) большинство журналов являются общенациональными</p> <p>в) журналы имеют сокращенный период использования по сравнению с газетами</p> <p>6. Сочетание каких трех качеств менеджера по продажам важны для клиента на начальном этапе взаимодействия?</p> <p>а) Профильное образование, доскональное знание всех тонкостей продукта, привлекательный внешний вид.</p> <p>б) Заинтересованность проблемами клиента, компетентность, точность. в) Стратегическое мышление, энтузиазм, смелость.</p> |
| 2. | Раздел 2. Проектирование start-up продуктов | ОПК-5 ПК-7 | Компьютерное тестирование | <p>1. Цель первого телефонного разговора с потенциальным клиентом:</p> <p>а) Продажа.</p> <p>б) Создание благоприятного впечатления о себе и своей компании. в) Достижение договоренности о дальнейшем взаимодействии.</p> <p>2. Почему в процессе телефонного разговора с клиентом предпочтительнее форма глаголов настоящего времени, например, "Вы довольны нашей последней поставкой?" (вместо - "Вы были довольны нашей последней поставкой?")?</p> <p>а) Как рекомендуют психологи.</p> <p>б) Форма настоящего времени сообщает собеседнику, что он является клиентом, а не был им в прошлом или станет в будущем.</p> <p>в) Так проще формулировать вопросы при разговоре с клиентом.</p> <p>3. Какие преимущества получает менеджер по продажам, если с нужным человеком его соединяет по телефону секретарь?</p> <p>а) Можно преподнести свое предложение в наиболее выгодном свете. б) Можно познакомиться с девушкой.</p> <p>в) Можно собрать дополнительную информацию о потенциальном клиенте.</p> <p>4. Отправляясь на первую встречу с потенциальным клиентом и не обладая информацией о традициях данной фирмы относительно служебной одежды сотрудников и их внешнего вида, менеджер по продажам должен одеться:</p> <p>а) В дорогой костюм в классическом стиле и использовать броские аксессуары для того, чтобы наверняка запомниться партнерам.</p> <p>б) В джинсы и джемпер темных тонов.</p> <p>в) В не слишком новый, но опрятный и выглаженный костюм в классическом стиле.</p> |

| | | | | |
|----|---|-------------------|------------------------------|--|
| | | | | <p>5. Демонстрационная папка нужна менеджеру по продажам в процессе общения с клиентом для:</p> <p>а) Унификации подхода менеджеров по продажам к процессу переговоров.</p> <p>б) Ссылок на различные документы и материалы, о которых может зайти речь в процессе разговора с клиентом.</p> <p>в) Продвижения своей компании с целью реализации ее стратегических целей.</p> <p>1.</p> |
| 3. | Раздел 3. Управление гостиничными продуктами | ОПК-5 ПК-7 | Компьютерное тестирование | <p>1. Каким будет наиболее профессиональный ответ менеджера по продажам на возражение клиента: "Ваши цены слишком высоки для нас"?</p> <p>а) "Да, у нас дорого".</p> <p>б) "Да, вы правы, наши цены довольно высоки, причем это напрямую связано с высоким качеством нашей продукции".</p> <p>в) "Ну что вы, разве это дорого? Вы посмотрите на цены у наших конкурентов!"</p> <p>2. Ключевой клиент - это:</p> <p>а) Такой, который благодаря соответствующим закупкам обеспечивает фирме и менеджеру по продажам выполнение значительной части плановых показателей объема продаж.</p> <p>б) Представители крупных предприятий.</p> <p>в) Партнеры, сотрудничающие с фирмой и непосредственно с менеджером по продажам не менее полутора лет.</p> <p>3. Какие качества должен обнаружить менеджер по продажам при поступлении рекламации?</p> <p>а) Умение парировать агрессивные высказывания. б) Сострадание и совесть.</p> <p>в) Невозмутимость и понимание состояния клиента.</p> <p>4. Работа по возвращению клиентов - это:</p> <p>а) Умение выяснить у бывшего или неактивного клиента мотивы его ухода/снижения активности.</p> <p>б) Умение приносить извинения за некачественную работу компании.</p> <p>в) Умение объяснить клиенту, что уход/снижение активности является его стратегической ошибкой.</p> <p>5. Задачи менеджера по продажам на многопрофильной выставке:</p> <p>а) Продавать как можно больше.</p> <p>б) Устанавливать новые связи и заключать предварительные договоренности.</p> <p>г) проведении тренингов</p> |

| | | | | |
|--|--|----------------------------|--|--|
| | <p>Раздел 4. Продажи start-up продуктов</p> | <p>ОПК-5 ПК-7</p> | <p>Компью терное тестиро вание</p> | <p>1. Основная задача из сферы деятельности менеджера по продажам: а) Аналитика. б) Общение с клиентом. в) Продажи.</p> <p>2. Отметьте общие черты между предпринимателем и менеджером по продажам: а) Менеджер по продажам воспринимает свой район сбыта так же, как предприниматель свою фирму. б) Стремление добиваться максимальной прибыли, используя свои умения, знания и навыки, учитывая перспективу. в) Степень принятия рисков.</p> <p>3. Какие три составляющие играют для менеджера по продажам решающую роль в начале процесса анализа ситуации на рынке? а) Клиент, продавец, продукт/товар. б) Структура сегмента рынка, оценка ситуации в нем с учетом продаваемого продукта, определение регионального сегмента с географической точки зрения. в) Цены на нефть, политическая ситуация, сезонность.</p> <p>4. Необходимое условие для продажи нового продукта/услуги: а) Харизматичность менеджера по продажам. б) Давно сложившиеся отношения с предполагаемым клиентом. в) Высокая осведомленность менеджера по продажам о сложившихся на рынке условиях.</p> <p>5. Основное преимущество для менеджера по продажам при наличии разработанного и непрерывно пополняемого электронного банка данных: а) Уверенность в постоянном доступе к самым "свежим" сведениям. б) Экономия времени в) Соответствие профессиональным стандартам.</p> |
|--|--|----------------------------|--|--|

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

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

| Коды контролируемой компетенций | Вопросы /задания |
|---------------------------------|--|
| ОПК-5 ПК-7 | <ol style="list-style-type: none">1. Гостиничная индустрия, ее состав и особенности.2. Затраты, факторы производства турпродукции (труд, земля, капитал).3. Гостиница как социально-экономическая система.4. Факторы, влияющие на функционирование социально-экономической системы туризм.5. Рынок туруслуг, виды рынков. Туристский спрос и туристское предложение6. Характеристики туристского спроса.7. Методы прогнозирования рынка туруслуг.8. Рыночные механизмы регулирования туризма9. Поведенческо - психологические основы впечатлений и их влияние на маркетинг.10. Особенности разработки и использования комплекса продвижения для создания незабываемых впечатлений.11. Концепция «4Р» маркетинга впечатлений (Салливан и Шпенглер) и ее практическое применение.12. Основные концепции маркетинга.13. Социально-этическая концепция маркетинга.14. Концепция маркетингавзаимоотношений.15. Клиентоориентированный подход в индустрии туризма и гостеприимства.16. Управление продуктом в индустрии впечатлений .17. Стратегия маркетинга, стратегия маркетингового комплекса - маркетинг-микс.18. Факторы влияющие на решение о новом продукте .19. Пробный маркетинг. Коммерциализация20. Особенности туристского продукта и их влияние на технологию продаж.21. Структурная модель туристского продукта.22. Структура уровней продукта Основной продукт. Сопутствующий продукт . Дополнительный продукт . Продукт в расширенном толковании23. Разработка новых продуктов . Дистрибьюторы и поставщики.24. Разработка концепции нового товара и ее проверка. С точки зрения управления основной продукт представляет собой центр бизнеса.25. Предложение продукта. Доступность. Атмосфера предложения продукта (физическая среда).26. Атмосфера оказывает влияние на покупательское поведение: 4 способа.27. Взаимодействие клиентов с системой предоставления услуг. Взаимодействие клиентов между собой . Участие потребителей в |

| | |
|--|---|
| | <p>системе обслуживания.</p> <p>28. Назовите факторы внешнего окружения компании, влияющие на управление продуктовой политикой компании.</p> <p>29. Что такое управление продуктовой категорией?</p> <p>30. Дайте определение понятий «товар», «услуга» и «продукт»? Каковы отличия услуги от товара?</p> <p>31. Дайте определение понятия «маркетинговый комплекс».</p> <p>32. Какие модели процесса разработки и внедрения инноваций Вы знаете?</p> <p>33. Дайте определение понятия «управление продуктом».</p> <p>34. Перечислите основные этапы разработки нового товара?</p> <p>35. Перечислите какие источники генерации идей вы знаете.</p> <p>36. Что такое марочный товар? Раскройте сущность торговой марки.</p> <p>37. Дайте определение бренда. Какие атрибута бренда вы знаете? Приведите примеры.</p> <p>38. Дайте определение понятий качество и конкурентоспособности продукции. В чем их взаимосвязь, особенности и отличия?</p> <p>39. Процессы формирования и исследования потребительских характеристик продуктов.</p> <p>40. Разработка продукта путем его приобретения.</p> <p>41. Жизненный цикл продукта (товара) (ЖЦП). Модификация рынка.</p> <p>42. Модификация продукта.</p> <p>43. Модификация комплекса маркетинга - маркетинг-микс.</p> <p>44. Стратегии жизненного цикла продукта.</p> <p>45. Главные условия разработки торговой марки.</p> <p>46. Управление качеством и конкурентоспособностью продукта.</p> <p>47. Понятия «конкурентоспособность товара», «качество товара»</p> <p>48. Потребительские и экономические показатели конкурентоспособности продукта.</p> <p>49. Определение конкурентоспособности товара с помощью балльной оценки. Методика расчета показателей конкурентоспособности продукта.</p> <p>50. Анализ потенциала рынка и изучение условий конкуренции.</p> <p>51. Изучение условий конкуренции на рынке и анализ его привлекательности.</p> <p>52. Уровень рыночной конкуренции и методы определения конкурентов.</p> <p>53. Сегментация рынка. Анализ потенциала рынка и прогнозирование объема продаж.</p> <p>54. Анализ конкурентов и потребителей.</p> <p>55. Современные технологии продаж и программы продвижения продукта.</p> <p>56. Характеристика каналов товародвижения.</p> <p>57. Мерчандайзинг как основной инструмент повышения продаж в розничных сетях.</p> <p>58. Принятия решений по ценообразованию. Коммуникационные программы.</p> <p>59. Реклама как основной инструмент маркетинговых коммуникаций. Управление каналами поставок.</p> <p>60. Виды стимулирования продаж.</p> |
|--|---|

| | |
|--|---|
| | <p>61. Финансово-экономический анализ продукта и разработка маркетингового плана.</p> <p>62. Анализ продаж продукта. Матрица BCG и матрица Ансоффа. ABC- анализ.</p> <p>63. Финансовые аспекты управления продуктом.</p> <p>64. Финансовый анализ продукта, критерии и показатели его эффективности.</p> <p>65. Привлечение капитала в исследования и разработки.</p> <p>66. Оптимизация процессов управления продуктом.</p> <p>67. Финансово- экономический анализ продукта и разработка маркетингового плана .</p> <p>68. Развитие продаж и их роль в маркетинге.</p> <p>69. Классификация основных стадий процесса продажи.</p> <p>70. Характеристика стадии познания и ее основные этапы.</p> <p>71. Характеристика стадии восприятия и ее основные этапы.</p> <p>72. Характеристика стадии мотивации и ее основные этапы.</p> <p>73. Характеристика стадии обучения и ее основные этапы.</p> <p>74. Мотивы покупок и условия их проявления.</p> <p>75. Послепокупочный диссонанс и способы его преодоления.</p> <p>76. Требования к внешним данным продавца.</p> <p>77. Структура личности продавца и ее влияние на эффективность его трудовой деятельности.</p> <p>78. Визуальные типы покупателей и их экспресс-оценка.</p> <p>79. Психологические типы покупателей и их визуальные характеристики.</p> <p>80. Экономические и социальные типы покупателей. Особенности работы с ними.</p> <p>81. Основные способы устного предложения и условия их применения.</p> <p>82. Стадии деловой беседы в процессе продажи товаров и услуг.</p> <p>83. Визуальная оценка готовности клиента к совершению сделки.</p> <p>84. Активные и пассивные приемы продажи. Условия их эффективного применения.</p> <p>85. Классификация методов и форм продажи.</p> <p>86. Принципы формирования экстерьера и интерьера мест продажи.</p> <p>87. Качество торгового обслуживания и методы его оценки.</p> <p>88. Культура торгового обслуживания и методы ее оценки.</p> <p>89. Способы планировки мест продажи и условия их применения.</p> <p>90. Классификация возможных целей воздействия на потенциальных покупателей.</p> <p>91. Рекламный аргумент: способы его создания и оценка эффективности альтернативных вариантов.</p> <p>Превентивные способы оценки эффективности рекламных аргументов.</p> |
|--|---|

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

5.1.1. Основная литература

1. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 548 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17570-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542538> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 314 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16985-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539413> (дата обращения: 18.02.2024).

5.1.2. Дополнительная литература

1. Тимошенко, С. А. Проектирование процесса предоставления услуг : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис : [16+] / С. А. Тимошенко, Г. С. Урюпина ; Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ). — Санкт-Петербург : Санкт-Петербургский государственный аграрный университет (СПбГАУ), 2022. — 82 с. : ил., табл., схем — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=690521> (дата обращения: 18.02.2024). — Библиогр. в кн. — Текст : электронный.
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175> (дата обращения: 18.02.2024).

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

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

| | | | |
|----|--------------------------------------|--|---|
| 4. | База данных "EastView" | Полнотекстовая база данных периодических изданий | https://dlib.eastview.com |
| 5. | Электронная библиотека "Grebennikon" | Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников". | https://grebennikon.ru/ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

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

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

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

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

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

С этой целью:

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

Подготовка к занятию семинарского типа

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

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

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

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

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к

зачету/дифференцированному зачету и экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время передать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

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

5.4.1. Средства информационных технологий

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

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

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

5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

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

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

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

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

5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения |
|----------|--|--|
| 1 | Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована | Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года |



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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Высшей школы индустрии
гостеприимства, впечатлений и социального
креатива (институт)
К.К. Поздняков
29 февраля 2024 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
КОНТРОЛЬ ТЕХНИЧЕСКИХ И САНИТАРНЫХ НОРМ В ГОСТИНИЦЕ**

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостинично-ресторанная деятельность»

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

Форма обучения
Очная, очно-заочная, заочная

Москва 2024

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 5 |
| 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)..... | 5 |
| 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 6 |
| 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) | 7 |
| 2.3. Содержание дисциплины (модуля) | 10 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 16 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 16 |
| 3.2. Задания для самостоятельной работы | 17 |
| 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) | 19 |
| РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)..... | 21 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю) | 21 |
| 4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 21 |
| 4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 21 |
| 4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 21 |
| 4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 22 |
| 4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 24 |
| 4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) | 24 |
| 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 26 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 27 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ... | 27 |
| 5.1.1. Основная литература | 27 |
| 5.1.2.Дополнительная литература | 27 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)..... | 28 |

| | |
|--|-----------|
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)..... | 28 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) | 29 |
| 5.4.1. Средства информационных технологий..... | 29 |
| 5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: | 30 |
| 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных | 30 |
| 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)..... | 30 |
| 5.6. Образовательные технологии..... | 31 |
| РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений | 32 |

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

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Контроль технических и санитарных норм в гостинице» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

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

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой
кандидат экономических
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися знаний и практических навыков в области контроля технических и санитарных норм в гостинице с последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

- изучить санитарные и технические требования к предприятиям индустрии гостеприимства;
- изучить санитарию продуктов питания и блюд;
- изучить международные стандарты в области санитарного контроля.

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

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций ОПК-3; ОПК-6 в соответствии с учебным планом.

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

| Категория компетенций (при наличии) | Код компетенции Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|-------------------------------------|--|---|---|
| Качество | ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы) | Знать: Основные положения оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Уметь: Использовать методы и способы обеспечения, требуемого отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы) |

| | | | |
|-------|--|--|---|
| Право | ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности | ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности. ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями. | Знать: законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности Уметь: осуществлять поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. |
|-------|--|--|---|

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетные единицы.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-----------------|-----------------|--|--|--|
| | | 8 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 36 | 36 | | | |
| Лекционные занятия | 12 | 12 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 24 | 24 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 27 | 27 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 9 | 9 | | | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | Зачет с оценкой | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 72 | 72 | | | |

Очно-заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|----------|--|--|--|
| | | 9 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 24 | 24 | | | |
| Лекционные занятия | 6 | 6 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 18 | 18 | | | |

| | | | | | |
|--|-----------------|-----------------|--|--|--|
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 39 | 39 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 9 | 9 | | | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | Зачет с оценкой | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 72 | 72 | | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс 5 | |
|--|-----------------|-----------------|------------|
| | | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 8 | 8 | |
| Лекционные занятия | 4 | 4 | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Практические занятия | 4 | 4 | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Консультации | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 60 | 60 | |
| Контроль промежуточной аттестации | 4 | 4 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | Зачет с оценкой | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 72 | 72 | |

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| | | | | | | | | | | |
| Модуль 1 (Семестр 1) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Санитарные и технические требования к предприятиям индустрии гостеприимства | 31 | 13 | 18 | 6 | | 12 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Тема 1.1 Санитарные и технические требования к оборудованию, инвентарю, посуде, таре и упаковочным материалам. | 15 | 7 | 8 | 2 | 6 | | | | | |
| Тема 1.2. Санитарный режим на предприятиях индустрии гостеприимства. | 16 | 6 | 10 | 4 | 6 | | | | | |
| Раздел 2. Санитария продуктов питания и блюд. Санитарный контроль. | 32 | 14 | 18 | 6 | 12 | | | | | |
| Тема 2.1 Санитарно-гигиеническая оценка пищевых продуктов и их эпидемиологическое значение | 16 | 8 | 8 | 2 | 6 | | | | | |
| Тема 2.2. Санитарно-гигиенические требования к качеству блюд, хранению и раздаче готовой пищи, обслуживанию посетителей. Санитарный контроль: HACCP, CODEX ALIMENTARIUS. | 16 | 6 | 10 | 4 | 6 | | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | Зачет с оценкой | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 27 | 36 | 12 | 24 | | | | | |

Очно-заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--|--|--|--------------|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | |
| Модуль 1 (Семестр 6) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Санитарные и технические требования к предприятиям индустрии гостеприимства | 31 | 19 | 12 | 4 | | 8 | | | | |
| Тема 1.1 Санитарные и технические требования к оборудованию, инвентарю, посуде, таре и упаковочным материалам. | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 1.2. Санитарный режим на предприятиях индустрии гостеприимства. | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Раздел 2. Санитария продуктов питания и блюд. Санитарный контроль. | 32 | 20 | 12 | 2 | | 10 | | | | |
| Тема 2.1 Санитарно-гигиеническая оценка пищевых продуктов и их эпидемиологическое значение | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 2.2. Санитарно-гигиенические требования к качеству блюд, хранению и раздаче готовой пищи, обслуживанию посетителей. Санитарный контроль: HACCP, CODEX ALIMENTARIUS. | 16 | 10 | 6 | | | 6 | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | Зачет с оценкой | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 39 | 24 | 6 | | 18 | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--|--|--|--------------|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | |
| Модуль 1 (Курс 3 Сессия 1-2) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Санитарные и технические требования к предприятиям индустрии гостеприимства | 34 | 30 | 4 | 2 | | 2 | | | | |
| Тема 1.1 Санитарные и технические требования к оборудованию, инвентарю, посуде, таре и упаковочным материалам. | 17 | 15 | 2 | 1 | | 1 | | | | |
| Тема 1.2. Санитарный режим на предприятиях индустрии гостеприимства. | 17 | 15 | 2 | 1 | | 1 | | | | |
| Раздел 2. Санитария продуктов питания и блюд. Санитарный контроль. | 34 | 30 | 4 | 2 | | 2 | | | | |
| Тема 2.1 Санитарно-гигиеническая оценка пищевых продуктов и их эпидемиологическое значение | 17 | 15 | 2 | 1 | | 1 | | | | |
| Тема 2.2. Санитарно-гигиенические требования к качеству блюд, хранению и раздаче готовой пищи, обслуживанию посетителей. Санитарный контроль: HACCP, CODEX ALIMENTARIUS. | 17 | 15 | 2 | 1 | | 1 | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | Зачет с оценкой | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 60 | 8 | 4 | | 4 | | | | |

2.3. Содержание дисциплины (модуля)

Раздел 1. Санитарные и технические требования к предприятиям индустрии гостеприимства

Перечень изучаемых элементов содержания:

Гигиенические требования к технологическому оборудованию. Санитарная характеристика механического и немеханического оборудования, требования к его конструкции и расстановке. Маркировка инвентаря, столов, оборудования. Санитарные требования к посудомоечным машинам. Гигиенические требования к посуде. Санитарные требования к кухонной и столовой посуде. Гигиеническая характеристика посуды из полимерных материалов. Сертификат соответствия на используемую посуду и приборы. Санитарно-гигиенические требования к упаковочным материалам. Новые виды упаковочных материалов для пищевых продуктов и кулинарных изделий.

Эпидемиологическое значение соблюдения санитарного режима. Дезинфекция (физические и химические способы). Характеристика дезинфицирующих средств, способы их приготовления. Методы дезинфекции помещений, оборудования, инвентаря, санитарных узлов. Дезинсекция и дератизация. Санитарные требования к содержанию предприятий питания. Уборка, методы и средства. Периодичность проведения генеральной уборки. Мытье и обеззараживание кухонной, столовой, стеклянной посуды, приборов, инвентаря и оборудования. Маркировка уборочного инвентаря, санитарные требования к мытью, содержанию и хранению уборочного инвентаря.

Лабораторный контроль санитарного состояния предприятий индустрии питания. Отбор проб (смывов) для бактериологических исследований, оценка результатов. Личная гигиена работников общественного питания. Санитарная одежда, ее содержание и правила пользования. Профилактическое медицинское обследование, порядок и частота его проведения, документация. Личная санитарная книжка работника. Гигиена труда и профилактика травматизма. Санитарная грамотность работников. Обучение санитарному минимуму, проверка знаний.

Тема 1.1 Санитарные и технические требования к оборудованию, инвентарю, посуде, таре и упаковочным материалам.

Перечень изучаемых элементов содержания:

Гигиенические требования к технологическому оборудованию. Санитарная характеристика механического и немеханического оборудования, требования к его конструкции и расстановке. Маркировка инвентаря, столов, оборудования. Санитарные требования к посудомоечным машинам. Гигиенические требования к посуде. Санитарные требования к кухонной и столовой посуде. Гигиеническая характеристика посуды из полимерных материалов. Сертификат соответствия на используемую посуду и приборы. Санитарно-гигиенические требования к упаковочным материалам. Новые виды упаковочных материалов для пищевых продуктов и кулинарных изделий.

Тема 1.2. Санитарный режим на предприятиях индустрии гостеприимства

Перечень изучаемых элементов содержания:

Эпидемиологическое значение соблюдения санитарного режима. Дезинфекция (физические и химические способы). Характеристика дезинфицирующих средств, способы их приготовления. Методы дезинфекции помещений, оборудования, инвентаря, санитарных узлов. Дезинсекция и дератизация. Санитарные требования к содержанию предприятий питания. Уборка, методы и средства. Периодичность проведения генеральной уборки. Мытье и обеззараживание кухонной, столовой, стеклянной посуды, приборов, инвентаря и оборудования. Маркировка уборочного инвентаря, санитарные требования к мытью, содержанию и хранению уборочного инвентаря.

Лабораторный контроль санитарного состояния предприятий индустрии питания. Отбор проб (смывов) для бактериологических исследований, оценка результатов. Личная гигиена работников общественного питания. Санитарная одежда, ее содержание и правила пользования. Профилактическое медицинское обследование, порядок и частота его проведения, документация.

Личная санитарная книжка работника. Гигиена труда и профилактика травматизма. Санитарная грамотность работников. Обучение санитарному минимуму, проверка знаний.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1

Тема практического занятия 1.1: Санитарные и технические требования к предприятиям индустрии гостеприимства.

Форма практического задания: дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

1. Гигиенические требования к технологическому оборудованию.
2. Санитарная характеристика механического и немеханического оборудования, требования к его конструкции и расстановке.
3. Маркировка инвентаря, столов, оборудования.
4. Санитарные требования к посудомоечным машинам.
5. Гигиенические требования к посуде.
6. Санитарные требования к кухонной и столовой посуде.
7. Гигиеническая характеристика посуды из полимерных материалов.
8. Сертификат соответствия на используемую посуду и приборы.
9. Санитарно-гигиенические требования к упаковочным материалам.
10. Новые виды упаковочных материалов для пищевых продуктов и кулинарных изделий.

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

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов:

1. Эпидемиологическое значение соблюдения санитарного режима.
2. Дезинфекция (физические и химические способы).
3. Характеристика дезинфицирующих средств, способы их приготовления.
4. Методы дезинфекции помещений, оборудования, инвентаря, санитарных узлов. Дезинсекция и дератизация.
5. Санитарные требования к содержанию предприятий питания.
6. Уборка, методы и средства. Периодичность проведения генеральной уборки.
7. Мытье и обеззараживание кухонной, столовой, стеклянной посуды, приборов, инвентаря и оборудования.
8. Маркировка уборочного инвентаря, санитарные требования к мытью, содержанию и хранению уборочного инвентаря.
9. Лабораторный контроль санитарного состояния предприятий индустрии питания.
10. Отбор проб (смывов) для бактериологических исследований, оценка результатов.
11. Личная гигиена работников общественного питания.
12. Санитарная одежда, ее содержание и правила пользования.
13. Профилактическое медицинское обследование, порядок и частота его проведения, документация.
14. Личная санитарная книжка работника.
15. Гигиена труда и профилактика травматизма.
16. Санитарная грамотность работников. Обучение санитарному минимуму, проверка знаний.

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

1. Дезинфекция – это ...

А) генеральная уборка

Б) уборка с применением обеззараживающих средств

В) уборка с применением моющих средств

Г) система мер, направленная на уничтожение грызунов

2. Вентиляция бывает ...
А) естественная и искусственная
Б) естественная
В) искусственная
Г) приточная
3. Источниками водоснабжения служат ...
А) реки, ручьи
Б) водохранилища
В) поверхностные водоемы, подземные воды
Г) моря, океаны
4. Зона санитарной охраны имеет ...
А) 1 пояс
Б) 2 пояса
В) 3 пояса
Г) 4 пояса
5. Срок хранения готовой продукции на раздаче – ...
А) до 1 часа
Б) до 2 часов
В) 6 часов
Г) 12 часов

РАЗДЕЛ 2. КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОТНОШЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Перечень изучаемых элементов содержания:

Понятие о качестве пищевых продуктов. Определение понятия «безопасность пищевых продуктов», показатели безопасности в нормативных документах, в Федеральном законе «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 02.01.2000 г. № 29-ФЗ. Гигиенические требования к качеству и безопасности продовольственного сырья и пищевых продуктов. Санитарная экспертиза пищевых продуктов (безвредность, доброкачественность, пищевая и биологическая ценность). Гигиена мясных продуктов. Ветеринарно-санитарная экспертиза. Санитарно-гигиеническая оценка колбасных изделий. Допустимые нормы содержания соли, влаги, нитритов. Санитарно - гигиеническая оценка мяса птицы. Санитарно-гигиеническая оценка рыбы и рыбных продуктов.

Санитарно-гигиенические требования к качеству молока и молочных продуктов. Пороки цвета, консистенции запаха. Кишечные инфекции, передающиеся с молоком и молочными продуктами. Гигиена яиц и яичных продуктов. Признаки, определяющие качество яиц. Санитарно-гигиеническая оценка овощей, фруктов, ягод. Санитарно-гигиеническая оценка консервов и пресервов. Виды бомбажа. Режимы и сроки хранения консервов и пресервов.

Сроки реализации готовой продукции. Санитарные правила раздачи горячих и холодных блюд, напитков. Санитарные требования к хранению и реализации оставшейся пищи. Санитарно-гигиеническая оценка и контроль качества готовой пищи, показатели безопасности продукции общественного питания. Санитарные правила обслуживания посетителей, доставка готовой пищи и кулинарной продукции в буфеты, магазины кулинарии, на дом потребителя Система контроля качества выпускаемой продукции и её безопасности НАССР – Hazard Analysis and Critical Control Point (Анализ рисков и критические контрольные точки). Значение свода международных пищевых стандартов CODEX ALIMENTARIUS (Кодекс Алиментариус) для информированности

мирового сообщества в области качества и безопасности продуктов питания. Значение ФЗ «О техническом регулировании» и вступления России в ВТО для унификации международных и российских требований, предъявляемых к качеству и безопасности продукции.

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

Перечень изучаемых элементов содержания:

Понятие о качестве пищевых продуктов. Определение понятия «безопасность пищевых продуктов», показатели безопасности в нормативных документах, в Федеральном законе «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 02.01.2000 г. № 29-ФЗ. Гигиенические требования к качеству и безопасности продовольственного сырья и пищевых продуктов. Санитарная экспертиза пищевых продуктов (безвредность, доброкачественность, пищевая и биологическая ценность). Гигиена мясных продуктов. Ветеринарно-санитарная экспертиза. Санитарно-гигиеническая оценка колбасных изделий. Допустимые нормы содержания соли, влаги, нитритов. Санитарно - гигиеническая оценка мяса птицы. Санитарно-гигиеническая оценка рыбы и рыбных продуктов.

Санитарно-гигиенические требования к качеству молока и молочных продуктов. Пороки цвета, консистенции запаха. Кишечные инфекции, передающиеся с молоком и молочными продуктами. Гигиена яиц и яичных продуктов. Признаки, определяющие качество яиц. Санитарно-гигиеническая оценка овощей, фруктов, ягод. Санитарно-гигиеническая оценка консервов и пресервов. Виды бомбажа. Режимы и сроки хранения консервов и пресервов.

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

Перечень изучаемых элементов содержания:

Сроки реализации готовой продукции. Санитарные правила раздачи горячих и холодных блюд, напитков. Санитарные требования к хранению и реализации оставшейся пищи. Санитарно-гигиеническая оценка и контроль качества готовой пищи, показатели безопасности продукции общественного питания. Санитарные правила обслуживания посетителей, доставка готовой пищи и кулинарной продукции в буфеты, магазины кулинарии, на дом потребителя Система контроля качества выпускаемой продукции и её безопасности НАССР – Hazard Analysis and Critical Control Point (Анализ рисков и критические контрольные точки). Значение свода международных пищевых стандартов CODEX ALIMENTARIUS (Кодекс Алиментариус) для информированности мирового сообщества в области качества и безопасности продуктов питания. Значение ФЗ «О техническом регулировании» и вступления России в ВТО для унификации международных и российских требований, предъявляемых к качеству и безопасности продукции.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

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

Форма практического задания: дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

1. Понятие о качестве пищевых продуктов.
2. Гигиенические требования к качеству и безопасности продовольственного сырья и пищевых продуктов.
3. Санитарная экспертиза пищевых продуктов (безвредность, доброкачественность, пищевая и биологическая ценность).
4. Гигиена мясных продуктов.
5. Ветеринарно-санитарная экспертиза.
6. Санитарно-гигиеническая оценка колбасных изделий.

7. Допустимые нормы содержания соли, влаги, нитритов.
8. Санитарно-гигиеническая оценка мяса птицы. Санитарно-гигиеническая оценка рыбы и рыбных продуктов.
9. Санитарно-гигиенические требования к качеству молока и молочных продуктов.
10. Кишечные инфекции, передающиеся с молоком и молочными продуктами.
11. Гигиена яиц и яичных продуктов. Признаки, определяющие качество яиц.
12. Санитарно-гигиеническая оценка овощей, фруктов, ягод.
13. Санитарно-гигиеническая оценка консервов и пресервов. Виды бомбажа. Режимы и сроки хранения консервов и пресервов.

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

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов:

1. Сроки реализации готовой продукции.
2. Санитарные правила раздачи горячих и холодных блюд, напитков.
3. Санитарные требования к хранению и реализации оставшейся пищи.
4. Санитарно-гигиеническая оценка и контроль качества готовой пищи, показатели безопасности продукции общественного питания.
5. Санитарные правила обслуживания посетителей, доставка готовой пищи и кулинарной продукции в буфеты, магазины кулинарии, на дом потребителя
6. Система контроля качества выпускаемой продукции и её безопасности НАССР – Hazard Analysis and Critical Control Point (Анализ рисков и критические контрольные точки).
7. Значение свода международных пищевых стандартов CODEX ALIMENTARIUS (Кодекс Алиментариус) для информированности мирового сообщества в области качества и безопасности продуктов питания.
8. Значение ФЗ «О техническом регулировании» и вступления России в ВТО для унификации международных и российских требований, предъявляемых к качеству и безопасности продукции.

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

1. Мусор с территории ресторана должен вывозиться ...
 - А) ежедневно**
 - Б) по мере необходимости
 - В) 1 раз в неделю
 - Г) 1 раз в месяц

2. Контрольные критические точки (ККТ) необходимо определять для ...
 - А) оформления отчетности
 - Б) улучшения условий труда
 - В) снижения коэффициента потенциального риска**
 - Г) повышения производительности труда

3. Систему НАССР (система управления безопасностью пищевых продуктов) впервые применили ...
 - А) В США**
 - Б) В Японии
 - В) В России
 - Г) в Англии

4. Срок хранения сырых очищенных овощей составляет ...

- А) 6 часов
- Б) 12 часов**
- В) 36 часов
- Г) 24 часа

5. Пересечение «поток» грязной и чистой посуды на предприятиях общественного питания ...

- А) запрещено**
- Б) разрешено
- В) разрешено, при наличии разрешительной документации
- Г) запрещено только в стационарных предприятиях

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

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|---|------------------|----------------------------|
| Модуль 1. (семестр 9) | | |
| Раздел 1. Санитарные и технические требования к предприятиям индустрии гостеприимства | 13 | Реферат |
| Раздел 2. Санитария продуктов питания и блюд. Санитарный контроль. | 14 | Реферат |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 27 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 27 | |

Очно-заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|---|------------------|----------------------------|
| Модуль 1. (семестр 9) | | |
| Раздел 1. Санитарные и технические требования к предприятиям индустрии гостеприимства | 19 | Реферат |
| Раздел 2. Санитария продуктов питания и блюд. Санитарный контроль. | 20 | Реферат |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 39 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 39 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--------------|------------------|----------------------------|
|--------------|------------------|----------------------------|

| Модуль 1. (курс 5 сессия 1-2) | | |
|--|-----------|---------|
| Раздел 1. Санитарные и технические требования к предприятиям индустрии гостеприимства | 30 | Реферат |
| Раздел 2. Санитария продуктов питания и блюд. Санитарный контроль. | 30 | Реферат |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 60 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 60 | |

3.2. Задания для самостоятельной работы

Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Гигиенические требования к технологическому оборудованию.
2. Санитарная характеристика механического и немеханического оборудования, требования к его конструкции и расстановке.
3. Маркировка инвентаря, столов, оборудования.
4. Санитарные требования к посудомоечным машинам.
5. Гигиенические требования к посуде.
6. Санитарные требования к кухонной и столовой посуде.
7. Гигиеническая характеристика посуды из полимерных материалов.
8. Сертификат соответствия на используемую посуду и приборы.
9. Санитарно-гигиенические требования к упаковочным материалам.
10. Новые виды упаковочных материалов для пищевых продуктов и кулинарных изделий.

Темы рефератов к Разделу 1:

1. Эпидемиологическое значение соблюдения санитарного режима.
2. Дезинфекция (физические и химические способы).
3. Характеристика дезинфицирующих средств, способы их приготовления.
4. Методы дезинфекции помещений, оборудования, инвентаря, санитарных узлов. Дезинсекция и дератизация.
5. Санитарные требования к содержанию предприятий питания.
6. Уборка, методы и средства. Периодичность проведения генеральной уборки.
7. Мытье и обеззараживание кухонной, столовой, стеклянной посуды, приборов, инвентаря и оборудования.
8. Маркировка уборочного инвентаря, санитарные требования к мытью, содержанию и хранению уборочного инвентаря.
9. Лабораторный контроль санитарного состояния предприятий индустрии питания.
10. Отбор проб (смывов) для бактериологических исследований, оценка результатов.
11. Личная гигиена работников общественного питания.
12. Санитарная одежда, ее содержание и правила пользования.
13. Профилактическое медицинское обследование, порядок и частота его проведения, документация.
14. Личная санитарная книжка работника.
15. Гигиена труда и профилактика травматизма.
16. Санитарная грамотность работников. Обучение санитарному минимуму, проверка знаний.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

Основная литература

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538393> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Чаблин, Б. В. Оборудование предприятий общественного питания : учебник для вузов / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 719 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12853-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542189> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 2

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2

1. Понятие о качестве пищевых продуктов.
2. Гигиенические требования к качеству и безопасности продовольственного сырья и пищевых продуктов.
3. Санитарная экспертиза пищевых продуктов (безвредность, доброкачественность, пищевая и биологическая ценность).
4. Гигиена мясных продуктов.
5. Ветеринарно-санитарная экспертиза.
6. Санитарно-гигиеническая оценка колбасных изделий.
7. Допустимые нормы содержания соли, влаги, нитритов.
8. Санитарно-гигиеническая оценка мяса птицы. Санитарно-гигиеническая оценка рыбы и рыбных продуктов.
9. Санитарно-гигиенические требования к качеству молока и молочных продуктов.
10. Кишечные инфекции, передающиеся с молоком и молочными продуктами.
11. Гигиена яиц и яичных продуктов. Признаки, определяющие качество яиц.
12. Санитарно-гигиеническая оценка овощей, фруктов, ягод.
13. Санитарно-гигиеническая оценка консервов и пресервов. Виды бомбажа. Режимы и сроки хранения консервов и пресервов.

Темы рефератов к Разделу 2:

1. Сроки реализации готовой продукции.
2. Санитарные правила раздачи горячих и холодных блюд, напитков.
3. Санитарные требования к хранению и реализации оставшейся пищи.

4. Санитарно-гигиеническая оценка и контроль качества готовой пищи, показатели безопасности продукции общественного питания.
5. Санитарные правила обслуживания посетителей, доставка готовой пищи и кулинарной продукции в буфеты, магазины кулинарии, на дом потребителя
6. Система контроля качества выпускаемой продукции и её безопасности HACCP – Hazard Analysis and Critical Control Point (Анализ рисков и критические контрольные точки).
7. Значение свода международных пищевых стандартов CODEX ALIMENTARIUS (Кодекс Алиментариус) для информированности мирового сообщества в области качества и безопасности продуктов питания.
8. Значение ФЗ «О техническом регулировании» и вступления России в ВТО для унификации международных и российских требований, предъявляемых к качеству и безопасности продукции.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

Основная литература

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538393> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Чаблин, Б. В. Оборудование предприятий общественного питания : учебник для вузов / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 719 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12853-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542189> (дата

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

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

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

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

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Написание реферата (доклада).

Требования к структуре реферата (доклада):

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

Основные требования к оформлению:

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

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

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

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

Выполнение тестовых заданий.

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

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

Написание реферата (эссе).

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

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

Требования к оформлению эссе:

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

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

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

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

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

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

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

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

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

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

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

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

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий

рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

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

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

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

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

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

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

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

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

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

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

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

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

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и

Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

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

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

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

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

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

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

Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

| № п/п | Контролируемые разделы, дисциплины | Код контролируемой компетенции | Форма рубежного контроля | Вопросы/задания рубежного контроля |
|-------|--|--------------------------------|---------------------------|---|
| 1 | Раздел 1. Санитарные и технические требования к предприятиям индустрии гостеприимства | ОПК-3 | Компьютерное тестирование | <p>1. Дезинфекция – это ... А) генеральная уборка Б) уборка с применением обеззараживающих средств В) уборка с применением моющих средств Г) система мер, направленная на уничтожение грызунов</p> <p>2. Вентиляция бывает ... А) естественная и искусственная Б) естественная В) искусственная Г) приточная</p> <p>3. Источниками водоснабжения служат ... А) реки, ручьи Б) водохранилища В) поверхностные водоемы, подземные воды Г) моря, океаны</p> <p>4. Зона санитарной охраны имеет ... А) 1 пояс Б) 2 пояса В) 3 пояса Г) 4 пояса</p> <p>5. Срок хранения готовой продукции на раздаче – ...</p> |

| | | | | |
|----|---|-------|----------------------------------|--|
| | | | | <p>А) до 1 часа Б) до 2 часов В) 6 часов Г) 12 часов</p> |
| 2. | <p>Раздел 2. Санитария продуктов питания и блюд. Санитарный контроль.</p> | ОПК-6 | Компьютерно е тестирование | <p>1. Мусор с территории ресторана должен вывозиться ... А) ежедневно Б) по мере необходимости В) 1 раз в неделю Г) 1 раз в месяц</p> <p>2. Контрольные критические точки (ККТ) необходимо определять для ... А) оформления отчетности Б) улучшения условий труда В) снижения коэффициента потенциального риска Г) повышения производительности труда</p> <p>3. Систему НАССР (система управления безопасностью пищевых продуктов) впервые применили ... А) В США Б) В Японии В) В России Г) в Англии</p> <p>4. Срок хранения сырых очищенных овощей составляет ... А) 6 часов Б) 12 часов В) 36 часов Г) 24 часа</p> <p>5. Пересечение «поток» грязной и чистой посуды на предприятиях общественного питания ... А) запрещено Б) разрешено В) разрешено, при наличии разрешительной документации Г) запрещено только в стационарных предприятиях</p> |

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

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

| Коды контролируемой компетенций | Вопросы /задания |
|---------------------------------|---|
| ОПК-3 ОПК-6 | <p>2. Опишите требования, рекомендации и ограничения, изложенные в Санитарно-эпидемиологических правилах, к размещению предприятий питания в жилых зданиях.</p> <p>3. Нарисуйте технологическую цепочку оборудования, опишите критические контрольные точки (ККП) температуры в толще изделия и продолжительность технологических процессов при производстве и восстановлении быстрозамороженных блюд бортового питания.</p> <p>4. Перечислите несколько (3-4) наименований скоропортящихся и особо скоропортящихся продуктов</p> <p>5. Опишите требования, рекомендации и ограничения, изложенные в Санитарно-эпидемиологических правилах, для сбора мусора и пищевых отходов.</p> <p>6. В каких случаях допускается однозальная планировка производственных площадей предприятия питания?</p> <p>7. Понятие генеральной уборки. Требования к санитарному дню. Составьте план проведения санитарного дня на предприятии питания.</p> <p>8. Опишите требования, рекомендации и ограничения, изложенные в Санитарно-эпидемиологических правилах, к раздаче блюд и отпуску кулинарных изделий. Нарисуйте схему, с указанием температурных и временных параметров, основных видов оборудования при организации обслуживания в столовых с помощью линии самообслуживания.</p> <p>9. Изобразите схематично «дыхательные стояки» и «воздушные разрывы в 20 мм» в системах водоснабжения и канализации предприятий гостинично-ресторанного бизнеса.</p> <p>10. Допускается ли использование алюминиевой посуды для приготовления и хранения готовой пищи?</p> <p>11. Требования санитарных органов к планировке предприятий питания.</p> <p>12. Санитарно-эпидемиологические требования к организации бортового питания авиапассажиров и использованию прогрессивной технологии Cook&Chill (Готовь и Охлаждай).</p> <p>13. Санитарные требования к транспортировке и приемке пищевых продуктов.</p> <p>14. Требования к условиям работы в производственных помещениях. Нормативы освещенности, допустимы уровни шума и вибрации в ресторанах и гостиницах.</p> <p>15. Опишите требования, рекомендации и ограничения, изложенные в Санитарно-эпидемиологических правилах, к раздаче блюд и отпуску кулинарных изделий.</p> <p>16. Температурные и временные параметры для блюд и кулинарных изделий, предназначенных для реализации во время кейтеринговых мероприятий.</p> <p>17. Система контроля качества выпускаемой продукции и её безопасности HACCP –Hazard Analysis and Critical Control Point (Анализ</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>рисков и критические контрольные точки). Принципы построения и методы контроля.</p> <p>18. Основные документы санитарного Законодательства РФ</p> <p>19. Общие положения программы производственного контроля.</p> <p>20. Опишите требования, рекомендации и ограничения, изложенные в Санитарно-эпидемиологических правилах, для сбора мусора и пищевых отходов.</p> <p>21. Понятие о дезинфекции, дезинсекции и дератизации. Преимущества пенной дезинфекции.</p> <p>22. Требования к условиям работы в производственных помещениях.</p> <p>23. Какими мерами можно добиться соблюдения установленных нормативов температуры и влажности воздуха в горячем цехе?</p> <p>24. Гигиенические требования к водоснабжению предприятий, устройству канализаций.</p> <p>25. Опишите требования, рекомендации и ограничения, изложенные в Санитарно-эпидемиологических правилах, к условиям работы в производственных помещениях. Какими конкретными мерами можно обеспечить установленные требования к уровням шума и вибрации?</p> <p>26. Требования санитарных органов к планировке предприятий питания.</p> <p>27. Расскажите о порядке ведения и регулярности заполнения журналов на производстве. Изобразите схематично одну страничку журнала осмотра персонала на гнойничковые и острые респираторные заболевания.</p> <p>28. Система контроля качества выпускаемой продукции и её безопасности НАССР –Hazard Analysis and Critical Control Point (Анализ рисков и критические контрольные точки). Принципы построения и методы контроля.</p> <p>29. Какими конкретными мерами можно обеспечить установленные требования к естественному и искусственному освещению?</p> |
|--|---|

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

5.1.1. Основная литература

3. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538393> (дата обращения: 18.02.2024).
4. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

5.1.2. Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва

: Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Чаблин, Б. В. Оборудование предприятий общественного питания : учебник для вузов / Б. В. Чаблин, И. А. Евдокимов. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 719 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12853-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542189> (дата обращения: 18.02.2024).

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

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

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

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

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

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

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

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

С этой целью:

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

Подготовка к занятию семинарского типа

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

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

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

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

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету с оценкой. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

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

5.4.1. Средства информационных технологий

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

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

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

5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

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

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

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет),

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные

компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

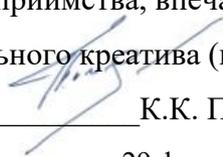
| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения |
|----------|--|--|
| 1 | Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована | Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года |



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

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы индустрии
гостеприимства, впечатлений и
социального креатива (институт)


_____ К.К. Поздняков

29 февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ГОСТИНИЧНЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

**Направление подготовки
«43.03.03 Гостиничное дело»**

**Направленность
«Гостинично-ресторанная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

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

Москва 2024

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 5 |
| 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля) | 5 |
| 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 6 |
| 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося..... | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)..... | 8 |
| 2.3. Содержание дисциплины (модуля)..... | 17 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)..... | 28 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 28 |
| 3.2. Задания для самостоятельной работы | 31 |
| 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 36 |
| РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 38 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)..... | 38 |
| 4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 38 |
| 4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) | 38 |
| 4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 38 |
| 4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 39 |
| 4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 41 |
| 4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) | 41 |
| 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) | 47 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 49 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)..... | 49 |
| 5.1.1. Основная литература | 49 |
| 5.1.2. Дополнительная литература..... | 49 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) | 49 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) | 50 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)..... | 51 |

| | |
|--|----|
| 5.4.1. Средства информационных технологий | 51 |
| 5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: | 51 |
| 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных | 51 |
| 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)..... | 51 |
| 5.6. Образовательные технологии | 52 |
| РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений | 53 |

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Гостиничный менеджмент» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». Утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Гостиничный менеджмент» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

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

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой
кандидат экономических
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися знаний и практических навыков в области управления гостиничным предприятием, а именно планирования, организации, мотивации и контроля его деятельности с последующим применением в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Формирование знаний развития менеджмента и его особенностей в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;
2. Изучение организаций сферы гостеприимства и общественного питания как объекта управления;
3. Анализ и оценка состояния мирового и российского рынка гостиничного и ресторанного бизнеса и изучения опыта организации управления в организациях сферы гостеприимства и общественного питания в России и за рубежом;
4. Изучение особенностей и содержания процесса управления, функций управления, организационных структур управления, моделей принятия решений и методов управления в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;
5. Приобретение навыков, позволяющих обеспечить выполнения обязанностей по эффективному управлению с учетом новейших технологий номерным фондом гостиниц и технологией оказания гостиничных услуг и услуг общественного питания.

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

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

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

| Категория компетенций (при наличии) | Код компетенции Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|-------------------------------------|--|---|---|
| Управление | ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания | ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-2.3 Осуществляет эффективное взаимодействие между | Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: осуществлять эффективное взаимодействие между структурными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания. Владеть: навыками |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | структурными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания. | планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания. |
|--|--|--|--|

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 зачетных единиц.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 4 | 5 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 110 | 54 | 56 | | |
| Лекционные занятия | 24 | 12 | 12 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 84 | 42 | 42 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | 2 | | 2 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 79 | 45 | 34 | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 27 | 9 | 18 | | |
| Форма промежуточной аттестации | | Зачет | Экзамен | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

Очно-заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|----------|----|--|--|
| | | 4 | 5 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 74 | 36 | 38 | | |
| Лекционные занятия | 24 | 12 | 12 | | |

| | | | | | |
|--|------------|------------|------------|--|--|
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 48 | 24 | 24 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | 2 | | 2 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 115 | 63 | 52 | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 27 | 9 | 18 | | |
| Форма промежуточной аттестации | | Зачет | Экзамен | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс 3 | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 26 | 12 | 14 | | |
| Лекционные занятия | 8 | 4 | 4 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 16 | 8 | 8 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | 2 | | 2 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 177 | 92 | 85 | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 13 | 4 | 9 | | |
| Форма промежуточной аттестации | | зач | экз | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|--|----------------------|--|----------------------|--|---------------------------------------|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа | <i>из них: в форме практической подготовки</i> |
| Модуль 1 (Семестр 4) | | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного питания | 33 | 15 | 18 | 4 | | 14 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 1.1 Гостиничное хозяйство и общественное питание | 17 | 7 | 10 | 2 | | 8 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 1.2 Управление характеристиками гостиничных продуктов | 16 | 8 | 8 | 2 | | 6 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Раздел 2. Организационная структура управления гостиницами и организациями общественного питания | 33 | 15 | 18 | 4 | | 14 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 2.1 Процесс и функции управления гостиницами и организациями общественного питания | 17 | 7 | 10 | 2 | | 8 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 2.2 Методы управления в гостиницах и организациях общественного питания | 16 | 8 | 8 | 2 | | 6 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Раздел 3. Трудовые процессы гостиниц и ресторанов | 33 | 15 | 18 | 4 | | 14 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 3.1 Подбор персонала в гостиницы | 17 | 7 | 10 | 2 | | 8 | 0 | - | - | 0 | 0 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|--|----------|----------|----------|----------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | |
| и организации общественного питания | | | | | | | | | | | |
| Тема 3.2 Права и обязанности руководителей подразделения | 16 | 8 | 8 | 2 | | 6 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | зачет | | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 45 | 54 | 12 | 0 | 42 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Модуль 2 (Семестр 5) | | | | | | | | | | | |
| Раздел 4. Управление персоналом гостиниц и организаций общественного питания | 30 | 12 | 18 | 4 | | 14 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 4.1 Понятие и характеристики персонала | 16 | 6 | 10 | 2 | | 8 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 4.2 Карьера персонала в гостинице и организации общественного питания | 14 | 6 | 8 | 2 | | 6 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Раздел 5. Власть, лидерство и руководство в менеджменте гостиниц и организаций общественного питания | 30 | 12 | 18 | 4 | | 14 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 5.1 Менеджмент деловых совещаний и | 16 | 6 | 10 | 2 | | 8 | 0 | - | - | 0 | 0 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|--|----------------------|--|----------------------|--|---------------------------------------|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа | <i>из них: в форме практической подготовки</i> |
| переговоров в гостиницах и организациях общественного питания | | | | | | | | | | | |
| Тема 5.2 Управление конфликтами в гостиницах и организациях общественного питания | 14 | 6 | 8 | 2 | | 6 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Раздел 6. Управленческие решения в гостиницах и организациях общественного питания | 28 | 10 | 18 | 4 | | 14 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 6.1 Управление сбытовой политикой гостиниц и организаций общественного питания | 15 | 5 | 10 | 2 | | 8 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 6.2 Менеджмент финансовых ресурсов и доходов в гостиничных организациях и организациях общественного питания | 13 | 5 | 8 | 2 | | 6 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | | | | 2 | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | Экзамен | | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 34 | 56 | 12 | | 42 | | | | 2 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 216 | 79 | 110 | 36 | | 72 | | | | 2 | |

Очно-заочная форма

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|---|----------------------|---|----------------------|---|---------------------------------------|---|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Практические занятия | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | из них: в форме практической подготовки | Консультации / Иная контактная работа | из них: в форме практической подготовки |
| | | | | | | | | | | | |
| Модуль 1 (Семестр 4) | | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного питания | 33 | 21 | 12 | 4 | | 8 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 1.1 Гостиничное хозяйство и общественное питание | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 1.2 Управление характеристиками гостиничных продуктов | 17 | 11 | 6 | 2 | | 4 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Раздел 2. Организационная структура управления гостиницами и организациями общественного питания | 33 | 21 | 12 | 4 | | 8 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 2.1 Процесс и функции управления гостиницами и организациями общественного питания | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 2.2 Методы управления в гостиницах и организациях общественного питания | 17 | 11 | 6 | 2 | | 4 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Раздел 3. Трудовые процессы гостиниц и ресторанов | 33 | 21 | 12 | 4 | | 8 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 3.1 Подбор персонала в гостиницы и организации | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | 0 | - | - | 0 | 0 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|--|----------|----------|----------|----------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | |
| общественного питания | | | | | | | | | | | |
| Тема 3.2 Права и обязанности руководителей подразделения | 17 | 11 | 6 | 2 | | 4 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | зачет | | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 63 | 36 | 12 | | 24 | 0 | - | - | - | 0 |
| Модуль 2 (Семестр 5) | | | | | | | | | | | |
| Раздел 4. Управление персоналом гостиниц и организаций общественного питания | 29 | 17 | 12 | 4 | | 8 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 4.1 Понятие и характеристики персонала | 14 | 8 | 6 | 2 | | 4 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 4.2 Карьера персонала в гостинице и организации общественного питания | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Раздел 5. Власть, лидерство и руководство в менеджменте гостиниц и организаций общественного питания | 29 | 17 | 12 | 4 | | 8 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 5.1 Менеджмент деловых совещаний и переговоров в | 14 | 8 | 6 | 2 | | 4 | 0 | - | - | 0 | 0 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|--|----------------------|--|----------------------|--|---------------------------------------|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа | <i>из них: в форме практической подготовки</i> |
| гостиницах и организациях общественного питания | | | | | | | | | | | |
| Тема 5.2 Управление конфликтами в гостиницах и организациях общественного питания | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Раздел 6. Управленческие решения в гостиницах и организациях общественного питания | 30 | 18 | 12 | 4 | | 8 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 6.1 Управление сбытовой политикой гостиниц и организаций общественного питания | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 6.2 Менеджмент финансовых ресурсов и доходов в гостиничных организациях и организациях общественного питания | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | | | | 2 | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | Экзамен | | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 52 | 38 | 12 | | 24 | | | | 2 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 216 | 115 | 74 | 24 | | 48 | | | | 2 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|-----------------|----------------------|---|----------------------|---|---------------------------------------|---|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме | Практические занятия | из них: в форме <i>индивидуальной подготовки</i> | Лабораторные занятия | из них: в форме <i>индивидуальной подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа | из них: в форме <i>практической подготовки</i> |
| Модуль 1 (Курс 3 Семестр 1-2) | | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного питания | 36 | 32 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 1.1 Гостиничное хозяйство и общественное питание | 18 | 16 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 1.2 Управление характеристиками гостиничных продуктов | 18 | 16 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Раздел 2. Организационная структура управления гостиницами и организациями общественного питания | 34 | 30 | 4 | 0 | | 4 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 2.1 Процесс и функции управления гостиницами и организациями общественного питания | 17 | 15 | 2 | 0 | | 2 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 2.2 Методы управления в гостиницах и организациях общественного питания | 17 | 15 | 2 | 0 | | 2 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Раздел 3. Трудовые процессы гостиниц и ресторанов | 34 | 30 | 4 | 0 | | 4 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 3.1 Подбор персонала в гостиницы и организации | 17 | 15 | 2 | 0 | | 2 | 0 | - | - | 0 | 0 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|---|----------|---|----------|---|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | |
| общественного питания | | | | | | | | | | | |
| Тема 3.2 Права и обязанности руководителей подразделения | 17 | 15 | 2 | 0 | 2 | 0 | - | - | 0 | 0 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | зачет | | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 92 | 12 | 4 | 8 | 0 | - | - | | 0 | |
| Модуль 1 (Курс 3 Семестр 3-4) | | | | | | | | | | | |
| Раздел 4. Управление персоналом гостиниц и организаций общественного питания | 36 | 32 | 4 | 4 | 0 | 0 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 4.1 Понятие и характеристики персонала | 18 | 16 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 4.2 Карьера персонала в гостинице и организации общественного питания | 18 | 16 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Раздел 5. Власть, лидерство и руководство в менеджменте гостиниц и организаций общественного питания | 33 | 30 | 4 | 0 | 4 | 0 | - | - | 0 | 0 | |
| Тема 5.1 Менеджмент деловых совещаний и переговоров в | 16 | 15 | 2 | 0 | 2 | 0 | - | - | 0 | 0 | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|-----------------|----------------------|---|----------------------|---|---------------------------------------|---|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме | Практические занятия | из них: в форме <i>практической подготовки</i> | Лабораторные занятия | из них: в форме <i>практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа | из них: в форме <i>практической подготовки</i> |
| гостиницах и организациях общественного питания | | | | | | | | | | | |
| Тема 5.2 Управление конфликтами в гостиницах и организациях общественного питания | 17 | 15 | 2 | 0 | | 2 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Раздел 6. Управленческие решения в гостиницах и организациях общественного питания | 17 | 13 | 4 | 0 | | 4 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 6.1 Управление сбытовой политикой гостиниц и организаций общественного питания | 9 | 7 | 2 | 0 | | 2 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Тема 6.2 Менеджмент финансовых ресурсов и доходов в гостиничных организациях и организациях общественного питания | 8 | 6 | 2 | 0 | | 2 | 0 | - | - | 0 | 0 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | 2 | | | | | | | 2 | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | Экзамен | | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 85 | 14 | 4 | | 8 | | | | 2 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 216 | 177 | 26 | 8 | | 16 | | | | 2 | |

2.3. Содержание дисциплины (модуля)

РАЗДЕЛ 1. Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного питания

Перечень изучаемых элементов содержания

Сущность менеджмента гостиниц и организаций общественного питания. Характер управленческой деятельности в гостиничном хозяйстве и общественном питании.

Инновационный менеджмент гостиниц и организаций общественного питания. Особенности гостиничного и ресторанного дела. Основные модели управления гостиничным бизнесом и организациями общественного питания. Классификация гостиничных и ресторанных предприятий по стилям управления. Менеджмент номерного фонда гостиницы — управление процедурами размещения, учета и выписки госте. Управление эксплуатацией здания гостиницы

Понятие и специфика продукта гостиничного продукта. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта.

Структура и уровни гостиничного продукта. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов. Управление стадиями жизненного цикла гостиничного продукта. Сегментный анализ гостиничного рынка. Изучение потребительское поведение на гостиничном рынке.

Технология учета потребностей потребителей при формировании характеристик гостиничного продукта. Организация позиционирования продукта гостиницы на гостиничном рынке.

Тема 1.1. Гостиничное хозяйство и общественное питание

Перечень изучаемых элементов содержания

Сущность менеджмента гостиниц и организаций общественного питания. Характер управленческой деятельности в гостиничном хозяйстве и общественном питании.

Инновационный менеджмент гостиниц и организаций общественного питания. Особенности гостиничного и ресторанного дела. Основные модели управления гостиничным бизнесом и организациями общественного питания. Классификация гостиничных и ресторанных предприятий по стилям управления. Менеджмент номерного фонда гостиницы — управление процедурами размещения, учета и выписки госте. Управление эксплуатацией здания гостиницы

Тема 1.2 Управление характеристиками гостиничных продуктов

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие и специфика продукта гостиничного продукта. Участие потребителя в предложении гостиничного продукта.

Структура и уровни гостиничного продукта. Формирование характеристик продуктовой номенклатуры гостиничного предприятия Технологии обслуживания. Организация разработки новых гостиничных продуктов. Управление стадиями жизненного цикла гостиничного продукта. Сегментный анализ гостиничного рынка. Изучение потребительское поведение на гостиничном рынке.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1

Тема практического занятия: Управление характеристиками гостиничных продуктов.

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов

1. Гостиничный продукт. Понятие и виды.
2. Подходы к анализу гостиничного продукта
3. Стадия жизненного цикла гостиничного продукта
4. Управление жизненным циклом продукты
5. Потребительское поведение на рынке гостиничных услуг
6. Зависимость гостиничного продукта от потребителя.
7. Зависимость гостиничного продукта от состояния основных фондов.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Жизненный цикл гостиничного продукта – это:
 - а) это время его существования на рынке, охватывающее момент вывода гостиничного продукта на рынок
 - б) это время его существования на рынке, охватывающее промежуток с момента разработки и вывода на рынок до момента снятия с рынка
 - в) это время его существования на рынке, охватывающее момент разработки продукта
 - г) это время его существования на рынке, охватывающее промежуток вывода на рынок
2. В настоящее время выделяют 3 классические гостиничные концепции:
 - а) туристская гостиничная концепция
 - б) лечебно-оздоровительная гостиничная концепция
 - в) транзитная гостиничная концепция
 - г) гостиничная концепция развлечений
3. Выделяют 4 основных направления, ассоциирующихся с гостиничной индустрией:
 - а) перевозка, лечение, питание, отдых
 - б) размещение, питание, оздоровление, перевозка
 - в) питание, отдых перевозка, экскурсионное обслуживание
 - г) размещение, общественное питание, перевозка, отдых
4. Транзитная гостиница – это:
 - а) специализируется на предоставлении непродолжительного ночлега транзитным пассажирам
 - б) специализируется на предоставлении продолжительного ночлега
 - в) специализируется на предоставлении услуг туристам
 - г) специализируется на предоставлении бизнес клиентам
5. Процесс организации системы сбыта гостиничного предприятия состоит из нескольких этапов:
 - а) Определение стратегии сбыта
 - б) процесс разработки конкурентоспособной позиции на рынке
 - в) деление рынков потребителей гостиничных услуг по территориальному признаку
 - г) совокупность определенного количества и качества товаров и услуг

РАЗДЕЛ 2. Организационная структура управления гостиницами и организациями общественного питания

Перечень изучаемых элементов содержания

Структура управления организацией и ее элементы Требования к структуризации управления. Общая типология организационных структур и их характеристика. Понятие и принципы делегирования полномочий. Типология полномочий. Особенности организационной структуры управления гостиницей. Особенности организационной структуры управления организацией общественного питания. Типы организационных структур управления гостиницами. Типы организационных структур управления организациями общественного питания. Характеристика основных элементов

управления гостиницей. Характеристика основных элементов управления организацией общественного питания. Формальные и неформальные элементы управления гостиницей. Формальные и неформальные элементы управления организацией общественного питания. Проектирование организационной структуры управления гостиницей. Проектирование организационной структуры управления организацией общественного питания.

Тема 2.1 Процесс и функции управления гостиницами и организациями общественного питания

Перечень изучаемых элементов содержания

Структура управления организацией и ее элементы Требования к структуризации управления. Общая типология организационных структур и их характеристика. Понятие и принципы делегирования полномочий. Типология полномочий.

Тема 2.2 Методы управления в гостиницах и организациях общественного питания

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности организационной структуры управления гостиницей. Особенности организационной структуры управления организацией общественного питания. Типы организационных структур управления гостиницами. Типы организационных структур управления организациями общественного питания. Характеристика основных элементов управления гостиницей. Характеристика основных элементов управления организацией общественного питания. Формальные и неформальные элементы управления гостиницей. Формальные и неформальные элементы управления организацией общественного питания. Проектирование организационной структуры управления гостиницей. Проектирование организационной структуры управления организацией общественного питания.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

Тема практического занятия: Методы управления в гостиницах и организациях общественного питания.

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов

1. Подбор управленческого персонала в гостиницу
2. Подбор управленческого персонала на предприятие питания
3. Формальные элементы управления
4. Неформальные элементы управление
5. Организационная структура гостиницы
6. Организационная структура предприятия питания.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. В период низкой активности гостиничного предприятия
 - а) потребность в персонале возрастает
 - б) активность гостиничного предприятия никак не сказывается на персонале
 - в) потребность в персонале уменьшается
 - г) потребность в персонале остается на уровне до снижения активности
2. Нематериальное стимулирование включает в себя
 - а) бонусные карты
 - б) компенсационный пакет
 - в) 10% от стоимости услуг
 - г) клиентская карта

3. Менеджер по связям с гостями выполняет одну из главных задач
 - а) управляет жалобами гостей, которые периодически случаются независимо от уровня внимания со стороны сотрудников и качества обслуживания
 - б) встречает гостей и провожает их до номера
 - в) управляет пресс-релизами гостиницы
 - г) создает маркетинговые кампании для партнеров
4. Под организационной структурой управления (менеджмента) гостиничного предприятия понимают:
 - а) разделение управленческого труда в гостиничном предприятии
 - б) состав и форма взаимоотношений между руководителями и работниками сферы гостеприимства
 - в) определение способов взаимоотношений между элементами структуры управления
 - г) определение управленческих функций
5. От какого одного из факторов зависит построение структуры управления
 - а) от состава руководителей
 - б) определение взаимоотношений между элементами структуры управления
 - в) от числа линейных и функциональных звеньев каждого уровня
 - г) разделение функций управления

РАЗДЕЛ 3. Трудовые процессы гостиниц и ресторанов

Перечень изучаемых элементов содержания

Трудовой процесс гостиницы. Трудовой процесс ресторана. Особенности трудового процесса гостиницы. Содержание трудового процесса на гостиничном предприятии. Особенности трудового процесса ресторана. Содержание трудового процесса на ресторанном предприятии. Управление затратами труда. Управленческий труд в гостиницах и ресторанах. Понятие управленческого труда. Разделение и кооперация управленческого труда. Делегирование полномочий. Управленческий контроль. Техническое обеспечение управленческого труда. Нормирование труда. Создание благоприятных условий труда. Культура управленческого труда. Задачи и функции управленческого труда руководителей подразделений в гостиницах. Задачи и функции управленческого труда руководителей подразделений ресторанов. Права и обязанности руководителей подразделений в гостиницах. Права и обязанности руководителей подразделений ресторанов. Полномочия и ответственность руководителей подразделений в гостиницах. Полномочия и ответственность руководителей подразделений ресторанов.

Тема 3.1 Подбор персонала в гостиницы и организации общественного питания

Перечень изучаемых элементов содержания

Трудовой процесс гостиницы . Трудовой процесс ресторана. Особенности трудового процесса гостиницы. Содержание трудового процесса на гостиничном предприятии . Особенности трудового процесса ресторана. Содержание трудового процесса на ресторанном предприятии .Управление затратами труда. Управленческий труд в гостиницах и ресторанах . Понятие управленческого труда .

Тема 3.2 Права и обязанности руководителей подразделения

Перечень изучаемых элементов содержания

Разделение и кооперация управленческого труда . Делегирование полномочий . Управленческий контроль. Техническое обеспечение управленческого труда . Нормирование труда . Создание благоприятных условий труда . Культура управленческого труда .Задачи и

функции управленческого труда руководителей подразделений в гостиницах. Задачи и функции управленческого труда руководителей подразделений ресторанах. Права и обязанности руководителей подразделений в гостиница. Права и обязанности руководителей подразделений ресторанах. Полномочия и ответственность руководителей подразделений в гостиницах. Полномочия и ответственность руководителей подразделений ресторанах.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3

Тема практического занятия: Подбор персонала в гостиницы и организации общественного питания.

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов

1. Подбор управленческого персонала в гостиницу
2. Подбор управленческого персонала на предприятие питания
3. Формальные элементы управления
4. Неформальные элементы управление
5. Организационная структура гостиницы
6. Организационная структура предприятия питания.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Одноуровневый канал сбыта включает в себя:
 - а) продажа гостиницей своих услуг по относительно низким ценам в связи с необходимостью учета коммерческого интереса сразу у нескольких посредников внутри канала
 - б) включает в процесс сбыта не более 1-го посредника
 - в) включает в процесс сбыта более 1-го посредника
 - г) продажа гостиницей своих услуг по относительно низким ценам в связи несколькими посредникам внутри канала
2. От какого одного из факторов зависит построение структуры управления
 - а) от состава руководителей
 - б) определение взаимоотношений между элементами структуры управления
 - в) от числа линейных и функциональных звеньев каждого уровня
 - г) разделение функций управления;
3. Работа в команде при высокоэффективной кадровой политике
 - а) Сотрудники делают только ту работу, которую им дал непосредственный начальник
 - б) Сотрудники помогают друг другу, не дожидаясь приказов
 - в) Сотрудники не помогают друг другу
 - г) Сотрудники не помогают друг другу, но при «горящих» ситуациях мобилизуются
4. Под организационной структурой управления (менеджмента) гостиничного предприятия понимают:
 - а) разделение управленческого труда в гостиничном предприятии
 - б) состав и форма взаимоотношений между руководителями и работниками сферы гостеприимства
 - в) определение способов взаимоотношений между элементами структуры управления
 - г) определение управленческих функций
5. Большая часть кадровой работы заключается в ...?
 - а) разработке должностных инструкций для сотрудников отеля
 - б) методе отбора персонала
 - в) приеме на работу
 - г) проведении тренингов

РАЗДЕЛ 4. Управление персоналом гостиниц и организаций общественного питания

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие и характеристики персонала. Структура персонала организации по различным признакам. Система управления персоналом и ее подсистемы на предприятии. Характеристика отдельных подсистем управления персоналом. Организационные структуры службы управления персоналом. Кадровая служба предприятия. Формирование трудовых коллективов. Планирование потребности в трудовых ресурсах. Подбор и отбор персонала. Рынки рабочей силы. Критерии оценки сотрудников. Оценка персонала. Прием на работу. Развитие и обеспечение персонала. Обучение персонала в гостинице. Внутреннее перемещение. Карьера персонала. Понятие и характеристики персонала гостиницы. Структура персонала гостиницы. Система управления персоналом и ее подсистемы на гостиничном предприятии. Характеристика отдельных подсистем управления персоналом гостиницы. Организационные структуры службы управления персоналом в гостиницах. Формирование трудовых коллективов гостиницы. Планирование потребности в трудовых ресурсах гостиницы. Подбор и отбор персонала гостиницы. Критерии оценки сотрудников в гостиницах. Оценка персонала гостиницы. Прием на работу в гостиничное предприятие. Развитие и обеспечение персонала гостиницы. Обучение персонала в гостинице. Внутреннее перемещение персонала в гостиничном предприятии. Карьера персонала в гостинице. Понятие и характеристики персонала организации общественного питания. Структура персонала в организации общественного питания. Система управления персоналом и ее подсистемы в организации общественного питания. Характеристика отдельных подсистем управления персоналом в организации общественного питания. Организационные структуры службы управления персоналом в . в организации общественного питания. Формирование трудовых коллективов в организации общественного питания. Планирование потребности в трудовых ресурсах в организации общественного питания. Подбор и отбор персонала в организации общественного питания. Критерии оценки сотрудников в организации общественного питания. Оценка персонала в организации общественного питания. Прием на работу в организации общественного питания. Развитие и обеспечение персонала в организации общественного питания. Обучение персонала в организации общественного питания. Внутреннее перемещение персонала в организации общественного питания. Карьера персонала в организации общественного питания.

Тема 4.1 Понятие и характеристики персонала

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие и характеристики персонала. Структура персонала организации по различным признакам. Система управления персоналом и ее подсистемы на предприятии. Характеристика отдельных подсистем управления персоналом. Организационные структуры службы управления персоналом. Кадровая служба предприятия. Формирование трудовых коллективов . Планирование потребности в трудовых ресурсах. Подбор и отбор персонала. Рынки рабочей силы. Критерии оценки сотрудников. Оценка персонала. Прием на работу. Развитие и обеспечение персонала . Обучение персонала в гостинице . Внутреннее перемещение. Карьера персонала. Понятие и характеристики персонала гостиницы. Структура персонала гостиницы. Система управления персоналом и ее подсистемы на гостиничном предприятии. Характеристика отдельных подсистем управления персоналом гостиницы.. Организационные структуры службы управления персоналом в гостиницах. Формирование трудовых коллективов гостиницы.

Тема 4.2 Карьера персонала в гостинице и организации общественного питания

Перечень изучаемых элементов содержания

Структура персонала гостиницы. Система управления персоналом и ее подсистемы на гостиничном предприятии. Характеристика отдельных подсистем управления персоналом гостиницы. Организационные структуры службы управления персоналом в гостиницах.

Формирование трудовых коллективов гостиницы . Планирование потребности в трудовых ресурсах гостиницы . Подбор и отбор персонала гостиницы. Критерии оценки сотрудников в гостиницах . Оценка персонала гостиницы. Прием на работу в гостиничное предприятие. Развитие и обеспечение персонала гостиницы . Обучение персонала в гостинице . Внутреннее перемещение персонала в гостиничном предприятии. Карьера персонала в гостинице. Понятие и характеристики персонала организации общественного питания. Структура персонала в организации общественного питания. Система управления персоналом и ее подсистемы в организации общественного питания. Характеристика отдельных подсистем управления персоналом в организации общественного питания. Организационные структуры службы управления персоналом в . в организации общественного питания. Формирование трудовых коллективов в организации общественного питания . Планирование потребности в трудовых ресурсах в организации общественного питания . Подбор и отбор персонала в организации общественного питания. Критерии оценки сотрудников в организации общественного питания . Оценка персонала в организации общественного питания. Прием на работу в организации общественного питания. Развитие и обеспечение персонала в организации общественного питания . Обучение персонала в организации общественного питания. Внутреннее перемещение персонала в организации общественного питания . Карьера персонала в организации общественного питания.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4

Тема практического занятия: Карьера персонала в гостинице и организации общественного питания

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов

1. Карьера сотрудника гостиничного предприятия
2. Карьера сотрудника предприятия питания
3. Виды карьерного роста
4. Планирование карьеры
5. Ключевые должности в карьере в индустрии гостеприимства
6. Организация службы управления персоналом
7. Конец карьеры

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Как определяется этап карьеры:
 - а) временной период развития личности
 - б) фазы развития профессионала
 - в) периоды овладения деятельностью
 - г) все ответы правильные
2. При планировании карьеры различают следующие типы целей
 - а) личные, предметные, индустриальные
 - б) объективные, субъективные
 - в) личные, общественные
 - г) только личные
3. В процессе планирования карьеры учитываются три стороны
 - а) работник, руководитель, отдел человеческих ресурсов
 - б) работодатель, работник, помощник руководителя
 - в) отдел человеческих ресурсов, работник, преподаватель
 - г) руководитель, помощник руководителя, работник
4. Какие стадии проходит человек в ходе своей карьеры
 - а) подготовительная, первая, вторая, третья
 - б) первая, вторая, третья, заключительная
 - в) предварительная, первоначальная, стадия стабильной работы, стадия отставки

- г) стадия стабильной работы, подготовительная, вторая, заключительная
5. Какой из этапов не входит в этапы карьеры?
- а) этап сохранения
 - б) этап завершения
 - в) этап становления
 - г) этап планирования

РАЗДЕЛ 5. Власть, лидерство и руководство в менеджменте гостиниц и организаций общественного питания

Перечень изучаемых элементов содержания

Сущность руководства и лидерства. Сущность стиля руководства. Типология стилей руководства. Теории стилей руководства и лидерства. Власть и влияние. Основы власти. Виды власти. Подходы к проблеме лидерства. Способы реализации власти. Качества эффективного лидера. Типы лидерства в организации. Теории лидерства и лидерского поведения. Личность менеджера. Роль менеджера гостиницы. Роль менеджера ресторана. Требования к менеджеру гостиницы. Требования к менеджеру ресторана. Особенности лидерства и руководства в работе менеджеров гостиничного бизнеса. Особенности лидерства и руководства в работе менеджеров ресторанного бизнеса.

Понятие управленческого общения. Значение и суть управленческого общения. Этика делового общения. Формы делового общения. Организация общения. Понятие деловых совещаний. Значение и задачи деловых совещаний. Классификация деловых совещаний. Организация проведения деловых совещаний. Эффективность деловых совещаний. Понятие деловых переговоров. Суть деловых переговоров. Подготовка деловых переговоров. Проведение переговоров. Решение проблемы и завершение переговоров. Анализ итогов деловых переговоров. Условия эффективности переговоров.

Сущность конфликтов. Типология конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Этапы процесса возникновения и развития конфликта. Методы разрешения конфликтов. Положительные и отрицательные стороны конфликтов. Последствия неразрешенных конфликтов. Причины возникновения конфликтов в гостиничных организациях. Причины возникновения конфликтов в организациях общественного питания. Особенности разрешения конфликтов в гостиничных организациях. Особенности разрешения конфликтов в организациях общественного питания.

Тема 5.1 Менеджмент деловых совещаний и переговоров в гостиницах и организациях общественного питания

Перечень изучаемых элементов содержания

Сущность руководства и лидерства. Сущность стиля руководства. Типология стилей руководства. Теории стилей руководства и лидерства. Власть и влияние. Основы власти. Виды власти. Подходы к проблеме лидерства. Способы реализации власти. Качества эффективного лидера. Типы лидерства в организации. Теории лидерства и лидерского поведения.

Понятие управленческого общения. Значение и суть управленческого общения. Этика делового общения. Формы делового общения. Организация общения. Понятие деловых совещаний. Значение и задачи деловых совещаний. Классификация деловых совещаний. Организация проведения деловых совещаний. Эффективность деловых совещаний. Понятие деловых переговоров. Суть деловых переговоров. Подготовка деловых переговоров. Проведение переговоров. Решение проблемы и завершение переговоров. Анализ итогов деловых переговоров. Условия эффективности переговоров.

Тема 5.2 Управление конфликтами в гостиницах и организациях общественного питания

Перечень изучаемых элементов содержания

Личность менеджера. Роль менеджера гостиницы. Роль менеджера ресторана. Требования к менеджеру гостиницы. Требования к менеджеру ресторана. Особенности лидерства и руководства в работе менеджеров гостиничного бизнеса. Особенности лидерства и руководства в работе менеджеров ресторанного бизнеса.

Сущность конфликтов. Типология конфликтов. Причины возникновения конфликтов. Этапы процесса возникновения и развития конфликта. Методы разрешения конфликтов. Положительные и отрицательные стороны конфликтов. Последствия неразрешенных конфликтов. Причины возникновения конфликтов в гостиничных организациях. Причины возникновения конфликтов в организациях общественного питания. Особенности разрешения конфликтов в гостиничных организациях. Особенности разрешения конфликтов в организациях общественного питания.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5

Тема практического занятия: Управление конфликтами в гостиницах и организациях общественного питания

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов

1. Решение конфликтов в гостиничном предприятии
2. Типология конфликтных ситуаций
3. Роль скриптов в работе с конфликтными ситуациями
4. Подготовка персонала к возможным конфликтам и их последствиям
5. Виды конфликтных гостей
6. Роль лидера в гостиничных предприятиях
7. Возможные виды конфликтов на предприятиях общественного питания

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Аспекты возрастания роли обучения персонала
 - а) необходимость в соответствующем образовании
 - б) является второстепенным средством при обслуживании гостя в отеле
 - в) является средством для достижения материальных благ
 - г) является важнейшим средством достижения стратегических целей компании
2. Преимущество матричной структуры управления
 - а) простота построения системы управления
 - б) ориентация на конкретный проект и снижение оперативной нагрузки на высшее руководство
 - в) снижение оперативной нагрузки на высшее руководство
 - г) увеличение кол-ва управленческого персонала
3. Основные цели управления персоналом:
 - а) своевременное привлечение высококвалифицированных специалистов
 - б) поощрение отделов
 - в) формирование коллектива на дружеской основе
 - г) постоянное обновление информации о персонале
4. Холл гостиницы hotel lobby включает в себя следующие должности:
 - а) горничная, официант
 - б) менеджер по связям, менеджер охраны
 - в) официант, консьерж
 - г) консьерж, менеджер по связям с гостями
5. Большая часть кадровой работы заключается в ...?
 - а) разработке должностных инструкций для сотрудников отеля
 - б) методе отбора персонала
 - в) приеме на работу

г) проведении тренингов

РАЗДЕЛ 6. Управленческие решения в гостиницах и организациях общественного питания

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие управленческого решения. Отличительные признаки управленческих решений. Классификация управленческих решений. Управленческая информация, необходимая для принятия решений. Управленческая ситуация. Управленческая проблема и ее диагностика. Этапы процесса принятия и реализации управленческого решения. Ограничения и критерии принятия управленческого решения. Обоснование, оценка и выбор альтернатив при принятии управленческого решения. Методы принятия управленческого решения. Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Факторы, влияющие на принятие управленческих решений в гостиничном бизнесе. Факторы, влияющие на принятие управленческих решений в организациях общественного питания. Особенности процесса разработки и принятия управленческого решения в гостиничном бизнесе. Особенности процесса разработки и принятия управленческого решения в организациях общественного питания.

Сущность и этапы планирования сбытовой политики гостиницы. Функции и виды каналов сбыта услуг в гостиничном бизнесе. Продажи гостиничных продуктов организованным потребителям и посредникам на гостинично-туристическом рынке. Прямые продажи гостиничных продуктов индивидуальным заказчикам. Организация прямых продаж гостиничных продуктов корпоративным структурам. Организация продаж гостиничных продуктов через туристических посредников. Оценка эффективности работы гостиницы с каналами сбыта. Сущность и этапы планирования сбытовой политики организации общественного питания. Функции и виды каналов сбыта услуг в организациях общественного питания. Продажи организованным потребителям и посредникам на рынке общественного питания. Прямые продажи продукции общественного питания индивидуальным заказчикам. Организация прямых продаж продукции общественного питания корпоративным структурам. Организация продаж продукции общественного питания через туристических посредников. Оценка эффективности работы отеля с каналами сбыта.

Характеристика финансовых ресурсов в гостиничном бизнесе. Организационная модель финансовой системы гостиницы. Бухгалтерский учет на гостиничном предприятии. Бухгалтерский баланс: структура активов и пассивов отеля. Отчет о прибылях и убытках. Отчет о движении денежных средств. Структура доходов и расходов отеля. Анализ центров финансовой ответственности: центры прибыли и затрат отеля. Финансовая диагностика: интерпретация финансовых отчетов и оценка эффективности деятельности гостиницы. Бюджетирование в управлении финансовыми ресурсами гостиницы. Особенности и концепция управления доходами в гостиничном бизнесе. Методы прогнозирования факторов, влияющих на доходы гостиницы. Ключевые факторы, влияющие на доходы ресторана. Технологии максимизации ресторана. Возможности оптимизации затрат ресторана. Особенности и концепция управления доходами в ресторанном бизнесе. Методы прогнозирования факторов, влияющих на доходы ресторана

Тема 6.1 Управление сбытовой политикой гостиниц и организаций общественного питания

Перечень изучаемых элементов содержания

Требования, предъявляемые к управленческим решениям. Факторы, влияющие на принятие управленческих решений в гостиничном бизнесе. Факторы, влияющие на принятие управленческих решений в организациях общественного питания. Особенности процесса разработки и принятия управленческого решения в гостиничном бизнесе. Особенности процесса разработки и принятия управленческого решения в организациях общественного питания.

Сущность и этапы планирования сбытовой политики гостиницы. Функции и виды каналов сбыта услуг в гостиничном бизнесе. Продажи гостиничных продуктов организованным потребителям и посредникам на гостинично- туристическом рынке. Прямые продажи гостиничных продуктов индивидуальным заказчикам. Организация прямых продаж гостиничных продуктов корпоративным структурам. Организация продаж гостиничных продуктов через туристических посредников. Оценка эффективности работы гостиницы с каналами сбыта. Сущность и этапы планирования сбытовой политики организации общественного питания. Функции и виды каналов сбыта услуг в организациях общественного питания. Продажи организованным потребителям и посредникам на рынке общественного питания. Прямые продажи продукции общественного питания индивидуальным заказчикам. Организация прямых продаж продукции общественного питания корпоративным структурам. Организация продаж продукции общественного питания через туристических посредников. Оценка эффективности работы отеля с каналами сбыта.

Тема 6.2 Менеджмент финансовых ресурсов и доходов в гостиничных организациях и организациях общественного питания

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие управленческого решения. Отличительные признаки управленческих решений. Классификация управленческих решений. Управленческая информация, необходимая для принятия решений. Управленческая ситуация. Управленческая проблема и ее диагностика. Этапы процесса принятия и реализации управленческого решения. Ограничения и критерии принятия управленческого решения. Обоснование, оценка и выбор альтернатив при принятии управленческого решения. Методы принятия управленческого решения.

Характеристика финансовых ресурсов в гостиничном бизнесе. Организационная модель финансовой системы гостиницы. Бухгалтерский учет на гостиничном предприятии. Бухгалтерский баланс: структура активов и пассивов отеля. Отчет о прибылях и убытках. Отчет о движении денежных средств. Структура доходов и расходов отеля. Анализ центров финансовой ответственности: центры прибыли и затрат отеля. Финансовая диагностика: интерпретация финансовых отчетов и оценка эффективности деятельности гостиницы. Бюджетирование в управлении финансовыми ресурсами гостиницы. Особенности и концепция управления доходами в гостиничном бизнесе. Методы прогнозирования факторов, влияющих на доходы гостиницы. Ключевые факторы, влияющие на доходы ресторана. Технологии максимизации ресторана. Возможности оптимизации затрат ресторана. Особенности и концепция управления доходами в ресторанном бизнесе. Методы прогнозирования факторов, влияющих на доходы ресторана

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6

Тема практического занятия: Управление сбытовой политикой гостиниц и организаций общественного питания

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов

1. Виды продаж в гостиницах
2. Виды продаж на предприятиях общественного питания
3. Продажи через посредников
4. Работа агрегаторов
5. Каналы сбыта продукции
6. Оценка эффективности работы различных каналов сбыта
7. Сбытовая стратегия

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

1. Наиболее удачное определение управленческого решения - это:

- а) инструмент управленческой деятельности;
 - б) продукт управленческой деятельности;
 - в) выбранный (утвержденный) вариант управленческих действий
 - г) форма воздействия субъекта на объект;
2. Юридическое свойство управленческого решения – это:
- а) целенаправленность;
 - б) правомерность;
 - в) плановость;
 - г) коллегиальность.
3. Технологическое свойство управленческого решения - это:
- а) комплексность;
 - б) стадийность;
 - в) целенаправленность;
 - г) актуальность.
4. Общие характеристики управленческих решений в организациях и частной жизни - это:
- а) актуальность;
 - б) влияние на интересы субъекта разработки;
 - в) влияние на интересы коллектива работников;
 - г) разделение труда.
5. Классификация решений – это:
- а) ранжирование решений;
 - б) оценка качества решений;
 - в) группировка решений по каким-либо признакам;
 - г) структуризация решений.

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

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

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|---|-------------------------|---|
| Модуль 1. (семестр 4) | | |
| Раздел 1. Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного питания | 7 | Подготовка реферата |
| | 8 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. Организационная структура управления гостиницами и организациями общественного питания | 7 | Подготовка реферата |
| | 8 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 3. Трудовые | 7 | Подготовка реферата |

| | | |
|---|----|---|
| процессы гостиниц и ресторанов | 8 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 45 | |
| Модуль 1. (семестр 5) | | |
| Раздел 4. Управление персоналом гостиниц и организаций общественного питания | 5 | Подготовка реферата |
| | 6 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 5. Власть, лидерство и руководство в менеджменте гостиниц и организаций общественного питания | 5 | Подготовка реферата |
| | 6 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 6. Управленческие решения в гостиницах и организациях общественного питания | 6 | Подготовка реферата |
| | 6 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 34 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 79 | |

Очно-заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|---|-------------------------|---|
| Модуль 1. (семестр 4) | | |
| Раздел 1. Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного питания | 10 | Подготовка реферата |
| | 11 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. Организационная структура управления гостиницами и организациями общественного питания | 10 | Подготовка реферата |
| | 11 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |

| | | |
|---|-----|---|
| Раздел 3. Трудовые процессы гостиниц и ресторанов | 10 | Подготовка реферата |
| | 11 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 63 | |
| Модуль 1. (семестр 5) | | |
| Раздел 4. Управление персоналом гостиниц и организаций общественного питания | 8 | Подготовка реферата |
| | 9 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 5. Власть, лидерство и руководство в менеджменте гостиниц и организаций общественного питания | 8 | Подготовка реферата |
| | 9 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 6. Управленческие решения в гостиницах и организациях общественного питания | 9 | Подготовка реферата |
| | 9 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 52 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 115 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|---|-------------------------|---|
| Модуль 1. (курс 3 семестр 1-2) | | |
| Раздел 1. Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного питания | 15 | Подготовка реферата |
| | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. Организационная структура управления гостиницами и | 15 | Подготовка реферата |
| | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |

| | | |
|--|-----|---|
| организациями общественного питания | | |
| Раздел 3. Трудовые процессы гостиниц и ресторанов | 16 | Подготовка реферата |
| | 16 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 92 | |
| Модуль 2. (курс 3 семестр 3-4) | | |
| Раздел 4. Управление персоналом гостиниц и организаций общественного питания | 14 | Подготовка реферата |
| | 14 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 5. Власть, лидерство и руководство в менеджменте гостиниц и организаций общественного питания | 14 | Подготовка реферата |
| | 14 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 6. Управленческие решения в гостиницах и организациях общественного питания | 13 | Подготовка реферата |
| | 16 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 85 | |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 177 | |

3.2. Задания для самостоятельной работы

Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Характеристики предприятий питания в гостиничном комплексе
2. Размещения предприятия питания в гостиничном комплексе
3. Система классификации гостиничного предприятия
4. Управления номерным фондом
5. Эксплуатация основных фондов гостиничного комплекса

Перечень тем рефератов к Разделу 1:

1. Гостиничный продукт. Понятие и виды.
2. Подходы к анализу гостиничного продукта

3. Стадия жизненного цикла гостиничного продукта
4. Управление жизненным циклом продукты
5. Потребительское поведение на рынке гостиничных услуг
6. Зависимость гостиничного продукта от потребителя.
7. Зависимость гостиничного продукта от состояния основных фондов.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

Основная литература

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539414> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541551> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 2

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2

1. Зависимость рынка услуг гостеприимства от потребительского спроса
2. Формирование потребительских свойств гостиничного продукта
3. Элементы управления гостиницей
4. Особенности управления предприятием общественного питания
5. Структура предприятия общественного питания
6. Структура предприятия гостеприимства

Перечень тем рефератов к Разделу 2:

1. Подбор управленческого персонала в гостиницу
2. Подбор управленческого персонала на предприятие питания
3. Формальные элементы управления
4. Неформальные элементы управление
5. Организационная структура гостиницы
6. Организационная структура предприятия питания.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

Основная литература

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539414> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541551> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 3

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3

1. Нормирование рабочего времени на предприятии
2. Создание рабочего места на ресепшене гостиницы
3. Создание рабочего места на кухне
4. Создание рабочего места в баре
5. Создание рабочего места в административной зоне гостиничного комплекса

Перечень тем рефератов к Разделу 3:

1. Подбор управленческого персонала в гостиницу
2. Подбор управленческого персонала на предприятие питания
3. Формальные элементы управления
4. Неформальные элементы управление
5. Организационная структура гостиницы
6. Организационная структура предприятия питания.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.

Основная литература

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539414> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541551> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 4

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4

1. Работа кадровой службы гостиницы
2. Работа кадровой службы предприятия общественного питания
3. Управление трудовым коллективом
4. Рынок рабочей силы
5. Системы и подсистемы управления гостиничным хозяйством
6. Обучение персонала
7. Карьерный рост в индустрии гостеприимства

Перечень тем рефератов к Разделу 4:

1. Карьера сотрудника гостиничного предприятия
2. Карьера сотрудника предприятия питания
3. Виды карьерного роста
4. Планирование карьеры
5. Ключевые должности в карьере в индустрии гостеприимства
6. Организация службы управления персоналом
7. Конец карьеры

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.

Основная литература

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539414> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный //

- Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541551> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 5

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 5

1. Составление скрипта работы с гостем гостиницы
2. Виды скриптов в гостиничном предприятии
3. Виды скриптов на предприятиях общественного питания
4. Составление скрипта работы с конфликтными ситуациями
5. Эффективность работы в конфликтных ситуациях

Перечень тем рефератов к Разделу 5:

1. Решение конфликтов в гостиничном предприятии
2. Типология конфликтных ситуаций
3. Роль скриптов в работе с конфликтными ситуациями
4. Подготовка персонала к возможным конфликтам и их последствиям
5. Виды конфликтных гостей
6. Роль лидера в гостиничных предприятиях
7. Возможные виды конфликтов на предприятиях общественного питания

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.

Основная литература

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539414> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541551> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 6

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 6

1. Факторы влияющие на успешность работы гостиниц
2. Факторы влияющие на успешность работы предприятий общественного питания
3. Факторы влияющие на успешность работы гостиничных комплексов
4. Центры финансовой ответственности предприятия
5. Движение капитала в гостиничных комплексах

Перечень тем рефератов к Разделу 6:

1. Виды продаж в гостиницах
2. Виды продаж на предприятиях общественного питания
3. Продажи через посредников
4. Работа агрегаторов
5. Каналы сбыта продукции
6. Оценка эффективности работы различных каналов сбыта
7. Сбытовая стратегия

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.

Основная литература

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539414> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541551> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 18.02.2024).

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

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

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

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

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Написание реферата (доклада).

Требования к структуре реферата (доклада):

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

Основные требования к оформлению:

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

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

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

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

Выполнение тестовых заданий.

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

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

Написание эссе.

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

преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

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

Требования к оформлению эссе:

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

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

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

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

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

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

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

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

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

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов).

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

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

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов,

полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

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

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

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

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

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

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

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

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

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

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

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

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

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным

образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

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

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

В процессе определения рубежного рейтинга, обучающегося используется следующая шкала:

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

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

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

Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

| № п/п | Контролируемые разделы (темы), дисциплины | Код контролируемой компетенций | Форма рубежного контроля | Вопросы/задания рубежного контроля |
|-------|---|--------------------------------|---------------------------|--|
| 1 | Раздел 1. Характеристика современного гостиничного хозяйства и общественного питания | ОПК-2 | Компьютерное тестирование | <p>1. Жизненный цикл гостиничного продукта – это:</p> <p>а) это время его существования на рынке, охватывающее момент вывода гостиничного продукта на рынок</p> <p>б) это время его существования на рынке, охватывающее промежуток с момента разработки и вывода на рынок до момента снятия с рынка</p> <p>в) это время его существования на рынке, охватывающее момент разработки продукта</p> <p>г) это время его существования на рынке, охватывающее промежуток вывода на рынок</p> <p>2. В настоящее время выделяют 3 классические гостиничные концепции:</p> <p>а) туристская гостиничная концепция</p> <p>б) лечебно-оздоровительная гостиничная концепция</p> <p>в) транзитная гостиничная концепция</p> <p>г) гостиничная концепция развлечений</p> <p>3. Выделяют 4 основных направления, ассоциирующихся с гостиничной индустрией:</p> <p>а) перевозка, лечение, питание, отдых</p> <p>б) размещение, питание, оздоровление, перевозка</p> <p>в) питание, отдых перевозка, экскурсионное обслуживание</p> <p>г) размещение, общественное питание, перевозка, отдых</p> |

| | | | | |
|----|---|-------|--------------------------------------|--|
| | | | | <p>4. Транзитная гостиница – это:</p> <p>а) специализируется на предоставлении непродолжительного ночлега транзитным пассажирам</p> <p>б) специализируется на предоставлении продолжительного ночлега</p> <p>в) специализируется на предоставлении услуг туристам</p> <p>г) специализируется на предоставлении бизнес клиентам</p> <p>5. Процесс организации системы сбыта гостиничного предприятия состоит из нескольких этапов:</p> <p>а) Определение стратегии сбыта</p> <p>б) процесс разработки конкурентоспособной позиции на рынке</p> <p>в) деление рынков потребителей гостиничных услуг по территориальному признаку</p> <p>г) совокупность определенного количества и качества товаров и услуг</p> |
| 2. | Раздел 2. Организа ционная структура управления гостиницам и и организа ции обществен ного питания | ОПК-2 | Компью терное тестиро вание | <p>1. В период низкой активности гостиничного предприятия</p> <p>а) потребность в персонале возрастает</p> <p>б) активность гостиничного предприятия никак не сказывается на персонале</p> <p>в) потребность в персонале уменьшается</p> <p>г) потребность в персонале остается на уровне до снижения активности</p> <p>2. Нематериальное стимулирование включает в себя</p> <p>а) бонусные карты</p> <p>б) компенсационный пакет</p> <p>в) 10% от стоимости услуг</p> <p>г) клиентская карта</p> <p>3. Менеджер по связям с гостями выполняет одну из главных задач</p> <p>а) управляет жалобами гостей, которые периодически случаются независимо от уровня внимания со стороны сотрудников и качества обслуживания</p> <p>б) встречает гостей и провожает их до номера</p> <p>в) управляет пресс-релизами гостиницы</p> <p>г) создает маркетинговые кампании для партнеров</p> <p>4. Под организационной структурой управления (менеджмента) гостиничного предприятия понимают:</p> <p>а) разделение управленческого труда в гостиничном предприятии</p> <p>б) состав и форма взаимоотношений между руководителями и работниками сферы гостеприимства</p> |

| | | | | |
|--|--|-------|---------------------------|--|
| | | | | <p>в) определение способов взаимоотношений между элементами структуры управления</p> <p>г) определение управленческих функций</p> <p>5. От какого одного из факторов зависит построение структуры управления</p> <p>а) от состава руководителей</p> <p>б) определение взаимоотношений между элементами структуры управления</p> <p>в) от числа линейных и функциональных звеньев каждого уровня</p> <p>г) разделение функций управления</p> |
| | Раздел 3. Трудовые процессы гостиниц и ресторанов | ОПК-2 | Компьютерное тестирование | <p>1. Одноуровневый канал сбыта включает в себя:</p> <p>а) продажа гостиницей своих услуг по относительно низким ценам в связи с необходимостью учета коммерческого интереса сразу у нескольких посредников внутри канала</p> <p>б) включает в процесс сбыта не более 1-го посредника</p> <p>в) включает в процесс сбыта более 1-го посредника</p> <p>г) продажа гостиницей своих услуг по относительно низким ценам в связи с несколькими посредниками внутри канала</p> <p>2. От какого одного из факторов зависит построение структуры управления</p> <p>а) от состава руководителей</p> <p>б) определение взаимоотношений между элементами структуры управления</p> <p>в) от числа линейных и функциональных звеньев каждого уровня</p> <p>г) разделение функций управления;</p> <p>3. Работа в команде при высокоэффективной кадровой политике</p> <p>а) Сотрудники делают только ту работу, которую им дал непосредственный начальник</p> <p>б) Сотрудники помогают друг другу, не дожидаясь приказов</p> <p>в) Сотрудники не помогают друг другу</p> <p>г) Сотрудники не помогают друг другу, но при «горящих» ситуациях мобилизуются</p> <p>4. Под организационной структурой управления (менеджмента) гостиничного предприятия понимают:</p> <p>а) разделение управленческого труда в гостиничном предприятии</p> <p>б) состав и форма взаимоотношений между руководителями и работниками сферы гостеприимства</p> <p>в) определение способов взаимоотношений между элементами структуры управления</p> |

| | | | | |
|--|--|-------|---------------------------|---|
| | | | | <p>г) определение управленческих функций</p> <p>5. Большая часть кадровой работы заключается в ...?</p> <p>а) разработке должностных инструкций для сотрудников отеля</p> <p>б) методе отбора персонала</p> <p>в) приеме на работу</p> <p>г) проведении тренингов</p> |
| | <p>Раздел 4. Управление персоналом гостиниц и организаций общественного питания</p> | ОПК-2 | Компьютерное тестирование | <p>1. Как определяется этап карьеры:</p> <p>а) временной период развития личности</p> <p>б) фазы развития профессионала</p> <p>в) периоды овладения деятельностью</p> <p>г) все ответы правильные</p> <p>2. При планировании карьеры различают следующие типы целей</p> <p>а) личные, предметные, индустриальные</p> <p>б) объективные, субъективные</p> <p>в) личные, общественные</p> <p>г) только личные</p> <p>3. В процессе планирования карьеры учитываются три стороны</p> <p>а) работник, руководитель, отдел человеческих ресурсов</p> <p>б) работодатель, работник, помощник руководителя</p> <p>в) отдел человеческих ресурсов, работник, преподаватель</p> <p>г) руководитель, помощник руководителя, работник</p> <p>4. Какие стадии проходит человек в ходе своей карьеры</p> <p>а) подготовительная, первая, вторая, третья</p> <p>б) первая, вторая, третья, заключительная</p> <p>в) предварительная, первоначальная, стадия стабильной работы, стадия отставки</p> <p>г) стадия стабильной работы, подготовительная, вторая, заключительная</p> <p>5. Какой из этапов не входит в этапы карьеры?</p> <p>а) этап сохранения</p> <p>б) этап завершения</p> <p>в) этап становления</p> <p>г) этап планирования</p> |
| | <p>Раздел 5. Власть, лидерство и</p> | ОПК-2 | Компьютерное тестирование | <p>1. Аспекты возрастания роли обучения персонала</p> <p>а) необходимость в соответствующем образовании</p> <p>б) является второстепенным средством при обслуживании гостя в отеле</p> |

| | | | | |
|--|--|--------------|----------------------------------|--|
| | <p>руководство в менеджменте гостиниц и организаций общественного питания</p> | | <p>терное тестирование</p> | <p>в) является средством для достижения материальных благ г) является важнейшим средством достижения стратегических целей компании 2. Преимущество матричной структуры управления а) простота построения системы управления б) ориентация на конкретный проект и снижение оперативной нагрузки на высшее руководство в) снижение оперативной нагрузки на высшее руководство г) увеличение кол-ва управленческого персонала 3. Основные цели управления персоналом: а) своевременное привлечение высококвалифицированных специалистов б) поощрение отделов в) формирование коллектива на дружеской основе г) постоянное обновление информации о персонале 4. Холл гостиницы hotel lobby включает в себя следующие должности: а) горничная, официант б) менеджер по связям, менеджер охраны в) официант, консьерж г) консьерж, менеджер по связям с гостями 5. Большая часть кадровой работы заключаются в ...? а) разработке должностных инструкций для сотрудников отеля б) методе отбора персонала в) приеме на работу г) проведении тренингов</p> |
| | <p>Раздел 6. Управленческие решения в гостиницах и организациях общественного питания</p> | <p>ОПК-2</p> | <p>Компьютерное тестирование</p> | <p>1. Наиболее удачное определение управленческого решения - это: а) инструмент управленческой деятельности; б) продукт управленческой деятельности; в) выбранный (утвержденный) вариант управленческих действий г) форма воздействия субъекта на объект; 2. Юридиче свойство управленческого решения – это: а) целенаправленность; б) правомерность; в) плановость; г) коллегиальность. 3. Технологическое свойство управленч решения - это:</p> |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>а) комплексность;</p> <p>б) стадийность;</p> <p>в) целенаправленность;</p> <p>г) актуальность.</p> <p>4. Общие характеристики управленческих решений в организациях и частной жизни - это:</p> <p>а) актуальность;</p> <p>б) влияние на интересы субъекта разработки;</p> <p>в) влияние на интересы коллектива работников;</p> <p>г) разделение труда.</p> <p>5. Классификация решений – это:</p> <p>а) ранжирование решений;</p> <p>б) оценка качества решений;</p> <p>в) группировка решений по каким-либо признакам;</p> <p>г) структуризация решений.</p> |
|--|--|--|--|

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

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

| Коды контролируемой компетенций | Вопросы /задания |
|--|--|
| ОПК-2 | <ol style="list-style-type: none">1. Этапы исторического развития гостиничного хозяйства2. Этапы исторического развития ресторанного дела3. Гостиничные цепи(сети) и их характеристики4. Факторы, влияющие на эффективность гостиничных сетей5. Определение гостиницы6. Определение организации общественного питания7. Определение ресторана8. Понятие коллективного средства размещения9. Стандартная классификация средств размещения туристов10. Примерная классификация гостиниц по различным признакам11. Примерная классификация ресторанов по различным признакам12. Примерная классификация организаций общественного питания по различным признакам13. Классификации гостиниц по уровню комфорта14. Мировая классификация гостиниц по типу (категориям) в соответствии с качеством предоставляемых услуг15. Мировая классификация ресторанов по типу (категориям) в соответствии с качеством предоставляемых услуг16. Государственная регламентация гостиничного комплекса России17. Классификация организаций общественного питания в России с соответствием с нормативно- правовыми актами РФ18. Классификация ресторанов в России с соответствием с нормативно-правовыми актами РФ19. Особенности гостиничных предприятий как объекта управления20. Особенности организаций общественного питания как объекта управления21. Особенности ресторанов как объекта управления.22. Особенности менеджмента гостиничных предприятий23. Особенности менеджмента организаций общественного питания24. Особенности менеджмента ресторанов24. Содержание и виды работ гостиничной управленческой деятельности25. Содержание и виды работ управленческой деятельности в организациях общественного питания32. Содержание и виды работ ресторанной управленческой деятельности26. Инновационный менеджмент гостиниц27. Инновационный менеджмент организаций общественного питания |

28. Понятие и признаки трудового процесса гостиницы 173. Понятие и признаки трудового процесса ресторана 174. Условия труда в гостинице
29. Условия труда в ресторане
30. Организация и нормирование труда в гостинице
31. Организация и нормирование труда в гостинице
32. Особенности трудового процесса гостиницы
33. Особенности трудового процесса ресторана
34. Содержание трудовых операций в трудового процесса на гостиничном предприятии
35. Содержание трудовых операций в трудового процесса ресторана
36. Управление затратами труда
37. Управленческий труд в гостиницах и ресторанах
38. Понятие управленческого труда
39. Разделение и кооперация управленческого труда
40. Делегирование полномочий
41. Управленческий контроль за результатами трудовой деятельности.
42. Техническое обеспечение управленческого труда
43. Нормирование труда
44. Создание благоприятных условий труда
45. Культура управленческого труда
46. Задачи и функции управленческого труда руководителей подразделений в гостиницах
47. Задачи и функции управленческого труда руководителей подразделений ресторанах
48. Права и обязанности руководителей подразделений в гостиницах
49. Права и обязанности руководителей подразделений ресторанах
50. Полномочия и ответственность руководителей подразделений в гостиницах
51. Полномочия и ответственность руководителей подразделений ресторанах
52. Характеристика отдельных подсистем управления персонала
53. Организационные структуры службы управления персоналом
54. Кадровая служба предприятия. Формирование трудовых коллективов
55. Планирование потребности в трудовых ресурсах
56. Подбор и отбор персонала Рынки рабочей силы
57. Критерии оценки сотрудников. Оценка персонала
58. Прием на работу
59. Развитие и обеспечение персонала
60. Обучение персонала в гостинице
61. Внутреннее перемещение
62. Карьера персонала
63. Понятие и характеристики персонала гостиницы
64. Структура персонала гостиницы
65. Система управления персоналом и ее подсистемы на гостиничном предприятии

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

5.1.1. Основная литература

1. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 366 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07713-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539414> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

5.1.2. Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541551> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/514814> (дата обращения: 18.02.2024).

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

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

| | | | |
|----|--------------------------------------|--|---|
| 4. | База данных "EastView" | Полнотекстовая база данных периодических изданий | https://dlib.eastview.com |
| 5. | Электронная библиотека "Grebennikon" | Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников". | https://grebennikon.ru/ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

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

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

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

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

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

С этой целью:

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

Подготовка к занятию семинарского типа

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

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

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

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

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к

зачету/дифференцированному зачету и экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

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

5.4.1. Средства информационных технологий

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

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

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

5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

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

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

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

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

5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

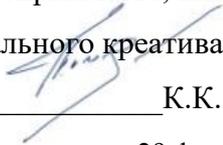
| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения |
|----------|--|--|
| 1 | Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована | Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года |



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

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы индустрии
гостеприимства, впечатлений и
социального креатива (институт)


К.К. Поздняков

29 февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ФОРМИРОВАНИЕ СИСТЕМЫ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ, РЕГЛАМЕНТОВ И
СТАНДАРТОВ В ГОСТИНИЦЕ**

**Направление подготовки
«43.03.03 Гостиничное дело»**

**Направленность
«Гостинично-ресторанная деятельность»**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

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

Москва 2024

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 5 |
| 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)..... | 5 |
| 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 6 |
| 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося..... | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)..... | 7 |
| 2.3. Содержание дисциплины (модуля)..... | 16 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)..... | 29 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) | 29 |
| 3.2. Задания для самостоятельной работы | 31 |
| 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 35 |
| РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 37 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)..... | 37 |
| 4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 37 |
| 4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) | 37 |
| 4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 37 |
| 4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 38 |
| 4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 40 |
| 4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) | 40 |

| | |
|--|-----------|
| 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) | 52 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 53 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) | 53 |
| 5.1.1. Основная литература | 53 |
| 5.1.2. Дополнительная литература..... | 53 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) | 53 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) | 54 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) | 55 |
| 5.4.1. Средства информационных технологий..... | 55 |
| 5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: | 55 |
| 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных..... | 55 |
| 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) | 56 |
| 5.6. Образовательные технологии | 56 |
| РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений..... | 57 |

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

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в гостинице» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

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

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой
кандидат экономических
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися знаний и практических навыков в области формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в гостинице с последующим применением в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

1. получение студентом основных сведений о правовых, организационных и методических основах стандартизации на национальном, региональном и международном уровнях;
2. получение знаний о системе бизнес-процессов и регламентов в сфере сервиса, а именно туризма, гостеприимства и общественного питания;
3. изучение существующих стандартов обслуживания на рынке гостиничных услуг и услуг общественного питания;

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

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

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

| Категория компетенций (при наличии) | Код компетенции Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|-------------------------------------|--|--|---|
| Качество | ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы) | Знать: Основные положения оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Уметь: Использовать методы и способы обеспечения, требуемого отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы) |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 зачетных единиц.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|-----------------|------------|--|--|
| | | 5 | 6 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 110 | 54 | 56 | | |
| Лекционные занятия | 24 | 12 | 12 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 84 | 42 | 42 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации | 2 | | 2 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 79 | 45 | 34 | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 27 | 9 | 18 | | |
| Форма промежуточной аттестации | | Зачет с оценкой | экзамен | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

Очно-заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|-----------|-----------|--|--|
| | | 5 | 6 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 74 | 36 | 38 | | |
| Лекционные занятия | 24 | 12 | 12 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 48 | 24 | 24 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации | 2 | | 2 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 115 | 63 | 52 | | |

| | | | | | |
|--|------------|---------------------------|------------|--|--|
| Контроль промежуточной аттестации | 27 | 9 | 18 | | |
| Форма промежуточной аттестации | | Зачет с оценк ой | экзамен | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс 2 | | Курс 3 | |
|--|-------------|------------|------------|---------------------------|------------|
| | | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 26 | | | 12 | 14 |
| Лекционные занятия | 8 | | | 4 | 4 |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 16 | | | 8 | 8 |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации | 2 | | | | 2 |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 177 | | | 92 | 85 |
| Контроль промежуточной аттестации | 13 | | | 4 | 9 |
| Форма промежуточной аттестации | | | | Зачет с оценк ой | экзамен |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 216 | | | 108 | 108 |

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Модуль 1 (Семестр 5) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве | 33 | 15 | 18 | 4 | | 14 | | | | |
| Тема 1.1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления. | 17 | 7 | 10 | 2 | | 8 | | | | |
| Тема 1.2. Качество услуг и качество обслуживания как объекты управления. | 16 | 8 | 8 | 2 | | 6 | | | | |
| Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания | 33 | 15 | 18 | 4 | | 14 | | | | |
| Тема 2.1. Роль стандартов в деятельности предприятий. | 17 | 7 | 10 | 2 | | 8 | | | | |
| Тема 2.2. Международные стандарты в индустрии гостеприимства | 16 | 8 | 8 | 2 | | 6 | | | | |
| Раздел 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания | 33 | 15 | 18 | 4 | | 14 | | | | |
| Тема 3.1. Сущность сертификации гостиничных услуг. | 17 | 7 | 10 | 2 | | 8 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Тема 3.2. Категории гостиниц. | 16 | 8 | 8 | 2 | | 6 | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации</i> | зачет с оценкой | | | | | | | | | |
| Общий объем часов по дисциплине (модулю) | 108 | 45 | 54 | 12 | | 42 | | | | |
| Модуль 2 (Семестр 6) | | | | | | | | | | |
| Раздел 4. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия | 30 | 12 | 18 | 4 | | 14 | | | | |
| Тема 4.1. Роль и место менеджмента качества в общей системе управления предприятием | 16 | 6 | 10 | 2 | | 8 | | | | |
| Тема 4.2. Основные понятия в области качества гостиничных услуг | 14 | 6 | 8 | 2 | | 6 | | | | |
| Раздел 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг | 30 | 12 | 18 | 4 | | 14 | | | | |
| Тема 5.1. Методы оценки качества гостиничных услуг | 16 | 6 | 10 | 2 | | 8 | | | | |
| Тема 5.2. Основные направления улучшения качества услуг и качества | 14 | 6 | 8 | 2 | | 6 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|---|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| обслуживания | | | | | | | | | | |
| Раздел 6. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий | 30 | 10 | 18 | 4 | | 14 | | | | 2 |
| Тема 6.1. Принципы и этапы создания СМК на основе концепции TQM | 14 | 4 | 10 | 2 | | 8 | | | | |
| Тема 6.2. Методы контроля качества и этапы внедрения СМК | 16 | 6 | 10 | 2 | | 6 | | | | 2 |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации</i> | экзамен | | | | | | | | | |
| Общий объем часов по дисциплине (модулю) | 108 | 34 | 56 | 12 | | 42 | | | | 2 |
| Общий объем часов по дисциплине (модулю) | 216 | 79 | 110 | 24 | | 84 | | | | 4 |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|---|----------------------|---|----------------------|---|--------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Практические занятия | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | из них: в форме практической подготовки | Консультации |
| Модуль 1 (Семестр 5) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве | 33 | 21 | 12 | 4 | | 8 | | | | |
| Тема 1.1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления. | 17 | 11 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 1.2. Качество услуг и качество обслуживания как объекты управления. | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания | 33 | 21 | 12 | 4 | | 8 | | | | |
| Тема 2.1. Роль стандартов в деятельности предприятий. | 17 | 11 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 2.2. Международные стандарты в индустрии гостеприимства | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Раздел 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания | 33 | 21 | 12 | 4 | | 8 | | | | |
| Тема 3.1. Сущность сертификации гостиничных услуг. | 17 | 11 | 6 | 2 | | 4 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия из них: в форме практической подготовки | Практические занятия из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки | Консультации из них: в форме практической подготовки | | | | |
| Тема 3.2. Категории гостиниц. | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации</i> | Зачет с оценкой | | | | | | | | | | |
| Общий объем часов по дисциплине (модулю) | 108 | 63 | 36 | 12 | | 24 | | | | | |
| Модуль 2 (Семестр 6) | | | | | | | | | | | |
| Раздел 4. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия | 30 | 18 | 12 | 4 | | 8 | | | | | |
| Тема 4.1. Роль и место менеджмента качества в общей системе управления предприятием | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | | |
| Тема 4.2. Основные понятия в области качества гостиничных услуг | 14 | 8 | 6 | 2 | | 4 | | | | | |
| Раздел 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг | 30 | 18 | 12 | 4 | | 8 | | | | | |
| Тема 5.1. Методы оценки качества гостиничных услуг | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | | |
| Тема 5.2. Основные направления улучшения качества услуг и качества | 14 | 8 | 6 | 2 | | 4 | | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|---|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| обслуживания | | | | | | | | | | |
| Раздел 6. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий | 30 | 16 | 14 | 4 | 8 | | | | 2 | |
| Тема 6.1. Принципы и этапы создания СМК на основе концепции TQM | 14 | 8 | 6 | 2 | 4 | | | | | |
| Тема 6.2. Методы контроля качества и этапы внедрения СМК | 16 | 8 | 8 | 2 | 4 | | | | 2 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации</i> | экзамен | | | | | | | | | |
| Общий объем часов по дисциплине (модулю) | 108 | 52 | 36 | 12 | 24 | | | | 2 | |
| Общий объем часов по дисциплине (модулю) | 216 | 115 | 72 | 24 | 48 | | | | 4 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|---|----------------------|---|----------------------|---|--------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Практические занятия | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | из них: в форме практической подготовки | Консультации |
| Модуль 1, курс 3 (Семестр 1-2) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве | 34 | 30 | 4 | 2 | | 2 | | | | |
| Тема 1.1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления. | 18 | 16 | 2 | 2 | | | | | | |
| Тема 1.2. Качество услуг и качество обслуживания как объекты управления. | 16 | 14 | 2 | | | 2 | | | | |
| Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания | 34 | 30 | 4 | | | 4 | | | | |
| Тема 2.1. Роль стандартов в деятельности предприятий. | 18 | 16 | 2 | | | 2 | | | | |
| Тема 2.2. Международные стандарты в индустрии гостеприимства | 16 | 14 | 2 | | | 2 | | | | |
| Раздел 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания | 36 | 32 | 4 | 2 | | 2 | | | | |
| Тема 3.1. Сущность сертификации гостиничных услуг. | 18 | 16 | 2 | 2 | | | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|---|---|---|---|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия из них: в форме практической подготовки | Практические занятия из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки | Консультации из них: в форме практической подготовки | | | | |
| Тема 3.2. Категории гостиниц. | 18 | 16 | 2 | | 2 | | | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации</i> | Зачет с оценкой | | | | | | | | | | |
| Общий объем часов по дисциплине (модулю) | 108 | 92 | 12 | 4 | 8 | | | | | | |
| Модуль 2, курс 3 (Семестр 3-4) | | | | | | | | | | | |
| Раздел 4. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия | 33 | 29 | 4 | 2 | 2 | | | | | | |
| Тема 4.1. Роль и место менеджмента качества в общей системе управления предприятием | 17 | 15 | 2 | 2 | | | | | | | |
| Тема 4.2. Основные понятия в области качества гостиничных услуг | 16 | 14 | 2 | | 2 | | | | | | |
| Раздел 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг | 33 | 29 | 4 | | 4 | | | | | | |
| Тема 5.1. Методы оценки качества гостиничных услуг | 17 | 15 | 2 | | 2 | | | | | | |
| Тема 5.2. Основные направления улучшения качества услуг и качества | 16 | 14 | 2 | | 2 | | | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|---|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| обслуживания | | | | | | | | | | |
| Раздел 6. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий | 33 | 27 | 6 | 2 | 2 | | | | 2 | |
| Тема 6.1. Принципы и этапы создания СМК на основе концепции TQM | 16 | 14 | 2 | 2 | | | | | | |
| Тема 6.2. Методы контроля качества и этапы внедрения СМК | 17 | 13 | 4 | | 2 | | | | 2 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации</i> | экзамен | | | | | | | | | |
| Общий объем часов по дисциплине (модулю) | 144 | 85 | 14 | 4 | 8 | | | | 2 | |
| Общий объем часов по дисциплине (модулю) | 216 | 177 | 26 | 8 | 16 | | | | 2 | |

2.3. Содержание дисциплины (модуля)

РАЗДЕЛ 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве

Перечень изучаемых элементов содержания

Качество как социально-экономическая категория и объект управления. Значение повышения качества на макроуровне. Научные подходы к содержанию понятия качества и управлению качеством. Зарубежные и отечественные ученые, имеющие научные труды в области качества. Концепция пост индустриальной экономики. Этапы эволюции управления качеством. Различные подходы к содержанию понятия «качество». Основные понятия и определения в области качества. Качество услуг и качество обслуживания как объекты управления. Особенности гостиничных предприятий как объектов управления.

Тема 1.1. Качество как социально-экономическая категория и объект управления

Перечень изучаемых элементов содержания

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

Тема 1.2. Качество услуг и качество обслуживания как объекты управления

Перечень изучаемых элементов содержания

Концепция пост индустриальной экономики. Этапы эволюции управления качеством. Различные подходы к содержанию понятия «качество». Основные понятия и определения в области качества. Качество услуг и качество обслуживания как объекты управления. Особенности гостиничных предприятий как объектов управления.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1

Тема практического занятия: Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 1:

1. Качество – всемирное поле конкуренции.
2. Японский менеджмент качества и его особенности.
3. Японские ученые в области качества и их достижения в этой области.
4. Американские ученые в области качества и их достижения в этой области.
5. Отечественные ученые в области качества и их достижения в этой области.
6. Американский подход к менеджменту качества
7. Проблемы качества российских предприятий
8. Качество гостиничных услуг как основа конкурентоспособности гостиничного предприятия
9. Этапы управления качеством в мире
10. Концепция пост индустриальной экономики
11. Национальный аспект качества
12. Политический аспект качества
13. Моральный аспект качества
14. Социальный аспект качества
15. Экономический аспект качества
16. Значение качества услуг в жизни современного человека
17. Влияние качества услуг на деятельность сервисных предприятий
18. Основные критерии оценки потребителями качества услуг
19. Эмоциональное восприятие качества услуг
20. Защита прав потребителей: реалии и государственные требования
21. Обзор нормативно-правовых документов, регулирующих качество обслуживания потребителей
22. Сравнительный анализ определений дефиниции «качество» российскими и зарубежными учеными
23. Становление управления качеством в РФ
24. Понятие качества гостиничных услуг и проблемы его обеспечения
25. Проблемы качества обслуживания в гостиничном бизнесе
26. К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
27. Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.

28. Менеджмент качества в разных странах: отличительные особенности

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1: форма рубежного контроля –

компьютерное тестирование.

1. Может ли уровень качества быть постоянным?

-да, может

-нет, не может

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

2. Вопросы качества актуальны на этапе:

-оказания услуги

-проектирования услуги

-пост продажного обслуживания

-все ответы верны

3. Ценность услуги для потребителя определяется

-качеством услуги

-востребованностью услуги

-платежеспособностью потребителя

-все ответы верны

4. Понимание качества одинаково у:

-американцев и японцев

-русских и немцев

-у всех народов и национальностей

-у всех народов разное

5. Укажите ученых, занимавшихся вопросами постиндустриальной экономики

-З. Бжежинский

-А. Маслоу

-З. Фрейд

-Д. Белл

6. Укажите ученых, занимавшихся вопросами качества

-М. Портер

-Э. Деминг

-З. Бжежинский

-все указанные ученые

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

-страна-мировое производство

-страна поставщик природных ресурсов

-страна – кредитор

-страна – элита

8. Принципы семейных отношений в рабочих коллективах характерны для

-США

-России

-Китая

-Японии

9. Международная организация по стандартизации основана в

-2000 году

-1991 году

-1900 году

-1946 году

10. Российская Федерация

-является членом ИСО

-не является членом ИСО

-подала заявку на членство в ИСО

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

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие стандарта. Роль стандартов в деятельности предприятий. Понятие стандартизации. Виды стандартов (классификация).

Росстандарт: функции и задачи; история деятельности. Система мировых стандартов. Система национальных стандартов в РФ. Отраслевые стандарты: обзор в мире и РФ. Региональные стандарты: цели и задачи. Саморегулируемые организации и их роль в стандартизации. Локальные стандарты гостиничных предприятий. Общественные объединения в гостиничном бизнесе и их роль в вопросах стандартизации. ФРИО: история создания; функции и задачи. Стандартизация и ее роль в деятельности предприятий общественного питания. Сетевые предприятия общественного питания в аспекте качества. Транснациональные компании и их роль в развитии стандартизации. Международные стандарты в индустрии гостеприимства. Профессиональные стандарты в гостиницах. Стандарты гостиничных сетей.

Тема 2.1. Роль стандартов в деятельности предприятий

Перечень изучаемых элементов содержания

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

Тема 2.2. Международные стандарты в индустрии гостеприимства

Перечень изучаемых элементов содержания

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

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

Тема практического занятия: Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 2:

1. Понятие стандарта.
2. Роль стандартов в деятельности предприятий.
3. Понятие стандартизации. Виды стандартов (классификация).
4. Росстандарт: функции и задачи; история деятельности.
5. Система мировых стандартов
6. Система национальных стандартов в РФ
7. Отраслевые стандарты: обзор в мире и РФ
8. Региональные стандарты: цели и задачи
9. Саморегулируемые организации и их роль в стандартизации
10. Локальные стандарты гостиничных предприятий
11. Общественные объединения в гостиничном бизнесе и их роль в вопросах стандартизации
12. ФРИО: история создания; функции и задачи

13. Стандартизация и ее роль в деятельности предприятий общественного питания
14. Сетевые предприятия общественного питания в аспекте качества
15. Транснациональные компании и их роль в развитии стандартизации
16. Международные стандарты в индустрии гостеприимства
17. Профессиональные стандарты в гостиницах
18. Стандарты гостиничных сетей
19. Государственное регулирование гостиничной индустрии
20. Стандарты качества в индустрии гостеприимства
21. Порядок разработки международных стандартов
22. Государственное регулирование стандартизации в РФ
23. Стандарты обслуживания в гостиницах
24. Кодексы корпоративного поведения
25. Основные требования к персоналу гостиничного предприятия

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

1. Российская Федерация
 - является членом ИСО
 - не является членом ИСО
 - подала заявку на членство в ИСО
2. Реализационный подход к управлению
 - ориентирован на потребителей
 - ориентирован на улучшение качества
 - ориентирован на полную загрузку производственных мощностей
 - все ответы верны
3. При управлении фаст-фудом Мак Дональдс используется концепция
 - товарная
 - маркетинговая
 - региональная
 - рыночная
4. Управление качеством в своем развитии имеет
 - 2 этапа
 - 4 этапа
 - не имеет этапов
5. Локальные стандарты – это стандарты
 - отдельных государств
 - отдельных предприятий
 - отдельных отраслей экономики
 - отдельных регионов
6. Сертификация является
 - подтверждением стандарту
 - обязательной процедурой для продукции государственных предприятий
 - все ответы верны
7. Кружки качества появились в
 - Британии
 - России
 - Японии
 - США
8. При управлении качеством главным является
 - управление качеством услуг
 - управление качеством обслуживания
 - оба ответа верны

9. Наибольшим доверием у потребителей пользуется
- само сертификация
 - независимая экспертная оценка
 - не имеет значения, главное наличие сертификата
10. Национальные стандарты могут не соответствовать мировым
- утверждение верно
 - утверждение неверно
 - не имеет значения

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

Перечень изучаемых элементов содержания:

Сущность сертификации гостиничных услуг. Основные принципы сертификации гостиниц. Обязательная и добровольная сертификация. Правила и документы по проведению работ в области сертификации гостиничных предприятий. Сертификация в гостиничной деятельности. Категории гостиниц. Потребительский риск в сфере гостиничных услуг. Добровольная сертификация: проблемы и перспективы. Государственная сертификация в РФ. Нормативно-правовые основы сертификации в РФ. Проведение работ по сертификации. Классификация гостиниц (на примере страны).

Тема 3.1. Сущность сертификации гостиничных услуг

Перечень изучаемых элементов содержания

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

Тема 3.2. Категории гостиниц

Перечень изучаемых элементов содержания

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

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3

Тема практического занятия: Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания.

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к темам раздела 3:

1. В каких случаях возможен отказ в выдаче сертификата
2. Осуществление инспекционного контроля сертифицированных услуг
3. Схемы сертификации услуг.
4. Принципы деятельности по сертификации
5. Участники сертификации.
6. Отличительные признаки сертификации соответствия и декларирования соответствия.
7. Знак соответствия
8. Способы маркировки продукции знаком соответствия.
9. Обязательная сертификация
10. М. Портер и его концепции управления в индустрии туризма и гостеприимства
11. Социально ответственный туризм в мире
12. Зеленый маркетинг - основные принципы
13. Подсистемы управления качеством предприятий гостиничной индустрии.

14. Роль руководителя в управлении качеством гостиничного предприятия.
15. Достоинства и недостатки производственной концепции управления гостиничным предприятием
16. Достоинства и недостатки товарной концепции управления гостиничным предприятием
17. Достоинства и недостатки реализационной концепции управления гостиничным предприятием
18. Социально-ответственный маркетинг в гостиничной индустрии
19. Социальная ответственность в гостиничном бизнесе.
20. Экологический маркетинг в гостиничной индустрии.
21. Достоинства и недостатки концепций управления в аспекте качества
22. Общие правила оказания гостиничных услуг и услуг питания.
23. Пирамида качества.
24. ХААСП и применение в гостинично-ресторанном бизнесе
25. Методологические основы управления качеством в гостеприимстве

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

1. Общероссийский классификатор информации об общероссийских классификаторах это
 - ОКВЭД
 - ОКУН
 - ОКОК
 - ГОСТ
2. Актуальный Закон ФЗ «О стандартизации» был принят в РФ в
 - 2001 году
 - 2015 году
 - 2000 году
 - 1999 году
3. Общероссийский классификатор управленческой документации утвержден и действует с
 - 1993 года
 - 1991 года
 - 2001 года
 - 2014 года
4. Первая редакция закона «О защите прав потребителей» принята в
 - 1991 году
 - 1992 году
 - 1993 году
 - 2001 году
5. Классификация – это ...
 - параллельное разделение множества объектов на независимые подмножества
 - последовательное разделение множества объектов на подчиненные подмножества
 - присвоение объекту уникального наименования, номера, знака, условного обозначения, признака или набора признаков и т. п., позволяющих однозначно выделить его из других объектов
 - разделение множества объектов на классификационные группировки по их сходству или различию на основе определенных признаков в соответствии с принятыми правилами
6. Общероссийский классификатор – это документ, в котором содержатся
 - организационно-методические положения по обмену информацией, которые необходимо выполнить
 - наименования и коды классификационных группировок
 - правила выполнения работ по классификации технико-экономической и социальной информации
7. Общероссийский классификатор – это документ, который
 - используется для установления обязательных требований к продукции
 - используется при межведомственном обмене информацией

- является документом добровольного применения
- является обязательным для применения в государственных информационных системах
- определяет порядок проведения работ по стандартизации и оформления результатов таких работ

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

- правилами стандартизации
- рекомендациями по стандартизации
- стандартом
- сводом правил
- техническими условиями

9. Правила стандартизации – это документ, который используется

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

-для конкретизации отдельных положений соответствующего основополагающего национального стандарта

-для замены существующих национальных стандартов

-в случае нецелесообразности разработки организационно-методического национального стандарта

-для установления добровольных требований к продукции

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

-предназначенный для установления добровольных требований к продукции

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

-который применяется при межведомственном обмене информацией

-содержащий советы организационно-методического характера

РАЗДЕЛ 4. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия

Перечень изучаемых элементов содержания

Менеджмент качества, функции менеджмента качества, подходы к управлению качеством гостиничного предприятия; модель управления качеством обслуживания в гостинице. Качество услуг гостиничного предприятия как соответствие стандартам, требованиям рынка и потребностям потребителей услуг, подходы к управлению качеством гостиничного предприятия

Тема 4.1. Роль и место менеджмента качества в общей системе управления предприятием

Перечень изучаемых элементов содержания

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

Тема 4.2. Основные понятия в области качества гостиничных услуг

Перечень изучаемых элементов содержания

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

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4

Тема практического занятия: Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия

Форма практического задания: расчетно-практическое задание

Перечень тем раздела 4:

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

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

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

- б) безопасность и надежность;
- в) технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность.

9. Процедуры рока-уоке используются:

- а) только в производстве;
- б) только в сфере услуг;
- в) и в производстве, и в сфере услуг.

10. Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется:

- а) на стадиях проектирования и производства;
- б) на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания;
- в) на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания.

послепродажного обслуживания.

РАЗДЕЛ 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг

Перечень изучаемых элементов содержания

Эмоциональное восприятие качества обслуживания в гостиницах. Типологии Кедотта. Терджена и структурирование функции качества обслуживания в гостиничном предприятии. Рассмотреть основные направления улучшения качества услуг и качества обслуживания на основе определения удовлетворенности потребителей.

Тема 5.1. Методы оценки качества гостиничных услуг

Перечень изучаемых элементов содержания

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

Тема 5.2. Основные направления улучшения качества услуг и качества обслуживания

Перечень изучаемых элементов содержания

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

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5

Тема практического занятия: Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг

Форма практического задания: расчетно-практическое задание

Перечень тем раздела 5:

1. Составление опросного листа для оценки качества гостиничных услуг
2. Составление контрольного листа для управления качеством услуг
3. Составление опросного листа для оценки качества обслуживания гостей
4. Составление опросного листа для оценки удовлетворенности гостей
5. Составление опросного листа для определения направлений развития гостиничного

предприятия

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5: форма рубежного контроля –

компьютерное тестирование.

1. Назовите современное определение качества (по ИСО 9000-2000)?

А. Качество продукции – это соответствие требованиям стандартов или других нормативно-технических документов

Б. Под качеством продукции понимается совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности

В. Качество- степень соответствия присущих характеристик требованиям

2. Что такое «характеристика» качества?

А. присущая характеристика продукции, процесса или системы, вытекающая из требования

- Б. Свойство продукции
 - В. Свойство продукции или услуги, удовлетворяющее требованиям заинтересованных сторон
3. Управление, обеспечение и улучшение качества осуществляется с использованием всем известного «цикла Деминга». Назовите основные этапы данного цикла.
- А. Планирование, реализация (выполнение), контроль (проверка), исправление
 - Б. Планирование, обеспечение, управление, улучшение
 - В. Обеспечение, управление, улучшение, мониторинг
4. Современные представления о качестве основаны на:
- А) требованиях и пожеланиях потребителей
 - Б) принципах деятельности и производственных возможностях производителей
 - В) законодательных требованиях государства и международных стандартов
5. Ценность продукции для производителя- это:
- А) максимально возможная цена продукции
 - Б) отсутствие препятствий для продажи продукции
 - В) высокое качество продукции
6. Управление качеством согласно современным определениям включает в себя:
- А) менеджмент качества
 - Б) то же, что и менеджмент качества
 - В) Является частью менеджмента качества
7. Планирование качества – это:
- А). Определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции
 - Б) определение характеристик качества нового изделия и процессов
 - В) планирование производства бездефектной продукции для удовлетворения потребителей
8. Эволюция систем качества насчитывает:
- А) шесть фаз
 - Б) пять фаз
 - В) четыре фазы
9. «Звезды качества» не включают:
- А) систему мотивации
 - Б) систему взаимоотношений с поставщиками
 - В) систему взаимоотношений с инвесторами
10. Из российских систем управления качеством наибольшую известность получила система КС УКП. Расшифруйте данную аббревиатуру – это:
- А) Качественная система управлением и контролем продукции
 - Б) Комплексная система управления качеством продукции
 - В) Комплексная стандартизация уровня качества продукции

РАЗДЕЛ 6. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий

Перечень изучаемых элементов содержания

Качества, контроль качества, качество гостиничного предприятия, концепция TQM, СМК, внедрение, риски, результативность и эффективность СМК, оценка эффекта, получаемого от СМК, на основе социологических опросов, Состав документов для сертификации СМК. Подготовка к проведению процедуры сертификации. Выбор организации для проведения процедуры сертификации. Заключение договора.

Тема 6.1. Принципы и этапы создания СМК на основе концепции TQM

Перечень изучаемых элементов содержания

Качества, контроль качества, качество гостиничного предприятия, концепция TQM, СМК, внедрение, риски, результативность и эффективность СМК, оценка эффекта, получаемого от СМК, на основе социологических опросов,

Тема 6.2. Методы контроля качества и этапы внедрения СМК

Перечень изучаемых элементов содержания

Состав документов для сертификации СМК. Подготовка к проведению процедуры сертификации. Выбор организации для проведения процедуры сертификации. Заключение договора.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6

Тема практического занятия: Системы менеджмента качества гостиничных предприятий

Форма практического задания: расчетно-практическое задание

Перечень тем раздела 6:

Гостиница «Солнечный свет» по результатам деятельности в 2023 году получила меньший объем реализованных услуг. Руководство фирмы провело исследование (анкетирование и анализ финансовых результатов), а также анализ жалоб клиентов.

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

- 1) пригласить консалтинговую фирму для разработки внедрения СМК;
- 2) пригласить представителей бизнеса для оказания помощи в разработке и внедрении

СМК;

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

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

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

3 вариант: частичное участие в разработке СМК консалтинговой фирмой 250 тыс. руб., консалтинг в течение 1 года 20 тыс. руб. в месяц. При этом оператор вводит должность менеджера по качеству с заработной платой 15 тыс. руб. в месяц. Затраты на организацию рабочего места 20 тыс. руб. Планируемые темпы роста выручки 6 %.

Укажите лучший вариант, если по итогам 2023 года объем выручки составил 50454 тыс. руб., а себестоимость 36 567 тыс. руб.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6: форма рубежного контроля –

компьютерное тестирование.

1. До какого времени управление качеством сводилось к контролю качества и относилось к инженерно-техническим задачам ?

- А. До 80-х годов
- Б. До 50-х годов
- В. До 30-х годов

2. Методология всеобщего управления качеством «TQM» — это:

А) система обеспечения качества продукции, основанная на спирали качества
Б) подход к руководству организацией, основанный на всеобщем документировании функций и процессов управления предприятия

В) подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех его членов и направленный на достижение долговременного успеха путем удовлетворения потребителя и выгоды для всех членов организации и общества

3. Будущее TQM в «концепциях совершенства бизнеса». Данные концепции включают:

А. самооценку; измерение характеристик бизнеса; сбалансированную систему показателей; баланс интересов различных групп, заинтересованных в результатах деятельности; человеческий фактор; удовлетворенность персонала, ориентацию на общество

Б. ориентацию на общество; человеческий фактор; удовлетворенность персонала; требования потребителей; моральную ответственность; ориентацию на инвесторов

В. возможности организации; конкурентоспособность организации; ориентация на общество; социальная ответственность; вовлеченность персонала

4. Кто из гуру качества является автором концепции «тотального управления качеством» (TQC)?

- А. Ф. Кросби
- Б. Дж Джуран
- В. А. Фейгенбаум

5.. Большинство национальных премий качества, являющихся моделью конкурентоспособного предприятия, использует две группы критериев. Первая группа критериев включает результаты деятельности компании. Вторая группа критериев включает:

- А) возможности компании
- Б) управление финансами
- В) рентабельность инвестиций
- Г) стратегии

6. Система менеджмента качества по ИСО 9001-2000 опирается на 8 основных принципов. Назовите эти принципы

А. Фокус на потребителей, лидерство руководителей, процессный подход, проверочный аудит; вовлеченность персонала; статистические методы; взаимовыгодные отношения с поставщиками, непрерывное улучшение

Б. Фокус на потребителя, интергративность, взаимосвязь и взаимодействие элементов управления, наличие политики и цели в области качества; человеческие ресурсы; процессный подход; взаимоотношения с поставщиками; предоставление объективных свидетельств качества

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

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

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

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

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

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

А. Систематическая оценка качества продукции компании третьей стороной

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|------------------|--|
| Модуль 1. (семестр 5) | | |
| Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 45 | |
| Модуль 2. (семестр 6) | | |
| Раздел 4. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия | 12 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг | 12 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 6. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 34 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 79 | |

Очно-заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|---|------------------|--|
| Модуль 1. (семестр 5) | | |
| Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве | 21 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания | 21 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 3. Сертификация в сфере | 21 | Самостоятельное изучение |

| | | |
|--|-----|--|
| туризма, гостеприимства и общественного питания | | материала раздела |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 63 | |
| Модуль 2. (семестр 6) | | |
| Раздел 4. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия | 18 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг | 18 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 6. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий | 16 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 52 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 115 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|-------------------------|--|
| Модуль 1. курс 3 сессии 1-2 | | |
| Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве | 30 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания | 30 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания | 32 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 92 | |
| Модуль 2. курс 3 сессии 3-4 | | |
| Раздел 4. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия | 29 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг | 29 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 6. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий | 27 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 85 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 177 | |

3.2. Задания для самостоятельной работы

Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

Вопросы и задания.

1. Как качество продукции, работ и услуг влияет на конкурентоспособность предприятий?
2. Какие проблемы возникают у предприятий при снижении качества продукции, работ и услуг?
3. В чем отличие пост индустриальной экономики от индустриальной?
4. Каковы основные этапы развития понятия «качество»?
5. Дать определение понятию «Качество» с указанием источника.
6. Дать определение индустрии туризма и гостеприимства.
7. Какие факторы внешней и внутренней среды гостиничных предприятий Вы знаете?
8. Нормативно-правовая база деятельности гостиничного предприятия.
9. Какие аспекты качества Вам известны?
10. Назовите ученых в области качества и дайте краткую характеристику основным их трудам.
11. К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
12. Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
13. Менеджмент качества в разных странах: отличительные особенности
14. Почему в гостиничной деятельности качество определяет коммерческий успех предприятия?

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

Основная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 2

Вопросы и задания.

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

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

Основная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 3

Вопросы и задания.

1. Международные стандарты и системы категоризации гостиниц
2. Требования к средствам размещения различных категорий
3. Требования к номерам различных категорий
4. В каких случаях возможен отказ в выдаче сертификата?
5. Как часто осуществляется инспекционный контроль сертифицированных услуг?
6. Сопоставьте схемы сертификации услуг.
7. На каких принципах строится деятельность по сертификации?
8. Назовите участников сертификации.
9. Приведите отличительные признаки сертификации соответствия и декларирования соответствия.
10. Что такое знак соответствия?
11. Назовите способы маркировки продукции знаком соответствия.
12. Что такое обязательная сертификация?

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.

Основная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 4

Вопросы и задания.

1. Стратегическое, тактическое и операционное планирование
2. Функции управления на гостиничном предприятии
3. Планирование как функция менеджмента
4. Менеджмент качества: планирование и контроль
5. Обеспечение качества гостиничных услуг
6. Организация работ по качеству в гостиничном предприятии: основные этапы и проблемы
7. Определение состава процессов управления качеством
8. Документационное и информационное обеспечение работ по качеству в гостиничном предприятии
9. Система показателей в оценке качества гостиничного предприятия
10. Тип и характер действий при оценке качества гостиничного предприятия
11. Средства анализа и измерения
12. Форма выражения оценки качества гостиничного предприятия
13. Качественные методы оценки гостиничных услуг
14. Невидимые функциональные службы и системы гостиничного предприятия
15. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе
16. Правила формирования анкет, опросных листов и т.д.
17. Влияние конфессиональной, гендерной и национальной принадлежности на восприятие и оценку качества гостиничных услуг

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.

Основная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва :

Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 5

Вопросы и задания.

1. Как может осуществляться мониторинг мнений потребителей о качестве услуг и обслуживания гостиничного предприятия?
2. Как лучше формировать информационные потоки?
3. Как можно проводить мониторинг при помощи технических средств?
4. На основе отзывов потребителей предложите мероприятия по улучшению качества обслуживания в гостинице.
5. Как Вы считаете, такие мероприятия являются типовыми для индустрии гостеприимства?

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.

Основная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-

15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 6

Вопросы и задания.

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

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 6.

Основная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412> (дата обращения: 18.02.2024).

3. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

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

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

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

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

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Написание реферата (доклада).

Требования к структуре реферата (доклада):

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

Основные требования к оформлению:

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

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

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

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

Написание эссе.

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

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

Требования к оформлению эссе:

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

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

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

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

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

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

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

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

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

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

- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

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

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

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

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

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);
- выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);
- прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

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

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

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

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

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

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

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

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

профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для зачета с оценкой и экзамена.

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

В процессе определения рубежного рейтинга, обучающегося используется следующая шкала:

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

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

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

Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

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

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

| | | | | |
|----|--|-------|--------------------------------------|---|
| 2. | Раздел 2. Стандартиза ция в сфере туризма, гостеприимс тва и общественно го питания | ОПК-3 | Компью терное тестиро вание | <p>1. 1. Российская Федерация</p> <ul style="list-style-type: none"> -является членом ИСО -не является членом ИСО -подала заявку на членство в ИСО <p>2.Реализационный подход к управлению</p> <ul style="list-style-type: none"> -ориентирован на потребителей -ориентирован на улучшение качества -ориентирован на полную загрузку производственных мощностей -все ответы верны <p>3.При управлении фаст-фудом Мак Дональдс используется концепция</p> <ul style="list-style-type: none"> -товарная -маркетинговая -региональная -рыночная <p>4.Управление качеством в своем развитии имеет</p> <ul style="list-style-type: none"> -2 этапа -4 этапа -не имеет этапов <p>5.Локальные стандарты – это стандарты</p> <ul style="list-style-type: none"> -отдельных государств -отдельных предприятий -отдельных отраслей экономики -отдельных регионов <p>6.Сертификация является</p> <ul style="list-style-type: none"> -подтверждением стандарту -обязательной процедурой для продукции государственных предприятий -все ответы верны <p>7.Кружки качества появились в</p> <ul style="list-style-type: none"> -Британии -России -Японии |
|----|--|-------|--------------------------------------|---|

| | | | | |
|---|--|-------|---------------------------|---|
| | | | | <p>-США</p> <p>8.При управлении качеством главным является</p> <ul style="list-style-type: none"> -управление качеством услуг -управление качеством обслуживания -оба ответа верны <p>9.Наибольшим доверием у потребителей пользуется</p> <ul style="list-style-type: none"> -само сертификация -независимая экспертная оценка -не имеет значения, главное наличие сертификата <p>10.Национальные стандарты могут не соответствовать мировым</p> <ul style="list-style-type: none"> -утверждение верно -утверждение неверно -не имеет значения |
| 3 | Раздел 3. Сертификация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания | ОПК-3 | Компьютерное тестирование | <p>1. 1. Общероссийский классификатор информации об общероссийских классификаторах это</p> <ul style="list-style-type: none"> -ОКВЭД -ОКУН -ОКОК -ГОСТ <p>2.Актуальный Закон ФЗ «О стандартизации» был принят в РФ в</p> <ul style="list-style-type: none"> -2001 году -2015 году -2000 году -1999 году <p>3.Общероссийский классификатор управленческой документации утвержден и действует с</p> <ul style="list-style-type: none"> -1993 года -1991 года -2001 года -2014 года |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <p>4.Первая редакция закона «О защите прав потребителей» принята в</p> <ul style="list-style-type: none"> -1991 году -1992 году -1993 году -2001 году <p>5.Классификация – это ...</p> <ul style="list-style-type: none"> -параллельное разделение множества объектов на независимые подмножества -последовательное разделение множества объектов на подчиненные подмножества -присвоение объекту уникального наименования, номера, знака, условного обозначения, признака или набора признаков и т. п., позволяющих однозначно выделить его из других объектов -разделение множества объектов на классификационные группировки по их сходству или различию на основе определенных признаков в соответствии с принятыми правилами <p>6.Общероссийский классификатор – это документ, в котором содержатся</p> <ul style="list-style-type: none"> -организационно-методические положения по обмену информацией, которые необходимо выполнить -наименования и коды классификационных группировок -правила выполнения работ по классификации технико-экономической и социальной информации <p>7.Общероссийский классификатор – это документ, который</p> <ul style="list-style-type: none"> -используется для установления обязательных требований к продукции -используется при межведомственном обмене информацией -является документом добровольного применения -является обязательным для применения в государственных информационных системах -определяет порядок проведения работ по стандартизации и оформления результатов таких работ <p>8.Нормативный документ, устанавливающий правила, рекомендации или характеристики различных видов деятельности или их результатов для добровольного многократного использования, называется</p> |
|--|--|--|--|

| | | | | |
|---|---|-------|--------------------------------------|--|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> -правилами стандартизации -рекомендациями по стандартизации -стандартом -сводом правил -техническими условиями <p>9.Правила стандартизации – это документ, который используется</p> <ul style="list-style-type: none"> -для предварительной проверки на практике организационно-методических положений, еще не ставших типовыми -для конкретизации отдельных положений соответствующего основополагающего национального стандарта -для замены существующих национальных стандартов -в случае нецелесообразности разработки организационно-методического национального стандарта -для установления добровольных требований к продукции <p>10.Рекомендации по стандартизации – это документ,.....</p> <ul style="list-style-type: none"> -предназначенный для установления добровольных требований к продукции -используемый для предварительной проверки на практике организационно-методических положений, еще не ставших типовыми -который применяется при межведомственном обмене информацией -содержащий советы организационно-методического характера |
| 4 | Раздел 4. Менеджмент качества в общей системе менеджмент а гостиничног | ОПК-3 | Компью терное тестиро вание | <p>1. 1. В настоящее время действует понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»; б) «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»; в) «Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности». <p>2.Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик:</p> |

| | | | |
|--|------------------|--|---|
| | о предприятия | | <p>а) количественные, сюрпризные характеристики; б) обязательные, сюрпризные характеристики; в) обязательные, количественные, сюрпризные характеристики.</p> <p>3. Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились: а) в фазе отбраковки; б) в фазе контроля качества; в) в фазе управления качеством.</p> <p>4. Первые профессионалы в области качеств (инспекторы или контролеры) появились: а) в фазе отбраковки; б) в фазе контроля качества; в) в фазе управления качеством.</p> <p>5. Действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000 появилась в: а) 1987 г.; б) 1997 г.; в) 2005 г.</p> <p>6. В настоящее время в развитых странах приоритетами являются: а) качество фирмы; б) качество производственных процессов; в) качество жизни.</p> <p>7. TQM (Total Quality management) – это: а) комплексная система управления, нацеленная на постоянное совершенствование качества на основе участия всех сотрудников организации; б) подход к вовлечению сотрудников компании в процесс совершенствования качества; в) система взаимоотношений поставщиков и потребителей.</p> <p>8. Главными составляющими качества продукта являются: а) технические характеристики; б) безопасность и надежность;</p> |
|--|------------------|--|---|

| | | | | |
|---|---|-------|---------------------------|---|
| | | | | <p>в) технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность.</p> <p>9.Процедуры рока-уоке используются:</p> <p>а) только в производстве;</p> <p>б) только в сфере услуг;</p> <p>в) и в производстве, и в сфере услуг.</p> <p>10.Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется:</p> <p>а) на стадиях проектирования и производства;</p> <p>б) на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания;</p> <p>в) на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания..</p> |
| 5 | Раздел 5. Определение удовлетворенности потребителей гостиничных услуг | ОПК-3 | Компьютерное тестирование | <p>1.Назовите современное определение качества (по ИСО 9000-2000)?</p> <p>А. Качество продукции – это соответствие требованиям стандартов или других нормативно- технических документов</p> <p>Б. Под качеством продукции понимается совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять обусловленные или предполагаемые потребности</p> <p>В. Качество- степень соответствия присущих характеристик требованиям</p> <p>Что такое «характеристика» качества ?</p> <p>А. присущая характеристика продукции, процесса или системы , вытекающая из требования</p> <p>Б.свойство продукции</p> <p>В.свойство продукции или услуги, удовлетворяющее требованиям заинтересованных сторон</p> <p>Управление, обеспечение и улучшение качества осуществляется с использованием ем известного «цикла Деминга». Назовите основные этапы данного цикла.</p> <p>А. Планирование, реализация (выполнение), контроль (проверка), исправление</p> <p>Б. Планирование, обеспечение, управление, улучшение</p> <p>В. Обеспечение, управление, улучшение, мониторинг</p> <p>4.Современные представления о качестве основаны на :</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>А) требованиях и пожеланиях потребителей</p> <p>Б) принципах деятельности и производственных возможностях производителей</p> <p>В) законодательных требованиях государства и международных стандартов</p> <p>Ценность продукции для производителя- это :</p> <p>А) максимально возможная цена продукции</p> <p>Б) отсутствие препятствий для продажи продукции</p> <p>В) высокое качество продукции</p> <p>Управление качеством согласно современным определениям включает в себя :</p> <p>А) менеджмент качества</p> <p>Б) то же, что и менеджмент качества</p> <p>В) Является частью менеджмента качества</p> <p>Планирование качества – это :</p> <p>А). Определение производственных процессов и ресурсов для достижения качества продукции</p> <p>Б) определение характеристик качества нового изделия и процессов</p> <p>В) планирование производства бездефектной продукции для удовлетворения потребителей</p> <p>Эволюция систем качества насчитывает :</p> <p>А) шесть фаз</p> <p>Б) пять фаз</p> <p>В) четыре фазы</p> <p>«Звезды качества» не включают :</p> <p>А) систему мотивации</p> <p>Б) систему взаимоотношений с поставщиками</p> <p>В) систему взаимоотношений с инвесторами</p> <p>10.Из российских систем управления качеством наибольшую известность получила система КС УКП .Расшифруйте данную аббревиатуру –это :</p> <p>А) Качественная система управлением и контролем продукции</p> <p>Б) Комплексная система управления качеством продукции</p> <p>В) Комплексная стандартизация уровня качества продукции.</p> |
|--|--|--|---|

| | | | | |
|---|---|-------|---------------------------|---|
| 6 | Раздел 6. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий | ОПК-3 | Компьютерное тестирование | <p>1. До какого времени управление качеством сводилось к контролю качества и относилось к инженерно-техническим задачам ?</p> <p>А. До 80-х годов Б. До 50-х годов В. До 30-х годов</p> <p>2. Методология всеобщего управления качеством «TQM» — это :</p> <p>А) система обеспечения качества продукции, основанная на спирали качества Б) подход к руководству организацией, основанный на всеобщем документировании функций и процессов управления предприятия В) подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех его членов и направленный на достижение долговременного успеха путем удовлетворения потребителя и выгоды для всех членов организации и общества</p> <p>3. Будущее TQM в «концепциях совершенства бизнеса». Данные концепции включают :</p> <p>А. самооценку; измерение характеристик бизнеса ; сбалансированную систему показателей; баланс интересов различных групп, заинтересованных в результатах деятельности; человеческий фактор; удовлетворенность персонала , ориентацию на общество Б. ориентацию на общество ;человеческий фактор; удовлетворенность персонала; требования потребителей; моральную ответственность; ориентацию на инвесторов В. возможности организации; конкурентоспособность организации; ориентация на общество; социальная ответственность; вовлеченность персонала</p> <p>4. Кто из гуру качества является автором концепции «тотального управления качеством» (TQC)?</p> <p>А. Ф. Кросби Б. Дж Джуран В. А. Фейгенбаум</p> <p>5. Большинство национальных премий качества, являющихся моделью конкурентоспособного предприятия , использует две группы критериев. Первая</p> |
|---|---|-------|---------------------------|---|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>группа критериев включает результаты деятельности компании . Вторая группа критериев включает:</p> <p>А) возможности компании Б) управление финансами В) рентабельность инвестиций Г) стратегии</p> <p>6. Система менеджмента качества по ИСО 9001-2000 опирается на 8 основных принципов. Назовите эти принципы</p> <p>А. Фокус на потребителей, лидерство руководителей, процессный подход, проверочный аудит; вовлеченность персонала; статистические методы; взаимовыгодные отношения с поставщиками, непрерывное улучшение</p> <p>Б. Фокус на потребителя, интергративность, взаимосвязь и взаимодействие элементов управления, наличие политики и цели в области качества ; человеческие ресурсы; процессный подход; взаимоотношения с поставщиками; предоставление объективных свидетельств качества</p> <p>В. Ориентация на потребителей, лидерство руководителей, процессный подход, системный подход; вовлеченность персонала; принятие решений, основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками, непрерывное улучшение</p> <p>7. Одним из международных стандартов, интегрированных в современные системы управления, являются требования стандартов OHSAS Что даст организации применение данного стандарта ?</p> <p>А. даст возможность контролировать риски в отношении социальной ответственности перед обществом</p> <p>Б. даст возможность контролировать риски в отношении промышленной безопасности и охраны труда</p> <p>В. даст возможность контролировать риски в отношении профессионального здоровья и безопасности и улучшения своих характеристик</p> <p>8. Что такое аудит (проверка) системы менеджмента качества?</p> <p>А. Систематическая оценка качества продукции компании третьей стороной</p> <p>Б. Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных требований</p> |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>В. Систематический , независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев проверки</p> <p>9.Важное значение для управления качеством имеет система измерений. Система управления измерениями – это:</p> <p>А) организационная структура, несущая ответственность за определение и внедрение системы управления измерениями</p> <p>Б) совокупность операций, необходимая для обеспечения соответствия измерительного оборудования требованиям отвечающим его назначению</p> <p>В) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности и постоянного управления измерениями</p> <p>10.Одним из признанных в мире авторитетов в области качества является Ф. Кросби. Ему принадлежит знаменитый афоризм: «Качество – бесплатно». В чем его смысл?</p> <p>А. Был предложен новый способ учета затрат на качество, включающий предупреждение появления несоответствий, а не выявление брака и устранение дефектов</p> <p>Б. Повышение качества не требует больших затрат, так как повышение качества одновременно ведет к повышению производительности, снижению затрат</p> <p>В. За повышенные требования к качеству продукции платит не производитель, а потребитель.</p> |
|--|--|--|---|

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

| Коды контролируемой компетенций | Вопросы /задания |
|---------------------------------|---|
| ОПК-3 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Качество –всемирное поле конкуренции. 2. Японский менеджмент качества и его особенности. 3. Японские ученые в области качества и их достижения в этой области. 4. Американские ученые в области качества и их достижения в этой области. 5. Отечественные ученые в области качества и их достижения в этой области. 6. Американский подход к менеджменту качества 7. Проблемы качества российских предприятий 8. Качество гостиничных услуг как основа конкурентоспособности гостиничного предприятия 9. Этапы управления качеством в мире 10. Концепция пост индустриальной экономики 11. Национальный аспект качества 12. Политический аспект качества 13. Моральный аспект качества 14. Социальный аспект качества 15. Экономический аспект качества 16. Значение качества услуг в жизни современного человека 17. Влияние качества услуг на деятельность сервисных предприятий 18. Основные критерии оценки потребителями качества услуг 19. Эмоциональное восприятие качества услуг 20. Защита прав потребителей: реалии и государственные требования 21. Обзор нормативно-правовых документов, регулирующих качество обслуживания потребителей 22. Сравнительный анализ определений дефиниции «качество» российскими и зарубежными учеными 23. Становление управления качеством в РФ 24. Понятие качества гостиничных услуг и проблемы его обеспечения 25. Проблемы качества обслуживания в гостиничном бизнесе 26. К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях. 27. Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях. 28. Менеджмент качества в разных странах: отличительные особенности. |

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

5.1.1. Основная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384> (дата обращения: 18.02.2024).

5.1.2. Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

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

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

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

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

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

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

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

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

С этой целью:

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

Подготовка к занятию семинарского типа

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

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

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

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение

положительной оценки по каждой практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

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

5.4.1. Средства информационных технологий

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

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

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

5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

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

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

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения.

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

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

5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

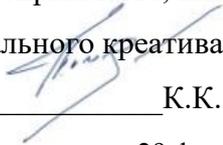
| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения |
|----------|--|--|
| 1 | Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована | Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года |



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

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы индустрии
гостеприимства, впечатлений и
социального креатива (институт)


К.К. Поздняков

29 февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

МАРКЕТИНГ УСЛУГ ГОСТИНИЧНО-РЕСТОРАННЫХ КОМПЛЕКСОВ

Направление подготовки
«43.03.03 Гостиничное дело»

Направленность
«Гостинично-ресторанная деятельность»

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

Форма обучения
Очная, очно-заочная, заочная

Москва 2024

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 5 |
| 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)..... | 5 |
| 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 6 |
| 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося..... | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) | 7 |
| 2.3. Содержание дисциплины (модуля) | 16 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)..... | 39 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 39 |
| 3.2. Задания для самостоятельной работы | 41 |
| 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) | 45 |
| РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 47 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)..... | 47 |
| 4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 47 |
| 4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 47 |
| 4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 47 |
| 4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 48 |
| 4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций ... | 50 |
| 4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) | 50 |

| | |
|--|-----------|
| 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) | 57 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 59 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) | 59 |
| 5.1.1. Основная литература | 59 |
| 5.1.2. Дополнительная литература | 59 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) | 59 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)..... | 60 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) | 61 |
| 5.4.1. Средства информационных технологий | 61 |
| 5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: | 61 |
| 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных | 61 |
| 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) | 62 |
| 5.6. Образовательные технологии..... | 62 |
| РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений..... | 63 |

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

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Маркетинг услуг гостинично-ресторанных комплексов» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

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

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой
кандидат экономических
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися знаний и практических навыков в области маркетинга услуг гостинично-ресторанных комплексов как составной части маркетинга с последующим применением в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

- дать представление о теоретических основах современной сферы услуг;
- освоение принципов, методов, функций и инструментария проведения маркетинговых исследований отраслей сервиса;
- изучить основы формирования маркетинговой деятельности ресторанно-гостиничных комплексов;
- научить студентов анализу ассортиментной и ценовой политики ресторанно-гостиничных комплексов;
- ознакомиться со спецификой сбытовой политики и продвижения услуг ресторанно-гостиничных комплексов.

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

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

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

| Категория компетенций (при наличии) | Код компетенции Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|-------------------------------------|--|---|--|
| Маркетинг | ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания | ОПК-4.1 Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов ОПК-4.2 Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий ОПК-4.3 Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет | Знать: теоретические основы методов исследования рынка, организации продажи и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания; Уметь: определять перспективные направления исследований рынка индустрии туризма и гостеприимства; осуществлять продвижение и продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания. |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 зачетных единиц.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|-----------------|------------|--|--|
| | | 5 | 6 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 110 | 54 | 56 | | |
| Лекционные занятия | 24 | 12 | 12 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 84 | 42 | 42 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации | 2 | | 2 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 79 | 45 | 34 | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 27 | 9 | 18 | | |
| Форма промежуточной аттестации | | Зачет с оценкой | экзамен | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

Очно-заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|-----------|-----------|--|--|
| | | 5 | 6 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 74 | 36 | 38 | | |
| Лекционные занятия | 24 | 12 | 12 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 48 | 24 | 24 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации | 2 | | 2 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 115 | 63 | 52 | | |

| | | | | | |
|--|------------|---------------------------|------------|--|--|
| Контроль промежуточной аттестации | 27 | 9 | 18 | | |
| Форма промежуточной аттестации | | Зачет с оценк ой | экзамен | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 216 | 108 | 108 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс 2 | | Курс 3 | |
|--|-------------|------------|------------|---------------------------|------------|
| | | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 26 | | | 12 | 14 |
| Лекционные занятия | 8 | | | 4 | 4 |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 16 | | | 8 | 8 |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации | 2 | | | | 2 |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 177 | | | 92 | 85 |
| Контроль промежуточной аттестации | 13 | | | 4 | 9 |
| Форма промежуточной аттестации | | | | Зачет с оценк ой | экзамен |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 216 | | | 108 | 108 |

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Модуль 1 (Семестр 5) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 33 | 15 | 18 | 4 | | 14 | | | | |
| Тема 1.1. Внутренняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 17 | 7 | 10 | 2 | | 8 | | | | |
| Тема 1.2. Внешняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 16 | 8 | 8 | 2 | | 6 | | | | |
| Раздел 2. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии туризма и гостеприимства | 33 | 15 | 18 | 4 | | 14 | | | | |
| Тема 2.1. Поведение потребителей в индустрии туризма и гостеприимства: мотивация и ожидания | 17 | 7 | 10 | 2 | | 8 | | | | |
| Тема 2.2. Сегментационный подход к выбору целевых рынков | 16 | 8 | 8 | 2 | | 6 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | |
| Раздел 3. Продуктовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 33 | 15 | 18 | 4 | | 14 | | | | | |
| Тема 3.1. Управление структурой ассортимента | 17 | 7 | 10 | 2 | | 8 | | | | | |
| Тема 3.2. Разработка нового продукта | 16 | 8 | 8 | 2 | | 6 | | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации</i> | зачет с оценкой | | | | | | | | | | |
| Общий объем часов по дисциплине (модулю) | 108 | 45 | 54 | 12 | | 42 | | | | | |
| Модуль 2 (Семестр 6) | | | | | | | | | | | |
| Раздел 4. Ценовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 30 | 12 | 18 | 4 | | 14 | | | | | |
| Тема 4.1. Методы ценообразования | 16 | 6 | 10 | 2 | | 8 | | | | | |
| Тема 4.2. Ценовая стратегия | 14 | 6 | 8 | 2 | | 6 | | | | | |
| Раздел 5. Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 30 | 12 | 18 | 4 | | 14 | | | | | |
| Тема 5.1. Сбытовая система предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 16 | 6 | 10 | 2 | | 8 | | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|---|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Тема 5.2. Разработка сбытовой политики | 14 | 6 | 8 | 2 | | 6 | | | | |
| Раздел 6. Маркетинговые коммуникации в туризме и гостеприимстве | 30 | 10 | 18 | 4 | | 14 | | | 2 | |
| Тема 6.1. Инструменты маркетинговых коммуникаций | 14 | 4 | 10 | 2 | | 8 | | | | |
| Тема 6.2. Разработка маркетинговой коммуникационной стратегии | 16 | 6 | 10 | 2 | | 6 | | | 2 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации</i> | экзамен | | | | | | | | | |
| Общий объем часов по дисциплине (модулю) | 108 | 34 | 56 | 12 | | 42 | | | 2 | |
| Общий объем часов по дисциплине (модулю) | 216 | 79 | 110 | 24 | | 84 | | | 4 | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|---|----------------------|---|----------------------|---|--------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Практические занятия | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | из них: в форме практической подготовки | Консультации |
| Модуль 1 (Семестр 5) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 33 | 21 | 12 | 4 | | 8 | | | | |
| Тема 1.1. Внутренняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 17 | 11 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 1.2. Внешняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Раздел 2. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии туризма и гостеприимства | 33 | 21 | 12 | 4 | | 8 | | | | |
| Тема 2.1. Поведение потребителей в индустрии туризма и гостеприимства: мотивация и ожидания | 17 | 11 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 2.2. Сегментационный подход к выбору целевых рынков | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Раздел 3. Продуктовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 33 | 21 | 12 | 4 | | 8 | | | | |
| Тема 3.1. Управление структурой ассортимента | 17 | 11 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 3.2. Разработка нового продукта | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации</i> | Зачет с оценкой | | | | | | | | | |
| Общий объем часов по дисциплине (модулю) | 108 | 63 | 36 | 12 | | 24 | | | | |
| Модуль 2 (Семестр 6) | | | | | | | | | | |
| Раздел 4. Ценовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 30 | 18 | 12 | 4 | | 8 | | | | |
| Тема 4.1. Методы ценообразования | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 4.2. Ценовая стратегия | 14 | 8 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Раздел 5. Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 30 | 18 | 12 | 4 | | 8 | | | | |
| Тема 5.1. Сбытовая система предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|---|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Тема 5.2. Разработка сбытовой политики | 14 | 8 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Раздел 6. Маркетинговые коммуникации в туризме и гостеприимстве | 30 | 16 | 14 | 4 | | 8 | | | 2 | |
| Тема 6.1. Инструменты маркетинговых коммуникаций | 14 | 8 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 6.2. Разработка маркетинговой коммуникационной стратегии | 16 | 8 | 8 | 2 | | 4 | | | 2 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации</i> | экзамен | | | | | | | | | |
| Общий объем часов по дисциплине (модулю) | 108 | 52 | 36 | 12 | | 24 | | | 2 | |
| Общий объем часов по дисциплине (модулю) | 216 | 115 | 72 | 24 | | 48 | | | 4 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|---|----------------------|---|----------------------|---|--------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Практические занятия | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | из них: в форме практической подготовки | Консультации |
| Модуль 1, курс 3 (Семестр 1-2) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 34 | 30 | 4 | 2 | | 2 | | | | |
| Тема 1.1. Внутренняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 18 | 16 | 2 | 2 | | | | | | |
| Тема 1.2. Внешняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 16 | 14 | 2 | | | 2 | | | | |
| Раздел 2. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии туризма и гостеприимства | 34 | 30 | 4 | | | 4 | | | | |
| Тема 2.1. Поведение потребителей в индустрии туризма и гостеприимства: мотивация и ожидания | 18 | 16 | 2 | | | 2 | | | | |
| Тема 2.2. Сегментационный подход к выбору целевых рынков | 16 | 14 | 2 | | | 2 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Раздел 3. Продуктовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 36 | 32 | 4 | 2 | 2 | | | | | |
| Тема 3.1. Управление структурой ассортимента | 18 | 16 | 2 | 2 | | | | | | |
| Тема 3.2. Разработка нового продукта | 18 | 16 | 2 | | 2 | | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации</i> | Зачет с оценкой | | | | | | | | | |
| Общий объем часов по дисциплине (модулю) | 108 | 92 | 12 | 4 | 8 | | | | | |
| Модуль 2, курс 3 (Семестр 3-4) | | | | | | | | | | |
| Раздел 4. Ценовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 33 | 29 | 4 | 2 | 2 | | | | | |
| Тема 4.1. Методы ценообразования | 17 | 15 | 2 | 2 | | | | | | |
| Тема 4.2. Ценовая стратегия | 16 | 14 | 2 | | 2 | | | | | |
| Раздел 5. Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 33 | 29 | 4 | | 4 | | | | | |
| Тема 5.1. Сбытовая система предприятий индустрии туризма и | 17 | 15 | 2 | | 2 | | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|---|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| гостеприимства | | | | | | | | | | |
| Тема 5.2. Разработка сбытовой политик | 16 | 14 | 2 | | 2 | | | | | |
| Раздел 6. Маркетинговые коммуникации в туризме и гостеприимстве | 33 | 27 | 6 | 2 | 2 | | | | 2 | |
| Тема 6.1. Инструменты маркетинговых коммуникаций | 16 | 14 | 2 | 2 | | | | | | |
| Тема 6.2. Разработка маркетинговой коммуникационной стратегии | 17 | 13 | 4 | | 2 | | | | 2 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации</i> | экзамен | | | | | | | | | |
| Общий объем часов по дисциплине (модулю) | 144 | 85 | 14 | 4 | 8 | | | | 2 | |
| Общий объем часов по дисциплине (модулю) | 216 | 177 | 26 | 8 | 16 | | | | 2 | |

2.3. Содержание дисциплины (модуля)

РАЗДЕЛ 1. Маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства

Перечень изучаемых элементов содержания

Инструменты анализа внешней и внутренней среды и их использование в индустрии туризма и гостеприимства. Анализ внешней среды. Ее благоприятные возможности и опасности. STEP-анализ. Анализ внутренней среды: преимуществ и недостатков. SWOT– анализ. Формулирование целей предприятия. Информационное обеспечение маркетинга в туризме и

гостеприимстве. Характеристика процесса маркетинговых исследований в сфере туризма и гостеприимства. Определение степени влияния факторов внутренней и внешней среды маркетинга в туризме и гостеприимстве.

Тема 1.1. Внутренняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства

Перечень изучаемых элементов содержания

Инструменты анализа внутренней среды и их использование в индустрии туризма и гостеприимства. Анализ внутренней среды: преимуществ и недостатков. SWOT– анализ. Формулирование целей предприятия. Информационное обеспечение маркетинга в туризме и гостеприимстве. Характеристика процесса маркетинговых исследований в сфере туризма и гостеприимства. Определение степени влияния факторов внутренней среды маркетинга в туризме и гостеприимстве.

Тема 1.2. Внешняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства

Перечень изучаемых элементов содержания

Инструменты анализа внешней среды и их использование в индустрии туризма и гостеприимства. Анализ внешней среды. Ее благоприятные возможности и опасности. STEP-анализ. Информационное обеспечение маркетинга в туризме и гостеприимстве. Характеристика процесса маркетинговых исследований в сфере туризма и гостеприимства. Определение степени влияния факторов внешней среды маркетинга в туризме и гостеприимстве.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1

Тема практического занятия: Внутренняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства

Форма практического задания: решение кейс-задания.

Кейс задание: SWOT анализ отеля «Шереметев Парк Отель».

Отель находится в центре города Иваново, на побережье реки Уводь. Данный отель начал свою работу с октября 2006 года, название отелю было дано в связи с его расположением на Шереметьевском проспекте.

«Шереметев Парк Отель» – это 1-ый в городе отель, предлагающий гостям сервис уровня четырех звезд.

Отель за годы работы, начиная с 2006 года, уже получил много разных наград на конкурсах в области гостиничного бизнеса. Отель оказывает постояльцам разнообразные услуги, некоторые из которых включены в цену проживания, некоторые оказываются за дополнительную плату.

«Шереметев Парк Отель» объединяет в себе много параметров, важных для хорошего отдыха: это и велнес-центр, услуги которого помогают ощутить бодрость, омолодиться; Бизнес-центр, оказывающий услуги деловым гостям, рестораны Ресторан-Клуб "Шереметев" и «Буфет», и люксовые комфортабельные гостиничные номера.

Задание:

1) Используя методику SWOT анализа выявить сильные стороны (внутренний потенциал) (S), слабые стороны (внутренние недостатки) (W), внешние возможности (O), имеющиеся угрозы (T).

2) Сделать управленческие выводы.

Тема практического занятия: Внешняя маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства

Форма практического задания: решение кейс-задания.

Кейс-задание: «Гостиничный комплекс «DoubleTree by Hilton Moscow-Marina»

Цель кейса – формирование профессиональных знаний и управленческих компетенций бакалавров по разработке комплекса маркетинговых мероприятий по позиционированию, развитию и продвижению гостиничного комплекса в мегаполисе.

ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ

«DoubleTree by Hilton Moscow-Marina ценит Ваше время, поэтому предлагает по достоинству оценить уникальную возможность воспользоваться всеми преимуществами бизнес-отеля, расположенного всего в нескольких шагах от единственного на территории Москвы водохранилища. Гостям нет нужды покидать пределы города, чтобы отдохнуть от городской суеты на живописном берегу или прогуляться под сенью вековых деревьев в парке».



Отель DoubleTree by Hilton Moscow - Marina — флагманский проект бренда DoubleTree by Hilton в Москве. Особая корпоративная культура сервиса и предельное внимание к деталям сети отелей бизнес-класса известны по всему миру. DoubleTree by Hilton Moscow - Marina – один из 14 дизайнерских отелей, отмеченных журналом AD, признанным экспертом в области архитектуры и дизайна.

Отель находится на Ленинградском шоссе (рис.1) — главной транспортной магистрали Москвы, которая соединяет аэропорт Шереметьево с центром города. Корпоративные клиенты оценят близость бизнес-центров

«Олимпия-Парк» и «Метрополис», а также возможность в минимальные сроки добраться до международного выставочного центра «Крокус-Экспо».

- Аэропорт Шереметьево 16 км.
- Аэропорт Внуково 30 км.
- М.Водный стадион 10 мин.

В DoubleTree by Hilton создают незабываемые впечатления для гостей, обеспечивая комфортные условия и заботу, позволяя восполнить силы и почувствовать себя как дома. Визит гостя неизменно начинается с приятного комплимента — фирменного теплого печенья с шоколадной крошкой.

Об отеле

Отель DoubleTree by Hilton Moscow – Marina, слоган: «Ценим Ваше время и комфорт!».

Отель расположен на главной магистрали Москвы, Ленинградском шоссе, в непосредственной близости от крупных бизнес-центров. Отель предоставляет своим гостям все возможности для комфортной организации бизнеса без больших временных затрат. Пешая доступность станции метро «Водный стадион» позволяет добраться до центра города без пересадок за 25 минут. Также гости отеля могут воспользоваться услугами комфортных микроавтобусов марки «Мерседес». Находясь в акватории Химкинского водохранилища, отель предлагает своим клиентам возможность отдохнуть у воды от ритма мегаполиса и восстановить собственные силы, не покидая границ города. Благодаря партнерам, гости отеля могут выбрать любой вид отдыха: парусные регаты от яхт-клуба Royal Yacht Club и компании PROyachting, шезлонги на золотом песке пляжа Beach club летом, катание на лыжах по зеркалу водохранилища зимой или изысканная кухня в ресторане «Водный». А любителям велосипедных и пеших прогулок придется по вкусу тенистые аллеи старейшего парка Москвы Покровского-Стрешнево.

К услугам гостей отеля DoubleTree by Hilton Moscow – Marina:

- 270 номеров, от уютных стандартных до элегантного президентского люкса
- Представительская гостиная с живописным видом на акваторию

водохранилища, снеками и безалкогольными напитками в течение дня

- 11 многофункциональных конференц-залов с дневным освещением и вместимостью более 1000 человек
 - ARTЯШОК & LA VERANDA ресторан европейской кухни
 - Lobby Bar & Lounge с уютным камином
 - Удивительный мир Chavana Spa со специалистами с острова Бали
 - Круглосуточный Фитнес-Центр
 - Термальная зона: бассейн, хаммам, финская сауна, снежный фонтан и душ
- впечатлений
- Салон Красоты с полным комплексом услуг
 - Бесплатный Wi-Fi доступ в Интернет
 - Подземная парковка
 - Трансфер
 - Трансфер в «Крокус-Экспо»
 - Прачечная и химчистка
 - Круглосуточное обслуживание номеров
 - Банкомат

Номерной фонд:

В распоряжении гостей отеля DoubleTree by Hilton Moscow - Marina 270 уютных номеров.

Таблица 1. Номерной фонд отеля.

| ТИП НОМЕРА | ОПИСАНИЕ |
|-------------------------------------|---|
| <u>Стандартный номер</u> | Площадь номера 28 кв.м. Кровать размера King/Twin Бесплатный Wi-Fi |
| <u>Стандартный номер с балконом</u> | Балкон Кровать размера King Бесплатный Wi-Fi |
| <u>Представительский номер</u> | Площадь номера 29 кв.м. Доступ в Представительскую гостиную Халат и тапочки |
| <u>Номер Делюкс</u> | Площадь номера 38 кв.м. Сейф Бесплатный Wi-F |
| <u>Представительский Делюкс</u> | Халат и тапочки Бесплатный Wi-Fi Доступ в Представительскую гостиную |
| <u>Номер Люкс</u> | Площадь номера 54 кв.м. 2 комнаты Доступ в Представительскую гостиную |
| <u>Президентский Люкс</u> | Площадь номера 110 кв.м. 3 комнаты Кухня |
| <u>Представительская гостиная</u> | Напитки и снеки в течение дня Живописный вид на Royal Yacht Club Высокоскоростной доступ в Интернет Во всех номерах отеля к услугам гостей: кровать размера King или Twin; матрац, разработанный по фирменной концепции Sweet Dreams by DoubleTree SleepExperience, 100% хлопок; рабочий стол с телефоном и розетками, |

| | |
|--|--|
| | <p>необходимыми для работы с ноутбуком; сейф, вмещающий ноутбук 15''; бесплатный Wi-Fi доступ в Интернет; высокоскоростной Интернет за дополнительную плату; телевизионная панель; спутниковое телевидение; набор для приготовления чая и кофе; мини-бар; утюг и гладильная доска; фен и косметическое зеркало; ванна с нескользящим покрытием и душевая кабина; косметические принадлежности; махровый халат и тапочки.</p> |
|--|--|

Мероприятия и свадьбы

Отель DoubleTree by Hilton Moscow - Marina предлагает широкий выбор возможностей для проведения встреч любого уровня. Будь то презентация, конференция, семинар или просто торжественный ужин, в Вашем распоряжении 11 многофункциональных конференц-залов, оборудованных новейшей техникой, что позволяет проводить мероприятия любой сложности. Просторные залы с дневным освещением могут трансформироваться в зависимости от формата события.

Шеф-повар отеля позаботится об изысканном кулинарном сопровождении встреч – легкие закуски для фуршетов, изысканные десерты во время кофе-брейков, полноценные обеды и ужины в авторском исполнении шеф-повара.

Уникальное местоположение отеля, на берегу водохранилища в непосредственной близости от яхт-клуба Roayl Yacht Club и спортивных площадок спорт-комплекса «Динамо», позволяет выйти за рамки классического представления о тренингах, семинарах и тимбилдингах. Добавьте яркие штрихи, приняв участие в настоящих парусных регатах или турнирах по теннису и пляжному волейболу.

«Мы понимаем, что успех предприятия во многом зависит от уровня проведения и организации бизнес-мероприятий и деловых встреч, поэтому предлагаем воспользоваться профессионализмом нашей команды»- отель предлагает услуги по организации мероприятий любого вида и уровня.

Организация питания:

LA VERANDA, полная воздуха и света, предлагает приятную альтернативу строгому и деловому ресторану. Рыба и мясо, приготовленные на гриле, классические блюда итальянской и японской кухни в авторском исполнении шеф-повара, легкие салаты и домашние десерты.

Зарядитесь энергией на целый день за завтраком в ресторане АРТЯШОК. В буфете Вы найдете все необходимое для здорового завтрака: мюсли, йогурт, цельнозерновой хлеб, каши и многое другое.

Просторный, полный воздуха Lobby Bar & Lounge - идеальное место для непринужденных бесед с коллегами и друзьями. Бармены предложат вам элитные спиртные напитки и изысканные коктейли под аккомпанемент легких закусок, салатов или домашних десертов.

А также:

62 ресторана в пределах 1 км **10 развлечений** в пределах 1 км Социальные сети

Анализируя деятельность отеля в соцсетях, можно сделать вывод, что штате отсутствует СММ-специалист, так как, проводятся мероприятия, выкладываются фото, но взаимодействие с

аудиторией очень низкое.

Вопросы и задания для обсуждения:

1. Опишите сильные и слабые стороны данного гостиничного комплекса.
2. Какие дополнительные мероприятия можно проводить в гостиничном комплексе.
3. Как расширить сферу предоставляемых услуг.
4. Как повысить осведомленность потребителя о существовании комплекса и повысить узнаваемость бренда.
5. Предложить комплекс мероприятий по продвижению.
6. Проанализировать ценовую политику гостиничного комплекса, выявить сильные и слабые стороны.
7. Оцените слоган и логотип отеля, опишите плюсы и минусы.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

РАЗДЕЛ 2. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии туризма и гостеприимства

Перечень изучаемых элементов содержания

Потребительское поведение. Модель потребительского поведения. Факторы, влияющие на потребительское поведение. Культурные, социальные, личностные и психологические характеристики потребителя. Поведение потребителя в разных национальных культурах. Целевой маркетинг и сегментация рынка. Этапы целевого маркетинга: сегментация рынка, выделение целевого рынка, позиционирование товара на целевом сегменте рынка. Признаки и критерии сегментации рынка. Основные сегменты рынка услуг туризма. Требования к эффективной сегментации. Разработка способов измерения привлекательности сегментов. Определение целевого рынка.

Тема 2.1. Поведение потребителей в индустрии туризма и гостеприимства: мотивация и ожидания

Перечень изучаемых элементов содержания

Потребительское поведение. Модель потребительского поведения. Факторы, влияющие на потребительское поведение. Культурные, социальные, личностные и психологические характеристики потребителя. Поведение потребителя в разных национальных культурах.

Тема 2.2. Сегментационный подход к выбору целевых рынков

Перечень изучаемых элементов содержания

Целевой маркетинг и сегментация рынка. Этапы целевого маркетинга: сегментация рынка, выделение целевого рынка, позиционирование товара на целевом сегменте рынка. Признаки и критерии сегментации рынка. Основные сегменты рынка услуг туризма. Требования к эффективной сегментации. Разработка способов измерения привлекательности сегментов. Определение целевого рынка.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

Тема практического занятия: Поведение потребителей в индустрии туризма и гостеприимства: мотивация и ожидания

Форма практического задания: решение кейс-задания.

Кейс-задание: Реальные методы удержания клиентов: опыт гостиничного бизнеса

Гостиничный бизнес, как и любой другой, находится в состоянии жесткой конкуренции. Чтобы удержаться на рынке, необходимо бороться за каждого клиента, следовательно,

предоставлять такой набор услуг, благодаря которому он захочет остановиться в этом же отеле еще раз.

Специфика привлечения клиентов в гостиничном деле состоит в следующем: здесь нельзя точно спрогнозировать вероятность того, что клиент станет постоянным, даже если обслуживание в отеле было на самом высоком уровне и произвело хорошее впечатление. Клиенту может не понравиться сам город или вообще он собирался посетить это место всего один раз в жизни.

Другое дело, если профессия человека требует постоянных поездок. В этих случаях персонал гостиницы прилагает все усилия, чтобы постоялец остался доволен услугами, верен данному отелю и поделился своими впечатлениями со знакомыми.

Гостиницы, заинтересованные в своей репутации и максимальном количестве постояльцев, предлагают самое высокое качество обслуживания в совокупности с предложением дополнительных услуг, скидок, гарантий и выполнением индивидуальных заказов. Такая организация деятельности будет привлекательна и людям, находящимся в поиске подходящей гостиницы, и тем, кто уже знаком с комфортом и качеством обслуживания в данном отеле.

Но на выбор гостиницы влияет не только качество обслуживания и предоставление дополнительных услуг. Клиенту важна экономия времени и сил при процедуре оформления. Большинство отелей сейчас имеют свои Интернет-сайты.

Так, «Балчуг Кемпински Москва» предоставляет возможность ознакомиться со схемой здания, увидеть подробный план этажей, расположение номеров и залов, посмотреть вид комнаты. Также можно получить информацию о наличии свободных мест и забронировать номер через Интернет. Гостиница «Аэростар» предоставляет видеопросмотр внутреннего убранства помещения. Посредством Интернета «Балчуг» дает возможность подписки на новости, где можно получить информацию о событиях, мероприятиях, выставках, проходящих в отеле. Также благодаря сайту можно отправить виртуальную открытку с изображением этой гостиницы своим знакомым. Потребителю предоставляется возможность заранее изучить расценки на номера и рассчитать стоимость проживания. Обеспечение отелями оперативного доступа к информации через Интернет на сегодняшний день дает неоспоримое преимущество перед конкурентами.

Кроме стандартного набора услуг для привлечения клиентов гостиницы предлагают и дополнительные. Например, «Балчуг Кемпински» дает своим клиентам возможность проживания с домашними животными. Также постояльцы, имеющие детей, могут воспользоваться услуга-ми няни – служащей гостиницы. Такие крупные отели, как «Аэростар»,

«Балчуг», «Метрополь», «Украина» принимают активное участие в проведении праздников, приемов, конференций, различных общественных и культурных мероприятий, подготавливая для таких случаев банкетные или конференц-залы.

Также по желанию гостей организовываются деловые встречи, тематические вечера. Постояльцы отелей имеют доступ к Интернету. Предоставляются услуги прачечной и химчистки. Представительницы прекрасного пола могут, не выходя из гостиницы, воспользоваться услугами косметолога или парикмахера. Служащие гостиницы «Метрополь» организуют экскурсии в Кремль, в здании отеля находится касса билетов Большого театра.

Владельцы гостиницы стараются обеспечить своим клиентам максимально комфортное проживание и экономию времени. Отели «Балчуг» и «Метрополь» дают возможность заказать лимузин или воспользоваться услугами банка, который также находится в здании гостиницы. Также отели предоставляют возможность покупки или обмена авиабилетов.

Работники гостиниц берут на себя и организацию досуга своих клиентов. Постояльцы отелей и их гости в любое время, не выходя на улицу, могут посетить казино и приятно развлечься, также к их услугам кафе и рестораны, которые расположены в этом же здании. Гостиницы, высокодержателе своей марку, имеют в наличии и оздоровительный центр, где клиенты могут поддерживать форму, занимаясь фитнесом или плавая в бассейне, также в их распоряжении находятся сауна и солярий. Для обеспечения еще большего удобства постояльцев отели предоставляют услуги бутиков, цветочных магазинов, газетных киосков или отделов, торгующих сувенирами. Обычно эти заведения расположены на первом этаже гостиницы и создают в стенах одного здания небольшой городок, который дает возможность делать закупки, проводить деловые встречи, банковские операции и развлекаться, не выходя на улицу. Такая организация удобна

клиенту гостиницы, и чем больше возможностей она будет ему предоставлять, тем больше вероятность, что именно этот отель он выберет в следующий раз или посоветует своим знакомым.

Привлекает клиентов и предоставление гарантий. Так, сеть мотелей «Хамптон Инн» гарантирует «высокое качество предоставляемых услуг». Если во время проживания в отеле у клиента возникают «обоснованные претензии» по поводу обслуживания, ему полностью возвращаются деньги. Также практикуется выплачивание компенсации за причиненное беспокойство или вручается ценный подарок. При возникновении спорных ситуаций или каких-либо проблем инцидент улаживается в пользу клиента, руководствуясь принципом: клиент всегда прав.

Эффективным способом увеличения клиентуры является предоставление всевозможных скидок. В основном такую привилегию получают люди, постоянно пользующиеся услугами определенной гостиницы, но применяется эта система и по отношению к другим постояльцам. Гостиница «Украина» предоставляет скидки в том случае, если клиент покупает целый пакет услуг, в который входят проживание, аренда залов и питание. Отель «Аэростар» дает возможность бесплатного проживания детям младше 12 лет, также он заключает договоры на корпоративной основе при перелете на самолете компании «Аэрофлот» и позволяет использовать набранные очки для повышения класса обслуживания. Благодаря этому сотрудничеству группа отелей «Кемпински» получила доступ к клиентской базе «Аэрофлота».

Для постоянных клиентов существует особая система поощрений. Предоставление скидок при оплате номера, возможность проживания в номере классом выше, чем оплаченный, специальные подарки и поздравления ко дню рождения, обустройство номера по индивидуальному заказу – все это будет залогом для гостиницы, что клиент не захочет расстаться со своими привилегиями, а следовательно не воспользуется услугами конкурентов.

Обычно отели располагают базой данных своих клиентов, где указываются их возраст, день рождения, семейное положение, вкусы и предпочтения. Например, если клиент при первом посещении гостиницы выразил желание жить в номере с окнами, выходящими на север, такая особенность будет занесена в базу данных предпочтений этого постояльца.

Другим вариантом привлечения клиентов является совершенно противоположный способ – отказ гостиницы от предоставления дополнительных услуг, выполнения индивидуальных заказов и обеспечения высшего уровня комфорта. Все вышеперечисленные сервисы предназначены исключительно для обеспеченных клиентов, а человек среднего достатка отель такого уровня даже не будет рассматривать в качестве возможного места остановки. Поэтому гостиницы среднего класса имеют возможность максимально снизить цены на проживание. Таким образом, сокращение количества услуг, влекущее за собой снижение стоимости, также является средством привлечения и сохранения клиентов.

Возможные вопросы для обсуждения:

1. Предложите новые направления маркетинговой коммуникации отелей с целевым рынком.
2. Назовите посредников при сбыте гостиничных услуг. Каковы возможные способы продвижения для посредников?
3. При каких условиях оказание широкого спектра дополнительных услуг способно повысить конкурентоспособность и привлечь клиента?
4. Какова стратегия маркетинга по отношению к различным сегментам потребителей?
5. Что дает производителям туруслуг обмен клиентскими базами? Между какими фирмами целесообразен такой обмен?¹

Тема практического занятия: Сегментационный подход к выбору целевых рынков

Форма практического задания: решение кейс-задания.

Кейс-задание: Методика сегментации потребительского рынка «с нуля»

Сегментация целевой аудитории — важный процесс, от того, на какой потребительской группе решит сосредоточить свои усилия компания, зависят дальнейшие решения относительно

¹ <https://www.vvsu.ru/files/BE632B05-5FE7-4E29-8B25-4858CD0288DA.pdf>

свойств товара, цены, способов продажи и рекламных кампаний. В данном примере мы пройдем все этапы сегментации потребительского рынка, определим критерии и принципы сегментирования потребителей и научимся выбирать наиболее привлекательную целевую аудиторию.

Шаг первый: составьте полный список критериев сегментирования

Выпишите все возможные критерии сегментации потребителей, которые придут вам в голову. Чем подробнее список, тем проще выделить микрониши, особенно на рынках с высоким уровнем дифференциации товара.

| |
|----------------------------------|
| социально-демографические |
| пол |
| возраст |
| доход |
| семейное положение |
| жизненный цикл семьи |
| кол-во и возраст детей |
| род занятий |
| образование |
| сфера деятельности |
| географические |
| регион проживания |
| размер населенных пунктов |
| урбанизация города |

Затем, посмотрите внимательно на выписанные критерии и вычеркните те, которые точно не подходят для деления потребителей рынка на однородные группы.

| |
|-----------------------------------|
| социально-демографические |
| пол |
| возраст |
| доход |
| семейное положение |
| жизненный цикл семьи |
| кол-во и возраст детей |
| род занятий |
| образование |
| сфера деятельности |
| географические |
| регион проживания |
| размер населенных пунктов |
| урбанизация города |

В результате первых двух шагов у вас получится список возможных критериев сегментирования рынка. Из данного списка вам необходимо будет выбрать 2-3 ключевых критерия, которые наилучшим образом объясняют разницу в поведении компаний в отрасли. Остальные критерии из данного списка будут носить описательный характер и помогут вам подробно охарактеризовать каждый сегмент.

| социально-демографические |
|---------------------------------------|
| возраст |
| <i>до 25 лет</i> |
| <i>25-40 лет</i> |
| <i>40-55 лет</i> |
| <i>55+</i> |
| доход |
| <i>низкий</i> |
| <i>средний</i> |
| <i>высокий</i> |
| семейное положение |
| <i>в браке</i> |
| <i>отсутствуют семейные отношения</i> |
| <i>состоят в гражданском браке</i> |
| <i>в разводе</i> |

Несколько слов о том, откуда брать информацию для описания каждого критерия. Перед тем, как приступить к процессу рыночной сегментации, вам необходимо погрузиться в рынок и досконально изучить его. Нельзя без понимания рынка пытаться выделить сегменты. Ознакомьтесь с последними обзорами исследовательских агентств о вашем рынке, проведите глубинные интервью или фокус-группы с собственниками бизнеса или лицами, отвечающими за принятие решения на вашем рынке, опросите менеджеров по продажам, непосредственно контактирующих с клиентами.

Шаг второй: Опишите потребителей и не потребителей Вашего товара

По выделенным принципам сегментации опишите следующие группы покупателей вашего товара (важно: при описании групп старайтесь описать наиболее характерных представителей каждой группы, это упростит процесс сегментирования):

- Лояльные покупатели Вашего товара, которые покупают Ваш товар постоянно и с низкой вероятностью переключатся на конкурентов
- Нелояльные покупатели Вашего товара, которые покупают Ваш товар нерегулярно, на ряду с товарами конкурентов
- Покупатели, которые никогда не купят Ваш товар

Такая характеристика потребительских групп поможет выявить причины высокой и низкой лояльности покупателей, посмотреть на данные группы в разрезе социальных, демографических, поведенческих и психографических признаков.

| Критерии сегментирования | Лояльные покупатели | Непостоянные покупатели | Никогда не купят |
|--|---------------------|-------------------------|------------------|
| социально-демографические | | | |
| возраст | | | |
| <i>до 25 лет</i> | | | 1 |
| <i>25-40 лет</i> | | 1 | |
| <i>40-55 лет</i> | 1 | 1 | |
| <i>55+</i> | 1 | | |
| доход | | | |
| <i>низкий</i> | 1 | 1 | |
| <i>средний</i> | 1 | 1 | |
| <i>высокий</i> | | | 1 |
| род занятий | | | |
| <i>собственники бизнеса</i> | | | 1 |
| <i>руководители среднего звена</i> | | 1 | |
| <i>офисные сотрудники младшего звена</i> | 1 | 1 | |
| <i>пенсионеры</i> | 1 | | |
| <i>студенты</i> | | | 1 |
| <i>домохозяйки</i> | 1 | 1 | |

Шаг третий: Опишите потребителей ключевых игроков рынка

По этим же критериям сегментации опишите следующих потребителей конкурентов (важно: при описании групп старайтесь описать наиболее характерных представителей каждой группы, это упростит процесс сегментирования. Если конкурентов в каждой группе несколько, то лучше описать потребителей каждого по отдельности):

- потребителей основного конкурента, чьи товары стоят дешевле Ваших
- потребителей основного конкурента, чьи товары стоят на одном уровне с Вашими
- потребителей основного конкурента, чьи товары стоят дороже Ваших

Описание покупателей разных ценовых сегментов и разных игроков поможет в поиске ключевых отличий в уже устоявшихся и сформировавшихся моделях потребления. А значит поможет найти правильные критерии сегментирования.

| Критерии сегментирования | Конкуренты с низкой ценой | Конкуренты с равной ценой | Конкуренты с высокой ценой |
|--|---------------------------|---------------------------|----------------------------|
| социально-демографические | | | |
| возраст | | | |
| <i>до 25 лет</i> | | 1 | 1 |
| <i>25-40 лет</i> | | 1 | 1 |
| <i>40-55 лет</i> | | 1 | |
| <i>55+</i> | 1 | 1 | |
| доход | | | |
| <i>низкий</i> | 1 | | |
| <i>средний</i> | | 1 | |
| <i>высокий</i> | | | 1 |
| род занятий | | | |
| <i>собственники бизнеса</i> | | 1 | 1 |
| <i>руководители среднего звена</i> | | 1 | 1 |
| <i>офисные сотрудники младшего звена</i> | | 1 | |
| <i>пенсионеры</i> | 1 | | |
| <i>студенты</i> | | | 1 |
| <i>домохозяйки</i> | | | 1 |

Шаг четвертый: Анализ различий и определение финальных критериев сегментирования
Самый важный шаг в процессе сегментации рынка. Не жалейте времени на подробный анализ. Внимательно проанализируйте таблицу и выделите те критерии сегментирования, по которым клиенты всех групп явно отличаются между собой. Из выделенного списка определите важные параметры, которые наилучшим способом описывают причину покупки, причину переключения

и причину отказа от товара. Таких важных параметров у вас должно получиться не более 3. Выявленные критерии и будут являться основой для сегментирования. Остальные критерии будут являться описательными характеристиками сегмента.

Совет: обратите внимание на различия в поведенческих и психографических критериях. Именно данные критерии лучше всего подходят для основных критериев сегментирования. Социально-демографические и географические факторы в большинстве случаев являются описательными характеристиками аудитории и нужны для подробного описания аудитории сегмента и в последствии помогают спланировать таргетинг в рекламных кампаниях.

Шаг пятый: Определение и описание сегментов

На основе выбранных критериев сегментации разделите потребителей на сегменты.

| Критерии сегментирования | | Критерий 2 | | |
|--------------------------|-------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | | Вар 1 | Вар 2 | Вар 3 |
| Критерий 1 | Вар 1 | Описание сегмента 1 | Описание сегмента 4 | Описание сегмента 6 |
| | Вар 2 | Описание сегмента 2 | Описание сегмента 5 | Описание сегмента 7 |
| | Вар 3 | Описание сегмента 3 | Описание сегмента 6 | Описание сегмента 8 |

Проверьте себя: Разные сегменты потребителей должны требовать различных характеристик товара, разный уровень сервиса, по-разному воспринимать качество одного и того же продукта, иметь различные привычки поведения и покупать различный набор торговых марок. Дайте название каждому сегменту и максимально подробно опишите каждый сегмент по следующим критериям:

- социально-демографические характеристики сегмента: пол, возраст, доход, образование, профессиональная квалификация, семейное положение и количество детей
- географические характеристики: регион проживания, тип населенного пункта и размер населенного пункта
- поведенческие характеристики: частота покупки и пользования товаром, кол-во покупаемых брендов, место покупки, свойства, которые ценят в товаре, отношение к товару компании
- психографические характеристики: ценности и жизненная позиция, образ жизни и мотивация покупки

| Критерии сегментирования | | Эффективность от использования | |
|--------------------------|----------|--------------------------------|-------------------------------|
| | | Могут оценить эффект | Не могут оценить эффект |
| Известность марки | важна | "Вовлеченные консерваторы" | "Не вовлеченные консерваторы" |
| | не важна | "Вовлеченные новаторы" | "Не вовлеченные новаторы" |

С примером описания покупателей каждого сегмента можно ознакомиться в методике описания целевой аудитории рынка.

Шаг шестой: Оценка размера и потенциала сегментов

После того, как Вы разбили рынок на сегменты и описали их, необходимо оценить привлекательность сегмента для Вашей компании. Для этого решите три задачи:

1. Определите текущий размер (емкость) каждого сегмента
2. Оцените потенциал и перспективы развития каждого сегмента
3. Оцените конкурентоспособность и возможности роста товара компании в сегменте

Шаг седьмой: Выбор целевых сегментов рынка

Завершающий этап процесса сегментации рынка, на котором вы должны выбрать одну из 5 основных стратегий целевого маркетинга. Читайте о них подробнее в статье Понятие целевого сегментирования в маркетинге².

Задание:

Используя представленную методику проведите сегментацию потребителей/рынка для строительства нового отеля. Выберите самостоятельно регион и метод расположения отеля.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

РАЗДЕЛ 3. Продуктовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства

Перечень изучаемых элементов содержания

Цели и задачи управления товарным ассортиментом. Система управления товарным ассортиментом. Трудности и ошибки в управлении. Рабочие инструменты для управления. ABC и XYZ анализ. Матрица BCG.

Генерирование идеи продукта для избранного ранее целевого рынка. Оценка степени новизны продукта, определение его отличительных особенностей и преимуществ. Формулировка стратегии позиционирования, рекомендаций по комплексу маркетинга для поддержания соответствующей позиции. Выбор и разработка маршрута: посещаемые пункты, средства передвижения, последовательность, продолжительность. Формирование пакета услуг. Выбор формы обслуживания (тур- группы и/или индивидуалы), класса обслуживания. Предложение возможных дополнительных услуг. Описание долговременного подхода (по стадиям ЖЦТ).

Тема 3.1. Управление структурой ассортимента

Перечень изучаемых элементов содержания

Цели и задачи управления товарным ассортиментом. Система управления товарным ассортиментом. Трудности и ошибки в управлении. Рабочие инструменты для управления. ABC и XYZ анализ. Матрица BCG.

Тема 3.2. Разработка нового продукта

Перечень изучаемых элементов содержания

Генерирование идеи продукта для избранного ранее целевого рынка. Оценка степени новизны продукта, определение его отличительных особенностей и преимуществ. Формулировка стратегии позиционирования, рекомендаций по комплексу маркетинга для поддержания соответствующей позиции. Выбор и разработка маршрута: посещаемые пункты, средства передвижения, последовательность, продолжительность. Формирование пакета услуг. Выбор формы обслуживания (тур- группы и/или индивидуалы), класса обслуживания. Предложение возможных дополнительных услуг. Описание долговременного подхода (по стадиям ЖЦТ).

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3

Тема практического занятия: Управление структурой ассортимента.

² <http://powerbranding.ru/segmentirovanie/potrebitelskii-rynok/>

Форма практического задания: решение практических задач.

Пример задачи для решения:

Задача. В целях укрепления позиции на рынке руководство отеля приняло решение расширить перечень дополнительных услуг. Перед службой логистики была поставлена задача усиления контроля за реализацией дополнительных услуг. Необходимо провести анализ ассортимента дополнительных услуг по методам **ABC** и **XYZ**, в результате чего распределить дополнительные услуги по группам и сформулировать соответствующие рекомендации по управлению сбытом.

Исходные данные

| Номер услуги | Выручка за год по дополнительной услуге, руб. | Выручка за квартал, руб. | | | |
|--------------|---|--------------------------|------------|-------------|------------|
| | | I квартал | II квартал | III квартал | IV квартал |
| 1 | 15300 | 4000 | 3700 | 3500 | 4100 |
| 2 | 1280 | 240 | 300 | 340 | 400 |
| 3 | 2400 | 500 | 600 | 400 | 900 |
| 4 | 7800 | 3300 | 1000 | 1500 | 2000 |
| 5 | 320 | 50 | 70 | 180 | 20 |
| 6 | 1880 | 450 | 490 | 460 | 480 |
| 7 | 4940 | 1400 | 1040 | 1200 | 1300 |
| 8 | 6900 | 400 | 1600 | 2000 | 2900 |
| 9 | 14300 | 3600 | 3300 | 4000 | 3400 |

Тема практического занятия: Разработка нового продукта

Форма практического задания: решение кейс-задания.

Кейс-задание: Разработка продукта в компании Мариотт.

Несмотря на быстрый рост компании Мариотт в середине 80-х годов, ее руководство поняло, что ему не удастся сохранить и дальше 20%-ный годовой рост доходов. Более того, темп роста дорогостоящего сегмента рынка замедлится на 2% в год в конце 80-х годов. Также менеджеры компании поняли, что дальше будет сложнее найти недорогостоящие места для размещения будущих отелей, хотя планировалось строить от 80 до 90 тыс новых номеров. Таким образом, компания встала перед выбором между дальнейшим замедлением темпов своего роста и сворачиванием своих проектов, несмотря на высокий уровень загруженности в собственных отелях (80%). Компания выбрала путь продолжения своего роста через захват новых сегментов рынка размещения.

После запуска нового продукта, концепции Кортярд, (три отеля в 1983 г) количество отелей этой концепции достигло теперь более двухсот.

Разработка своего нового продукта Кортярд со стороны компании Мариотт является хорошим примером применения многовариантного статистического анализа для разработки нового продукта в индустрии гостеприимства. Результаты исследования подсказали компании Мариотт занять нишу на рынке отелей среднего класса, а концепция Кортярд послужила катализатором в процессе реструктуризации гостиничной индустрии и среднего ценового уровня Северной Америки (от 35 до 60 долл. за ночь за комфортабельный номер)

В прошлом свои новые отели компания в основном строила для бизнесменов и участников разных конференций, готовых платить от 70 до 90 долл. за ночь за относительно просторный номер и сравнительно хороший сервис в комфортабельных отелях, находящихся в крупных городах.

При разработке концепции Кортярд компания Мариотт придерживалась следующих трех критериев:

создание уверенности в том, что новая концепция предлагает клиентам хорошую стоимость,

минимизация предложения со стороны других собственных отелей;

построение такой позиции на рынке, которая обеспечила бы управление значительным конкурентным преимуществом.

Процесс разработки продукта состоял из следующих этапов.

- отбор команды для разработки продукта;
- анализ окружающей среды и конкурентов;
- анализ клиентуры;
- генерация идей;
- уточнение продукта;
- позиционирование продукта;
- мониторинг результатов.

Отбор команды для разработки продукта проводился по двум критериям: во-первых, команда должна была иметь маленький размер для сохранения эффективного функционирования и сочетать знание с опытом; во-вторых, команда должна была включать специалистов, уже успевших создать хороший продукт, и чей энтузиазм мог бы преодолеть сложности и барьеры.

Анализ окружающей среды и конкурентов основывался на традиционном на Западе подходе SWOT (первые буквы английских слов strengths, weaknesses, opportunities, threats и на русском - соответственно сила, слабость, возможности, угроза) и заключался в исследовании конкуренции во всех сегментах рынка, включая отелей всех ценовых категорий. Анализ обнаружил неудовлетворенный спрос и на рынке отдыха, и на рынке бизнес-путешествий для дешевого гостиничного продукта по цене на 2 или 3 долл. ниже традиционного продукта компании Холидей Инн.

Анализ клиентуры был обширным и представлял собой проведение собеседований с целевыми группами, а также изучение сегмента клиентов, чей годовой доход превышает 300 тыс. долл. в год. Одной из главных находок анализа являлась категоризация клиентов по двум основным видам, а именно "желающих безопасность" (хотят безопасный замок на двери, хорошее освещение коридоров, надежную пожарную безопасность) и "желающих функциональные номера" (хотят номер, удобный и для бизнеса, и для социальной деятельности).

Собранная информация из двух вышеназванных этапов использовалась в процессе генерации идей, когда с помощью "мозговой атаки" находился возможный продукт для дальнейшего исследования.

Фаза уточнения продукта - также обширный процесс, его целью является нахождение оптимального, с точки зрения клиентов, комплекса качеств и атрибутов в новом продукте. Исследование проводилось среди 601 клиента, выбранных из четырех крупных городов - Атланта, Даллас, Сан-Франциско и Чикаго (США). От каждого респондента требовалось выбрать наилучший среди 150 атрибутов, связанных с ценой продукта. Исходя из этой стадии, Мариотт составила основную концептуальную схему продукта, которая удовлетворяла следующим критериям:

- он должен быть нацелен на сегмент рынка с ценой среднего уровня;
- он должен быть относительно маленького размера (150 номеров или меньше);

- он должен предлагать неограниченное меню и неменьший уровень вежливого обращения, чем конкуренты;
- он должен быть стандартизованным продуктом в группах (т. е. от пяти до восьми отелей в одной зоне);
- имя Мариотт должно использоваться для узнавания.

В 1982 г. был разработан первый прототип продукта с использованием передвижной стены. Клиентам предлагалось высказать свою позицию по трем конфигурациям комнат. Полученная информация о занимаемой позиции клиентов в отношении длины комнаты дала возможность рекомендовать компании Мариотт проводить корректировку, которая позволила бы сэкономить 80 тыс. долл. при строительстве каждого отеля

Далее Мариотт подготовила сообщение о позиционировании продукта для новой концепции. Из этого сообщения вытекало, что только названный продукт Кортярд будет обслуживать бизнес-путешественников, которые хотят располагаться в отелях по новым ценам и с последовательно высоким уровнем обслуживания, а также людей, путешествующих для удовольствия и которые хотят комфортный номер.

Первым рынком для апробации нового продукта компании Мариотт - Кортярд был г. Атланта, где первые три отеля этой концепции были открыты в 1983 г. Одноместные номера стоили 48 долл. за ночь против 57 долл. за ночь в ближайших отелях компании Холидей Инн. Последние пробы на рынке послужили к наведению последних штрихов в новом продукте. Например, были сокращены размеры номеров, а двери шкафов переделали так, чтобы они открывались вовнутрь шкафа. Уровень загрузки в первые шесть месяцев деятельности составил 90%.

В заключение был проведен мониторинг результатов. И по настоящий день Мариотт последовательно держит руку на пульсе реакции рынка на малейшие изменения концепции Кортярд.

Как отмечалось выше, фаза утончения продукта очень большая, что связано с большой исследовательской работой, проводящейся в компании Мариотт, которая использовала разные исследовательские приемы, такие, как анализ с помощью объединения (использовался для определения относительной важности разных предпочтений, которые клиенты отдают при принятии решений, например при продаже автомобилей из трех разных цветов более предпочтительным оказывается белый цвет, чем красный и зеленый цвета соответственно), мульти-размерное шкалирование, многовариантный анализ групп (оба связаны с демографическими и физиологическими характеристиками использования тех или иных отелей).

При решении кейса необходимо дать ответы на следующие вопросы:

Существует ли достаточный спрос для новой гостиничной концепции, нацеленной на сегменты бизнес-путешествий и отдыха, для удовлетворения задач роста и финансовой отдачи?

В чем заключается наилучшее позиционирование для новых отелей?

Какую комбинацию нужно предлагать для показателей разных отелей и видов услуг?

Какой должна быть стратегия ценообразования для номеров в новых отелях?

Какой должна быть стратегия размещения на местности для новых отелей?³

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

РАЗДЕЛ 4. Ценовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства

Перечень изучаемых элементов содержания

Сущность и функции цены как экономической категории. Методы ценообразования, ориентированные на издержки (затратные методы ценообразования). Методы ценообразования, ориентированные на спрос. Методы ценообразования, ориентированные на конкурентов. Методы,

³ https://tourlib.net/books_tourism/papiran_men91.htm

основывающиеся на воспринимаемой ценности товара. Параметрические методы ценообразования. Комбинированные методы ценообразования.

Выбор модели формирования цены на продукт. Калькуляция себестоимости продукта, определение маржи. Определение цены на отдельные услуги, на комплексное обслуживание, цены одного туродня, цены тура. Разработка политики дифференциации цен (по форме обслуживания, сезонам, дестинациям, качеству, количеству услуг). Разработка системы скидок и надбавок. Исследование цен конкурентов.

Тема 4.1. Методы ценообразования

Перечень изучаемых элементов содержания

Сущность и функции цены как экономической категории. Методы ценообразования, ориентированные на издержки (затратные методы ценообразования). Методы ценообразования, ориентированные на спрос. Методы ценообразования, ориентированные на конкурентов. Методы, основывающиеся на воспринимаемой ценности товара. Параметрические методы ценообразования. Комбинированные методы ценообразования.

Тема 4.2. Ценовая стратегия

Перечень изучаемых элементов содержания

Выбор модели формирования цены на продукт. Калькуляция себестоимости продукта, определение маржи. Определение цены на отдельные услуги, на комплексное обслуживание, цены одного туродня, цены тура. Разработка политики дифференциации цен (по форме обслуживания, сезонам, дестинациям, качеству, количеству услуг). Разработка системы скидок и надбавок. Исследование цен конкурентов.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4

Тема практического занятия: Методы ценообразования

Форма практического задания: решение ситуационных задач.

Ситуационная задача:

Задача 1. Вы только что приняты на работу менеджером туристской фирмы. Директор попросил вас рассмотреть цены на предлагаемые фирмой продукты и определить, нуждаются ли они в изменении.

Вопрос и задание:

Как бы вы решили эту задачу?

Ответ аргументируйте с теоретических позиций.

Приведите практические примеры.

Задача 2. Проведите исследование цен на аналогичные турпродукты, предлагаемые турфирмами (воспользуйтесь рекламными материалами в прессе).

Вопросы и задания:

Сделайте анализ и выявите, существует ли система формирования цен в разных туристских предприятиях. Как вы считаете, какой из методов ценообразования они используют?⁴

Тема практического занятия: Ценовая стратегия

Форма практического задания: решение ситуационных задач.

Ситуационная задача:

Задача 1. Туристская фирма «Триумф» проводила в жизнь агрессивную стратегию низких цен и завоевала значительную долю рынка, но попала сразу в три «капкана»:

- 1) низкого качества;
- 2) недолговечности доли рынка;
- 3) мелкого кармана.

⁴ <https://vvgu.pf/files/B254BBC5-F515-4F98-9EE7-B92DBA452426.pdf>

Вопросы и задания:

1. Можете ли вы объяснить, что представляют собой эти три «кап-кана»?
2. В каких условиях оказывается эффективной стратегия цен проникновения на рынок.
3. Дайте сравнительную характеристику стратегий «снятия сливок» и цен проникновения на рынок.
4. Приведите примеры эффективного использования стратегии престижных цен в практике работы отечественных туристских предприятий. Убедитесь сами и докажите, что вы привели хорошие примеры.

Задача 2. На процесс ценообразования в сфере туризма оказывает влияние ряд особенностей.

Задание:

Приведите примеры применения этих особенностей в практике работы отечественных турфирм.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

РАЗДЕЛ 5. Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства

Перечень изучаемых элементов содержания

Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Виды, функции каналов сбыта. Вертикальные (договорные) маркетинговые системы сбыта.

Выбор типа сбытовой политики, каналов сбыта. Определение возможных посредников: туроператоров, турагентов (требования к их специализации, территориальному размещению).

Моделирование взаимоотношений с партнерами. Проработка основных условий соглашения. Выбор способов поддержки и стимулирования деятельности партнеров.

Тема 5.1. Сбытовая система предприятий индустрии туризма и гостеприимства

Перечень изучаемых элементов содержания

Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства. Виды, функции каналов сбыта. Вертикальные (договорные) маркетинговые системы сбыта.

Тема 5.2. Разработка сбытовой политики

Перечень изучаемых элементов содержания

Выбор типа сбытовой политики, каналов сбыта. Определение возможных посредников: туроператоров, турагентов (требования к их специализации, территориальному размещению).

Моделирование взаимоотношений с партнерами. Проработка основных условий соглашения. Выбор способов поддержки и стимулирования деятельности партнеров.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5

Тема практического занятия: Сбытовая система предприятий индустрии туризма и гостеприимства

Форма практического задания: решение ситуационных задач.

Ситуационная задача:

Задача 1. Туристская компания «Миг-вояж» является классическим туроператором. Среди направлений, предлагаемых компанией, Египет (отдых, экскурсионные туры, любые индивидуальные программы), Италия (отдых на курортах Римини и Чезенатико, классическая и экскурсион-ные программы), Греция.

«Режим наибольшего благоприятствования для агентств» — вот принцип, которого строго придерживается компания в своей работе. Все турагенты после заключения договора о сотрудничестве ставятся получателями факс-бюллетеней, в которых, помимо прайс-листов, содержатся оперативные сведения о курортах (вплоть до температуры воздуха и воды), информация о наличии мест на ближайшие заезды, изменения консульских требований и т.д. То,

от чего приходят в восторг региональные партнеры, — это принцип «обратного звонка», который компания «Миг-воаяж» стала пользоваться в международных телефонных разговорах. Турагенту достаточно позвонить в компанию, представиться, назвать номер телефона и сказать: «Обратный звонок, пожалуйста». И менеджеры компании сами перезвонят агенту, так что дальнейшее общение по международной линии будет происходить за счет туроператора.

Вопросы и задания

1. Охарактеризуйте канал сбыта, используемый компанией «Миг-воаяж». В чем его достоинства и недостатки?
2. Какие еще каналы сбыта туристского продукта вы знаете? Дайте им характеристику.
3. Какими критериями вы бы руководствовались при выборе турагента?
4. В чем заключаются особенности работы компании «Миг-воаяж» с турагентами? Какие еще приемы установления взаимоотношений с турагентами вам известны?

Задача 2. Каким образом научно-технический прогресс изменит каналы сбыта услуг в сфере туристского бизнеса? Дайте развернутый ответ.

Задача 3. В чем состоят главные различия между каналами сбыта компании, производящей товары в материальной форме, и фирмы, занимающейся туристским бизнесом?

Тема практического занятия: Разработка сбытовой политики

Форма практического задания: решение кейс-задания.

Кейс-задание: «Продвижение бизнес-отеля».

Цель кейса – формирование профессиональных знаний и управленческих компетенций бакалавров по разработке комплекса маркетинговых мероприятий по позиционированию, развитию и продвижению бизнес-отеля в г. Москва.

В кейсе представлены основное содержание, аннотация, кейс-ситуация, вопросы для обсуждения, список рекомендуемой литературы.

ОПИСАНИЕ СИТУАЦИИ

Бизнес корпус отеля Garden Plaza Moscow WTC был построен в 1980 г, но полная реновация всех его номеров завершилась в 2018 г. Благодаря этому здание объединяет историческую и архитектурную значимость с современным комфортом, предлагая всё необходимое для плодотворной работы и полноценного отдыха, в сочетании с полным спектром услуг бизнес-отеля 5*. Премиальный Клубный корпус был построен в 2011 году с учетом всех современных решений в планировке и дизайне пространств. Высокие потолки, панорамное остекление, увеличенная площадь номеров и авторская итальянская мебель служат отличной оправой для предоставляемого гостям сервиса высочайшего уровня.

Услуги:

Для всех гостей Бизнес корпуса предоставляется:

- Высокоскоростной беспроводной Wi-Fi без оплаты;
- Бесплатная парковка;
- Услуги хранения багажа и консьерж-сервис;;
- Круглосуточное ресторанное обслуживание в номерах;
- Доступ в фитнес-зал.

В дополнение к остальным услугам отеля, для гостей Клубного корпуса предоставляется:

- Доступ в Клубный Лаунж с включенным завтраком и ужином;
- Высокоскоростной беспроводной Wi-Fi без оплаты;
- Отдельная стойка для быстрой регистрации индивидуального подхода к гостям;
- Бесплатная парковка;
- Доступ в фитнес-центр WTC Fitness с бассейном, сауной, джакузи, хамамом и ультрасовременными тренажерами;

Местоположение:

Отель является неотъемлемой частью Центра международной торговли Москвы (ЦМТ) – одного из крупнейших многопрофильных бизнес-комплексов России.

До Garden Plaza легко добраться на автомобиле со стороны Третьего Транспортного Кольца или улицы Новый Арбат. В непосредственной близости находится сердце бизнес-жизни столицы - Москва-Сити. До ближайших станций метро – «Улица 1905 года», «Деловой центр» или «Выставочная» - можно немного прогуляться пешком или воспользоваться регулярными маршрутами общественного транспорта.

Также отель является частью Центра международной торговли и находится на Краснопресненской набережной, всего в 10 минутах ходьбы по живописной набережной от Экспоцентра. В дни выставок между гостиницей и территорией Экспоцентра курсирует бесплатный шаттл.

Номерной фонд:

В отеле 724 элегантных номера, в том числе 149 клубных комнат повышенной комфортности с роскошными панорамными видами на город.

Таблица 1. Номерной фонд.

| Тип номера | | Цена за одну ночь, RUB |
|-------------------|---|-------------------------------|
| Стандарт | Бизнес Номер | 8 730 |
| | Номер Делюкс | 10 476 |
| Suite | Номер Люкс Для Некурящих С Большой Кроватью | 19 206 |
| | Роскошный Клубный Студио Для Некурящих С Большой Кроватью | 19 206 |
| | Luxurious Presidential Suite Nonsmoking | 242 500 |
| 2 кровати | Бизнес Номер Для Некурящих С 2 Кроватями | 8 730 |
| 1 кровать | Бизнес Номер Для Некурящих С 1 Большой Кроватью | 8 730 |
| | Клубный Номер Для Некурящих С Большой Кроватью | 10 476 |

IHG Rewards Club:

В 2018 году сеть отелей Crowne Plaza включили в единую всемирную программу лояльности IHG Rewards Club.

Pets Friendly:

Размещение гостей с домашними животными разрешено при наличии ветеринарных документов установленного образца (справка от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках). Стандартный депозит за размещение питомца составляет 10 000 руб.

Динамика численности и производительности труда:

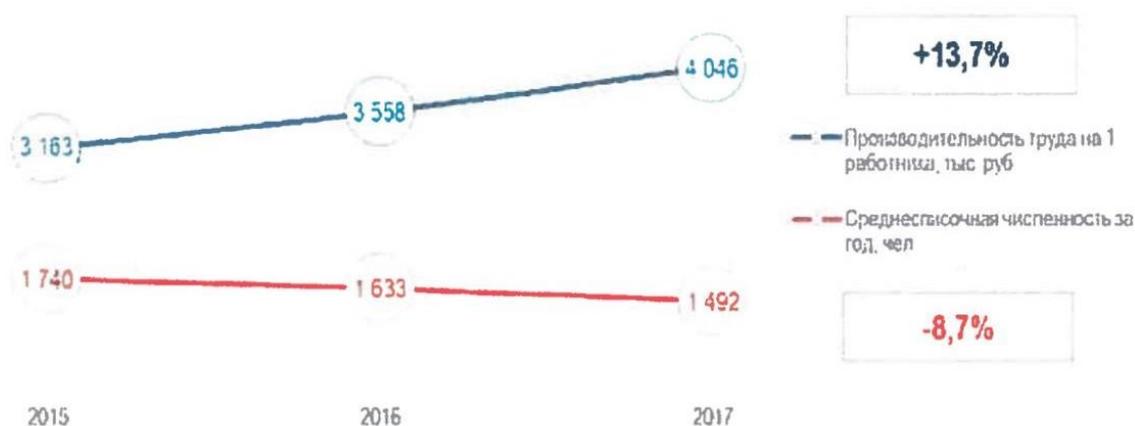
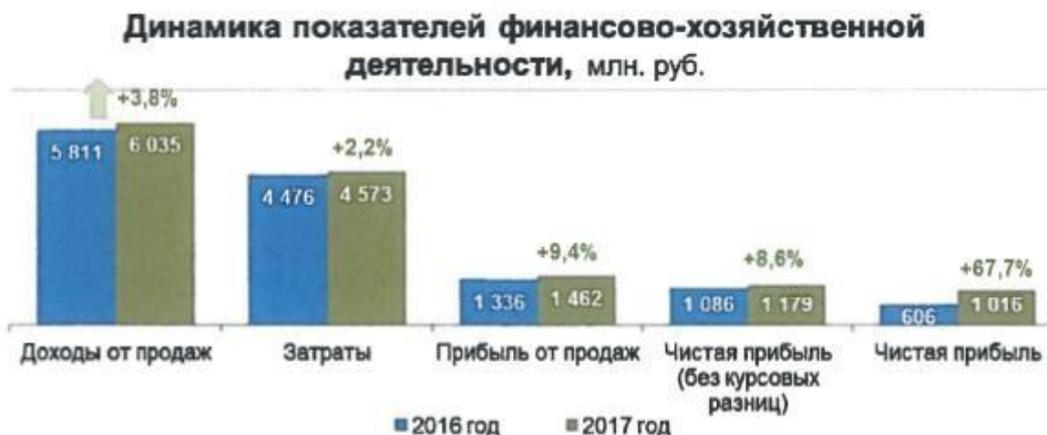


Рис. 2. Численность и производительность труда.

Рис. 3. Категории работников.

На рисунках 2 и 3 видно, что хоть численность работников Garden Plaza Moscow WTC и снижается, по словам самого отеля, их производительность растет. Средний возраст работников составляет 46 лет, среди них 48% женщины и 52% мужчин. Руководители занимают от общего числа сотрудников 11%, специалисты - 40% и рабочие - 49%, что характеризует гармоничное соотношение между категориями сотрудников.

Финансовые показатели:



Анализ факторов и условий, влияющих на деятельность отеля:

- 2018-й год был рекордным по росту, что связано с проведением Чемпионата мира по футболу. Однако турпоток будет расти и в 2019 году и предположительно составит 27,6 миллионов человек.
- Вместе с тем, большинство предпринимателей зачастую отмечает пониженный уровень клиентского спроса. Результатом низкого потребления становится резкое сокращение расходов на содержание гостиниц и, как следствие, ухудшение качества обслуживания. На сайте booking.com можно увидеть очень большое количество плохих отзывов, связанных с непрофессиональным отношением со стороны персонала отеля. Самые

частые замечания получают охранники и работники ресепшена.

- Также поступает много жалоб на грязь, некачественные и старые полотенца и постельное белье, а также непродуманную систему вентиляции: окна в номерах не открываются, а зимой происходит подача только теплого воздуха.
- В 2018 году в Garden Plaza проводился косметический ремонт, однако был выполнен некачественно и направлен не на те вещи, которые не нравились гостям.
- За 2018 год в Москве открылось несколько новых отелей, некоторые из них окажут непосредственное влияние на Garden Plaza Moscow World Trade Centre и существующий «портфель клиентов», а именно: 379 номеров гостиницы «Рэдиссон Блю Олимпийский», 228 номеров гостиницы «Pentahotel Арбат». Проблемой является агрессивная маркетинговая и ценовая политика конкурентов. Новые игроки рынка зачастую применяют ценовой демпинг.
- Отель слабо представлен в социальных сетях.

Вопросы и задания для обсуждения:

1. Опишите сильные и слабые стороны данного гостиничного комплекса.
2. Какие дополнительные мероприятия можно проводить в гостиничном комплексе.
3. Как расширить сферу предоставляемых услуг.
4. Как повысить осведомленность потребителя о существовании комплекса и повысить узнаваемость бренда.
5. Предложить комплекс мероприятий по продвижению.
6. Проанализировать ценовую политику гостиничного комплекса, выявить сильные и слабые стороны.
7. Оцените логотип и слоган отеля, опишите преимущества и недостатки.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

РАЗДЕЛ 6. Маркетинговые коммуникации в туризме и гостеприимстве

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие маркетинговых коммуникаций и особенности формирования коммуникационной политики в индустрии туризма и гостеприимства, в том числе реклама, связи с общественностью, пропаганда, фирменный стиль. Функции рекламной кампании. Задачи, виды и средства рекламы, применяемые в индустрии туризма и гостеприимства. Функции, задачи, инструменты и методы PR. Интернет-технологии продвижения. Компоненты фирменного стиля гостиничного предприятия. Основы проектирования сайта гостиничного предприятия. Реклама в индустрии гостеприимства — роль, значение и виды.

Изучение и анализ образцов рекламной продукции турфирм и конкретных турпродуктов.

Формулирование конкретных целей, выбор направлений коммуникации. Определение способов продвижения своего продукта и их соотношения в promotion-mix. Выбор носителей рекламы. Предложение рекламных аргументов для воздействия на целевые аудитории. Разработка базового рекламного обращения, рекламного слогана.

Решение о способах стимулирования потенциальных клиентов, розничных агентств. Разработка рекомендаций по связям с общественностью: основные средства и мероприятия. Обеспечение системы обратной связи и укрепления лояльности потребителей. Разработка графика выхода обращений. Координация различных элементов продвижения по времени. Рекламная кампания предприятия индустрии туризма и гостеприимства.

Тема 6.1. Инструменты маркетинговых коммуникаций

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие маркетинговых коммуникаций и особенности формирования коммуникационной политики в индустрии туризма и гостеприимства, в том числе реклама, связи с общественностью, пропаганда, фирменный стиль. Функции рекламной кампании. Задачи, виды и средства рекламы, применяемые в индустрии туризма и гостеприимства. Функции, задачи, инструменты и методы PR. Интернет-технологии продвижения. Компоненты фирменного стиля гостиничного предприятия. Основы проектирования сайта гостиничного предприятия. Реклама в индустрии гостеприимства — роль, значение и виды.

Тема 6.2. Разработка маркетинговой коммуникационной стратегии

Перечень изучаемых элементов содержания

Изучение и анализ образцов рекламной продукции турфирм и конкретных турпродуктов.

Формулирование конкретных целей, выбор направлений коммуникации. Определение способов продвижения своего продукта и их соотношения в promotion-mix. Выбор носителей рекламы. Предложение рекламных аргументов для воздействия на целевые аудитории. Разработка базового рекламного обращения, рекламного слогана.

Решение о способах стимулирования потенциальных клиентов, розничных агентств. Разработка рекомендаций по связям с общественностью: основные средства и мероприятия. Обеспечение системы обратной связи и укрепления лояльности потребителей. Разработка графика выхода обращений. Координация различных элементов продвижения по времени. Рекламная кампания предприятия индустрии туризма и гостеприимства.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6

Тема практического занятия: Инструменты маркетинговых коммуникаций

Форма практического задания: решение ситуационных задач.

Ситуационная задача:

Задача 1. Во всем мире все большей популярностью пользуется сельский «зеленый» туризм, или агротуризм. Только в Германии бюджет получает ежегодно около 1 млрд марок в качестве отчислений от сельского «зеленого» туризма. Моду на этот вид туризма подтверждают и опросы общественного мнения. Для граждан СНГ этот вид туризма – совершенно новый и необычный. Он представляет собой активный отдых на природе, в сельской местности, с проживанием в отдельных коттеджах или в домах местных жителей. В Латвии государственный департамент туризма призвал крестьян развивать подобный туризм, а среди горожан принялся рекламировать этот вид отдыха. Воодушевленные призывом жители местности бросились приводить в порядок дома и хутора к приему гостей, а частные турфирмы выпустили несколько каталогов, объединяющих данные об этом виде туризма. Например, в каталоге фирмы «Апзо» – более 50 фотографий крестьянских домов, и перечень пяти услуг, которые будут оказаны в этих домах туристам. Уже три года все большее число турфирм к началу летнего сезона выпускает справочники. Один из последних называется «Сельский отдых в Латвии» фирмы «А». В этом каталоге — подробный иллюстрированный рассказ о 44 латвийских домах, хуторах и фермах в лесу, на берегу озера или моря. Хозяйева щедры на выдумку в описании услуг: деревенская банька, дегустация домашнего пивка, катание на лошадях, ловля больших карасей в «фамильном» пруду. Рыбацкий хутор предлагает ночную рыбалку сетями в море, а семья мельника приглашает отдыхать на экзотической старинной скрипучей мельнице, стоящей у заросшего лилиями озера. Кого-то привлечет «ежедневно – парное молоко и деревенский хлеб с медом», а кого-то – «приятные вечера с щами в домашнем кругу под настоящий граммофон». В Европе, особенно в Германии, Австрии, странах Скандинавии, фермерский туризм популярен уже более четверти века. Но поклонникам этого вида отдыха в цивилизованной Европе тесно, не хватает первозданности природы, нет чувства уединенности. Поэтому и устремляют свой взор европейцы на страны вроде Латвии. И на нас бы обратили внимание. Только мы и сами в деревне не отдыхаем, и иностранцев не приглашаем. А они, помешанные на экологическом туризме, ринулись бы в районы, незатронутые, естественно, Чернобылем. В Латвии поток иностранных туристов уже такой, что хозяйева хуторов учат английский. А в целом в Европе, по данным Европейского института туризма, половина всех туристов готовы платить на 20% больше за то, чтобы проводить

отпуск в экологически чистой окружающей среде. Как нельзя более отвечают этому требованию многие места Беларуси.

Вопросы и задания

1. Оцените перспективы развития агротуризма в республике.
2. Предложите турпродукт, наиболее привлекательный, на ваш взгляд, для жителей крупных городов республики.
3. Предположим, что ваше туристское предприятие решило внедрить разработанный вами турпродукт. Для этого необходима соответствующая коммуникационная стратегия. Ваши предложения по ее разработке?

Задача 2. Основные элементы маркетинговых коммуникаций отличаются друг от друга по возможностям достижения эффективности, степени привлечения внимания и другим важным аспектам.

Задание:

Дайте характеристику каждого элемента маркетинговых коммуникаций с учетом их достоинств и недостатков.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

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

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|---|------------------|--|
| Модуль 1. (семестр 5) | | |
| Раздел 1. Маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 2. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии туризма и гостеприимства | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 3. Продуктовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 45 | |
| Модуль 2. (семестр 6) | | |
| Раздел 4. Ценовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 12 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 5. Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 12 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 6. Маркетинговые коммуникации в туризме и гостеприимстве | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 34 | |

| | | |
|--|----|--|
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 79 | |
|--|----|--|

Очно-заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|---|-------------------------|--|
| Модуль 1. (семестр 5) | | |
| Раздел 1. Маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 21 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 2. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии туризма и гостеприимства | 21 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 3. Продуктовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 21 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 63 | |
| Модуль 2. (семестр 6) | | |
| Раздел 4. Ценовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 18 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 5. Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 18 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 6. Маркетинговые коммуникации в туризме и гостеприимстве | 16 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 52 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 115 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|-------------------------|--|
| Модуль 1. курс 3 сессии 1-2 | | |
| Раздел 1. Маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 30 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 2. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии туризма и | 30 | Самостоятельное изучение материала раздела |

| | | |
|---|-----|--|
| гостеприимства | | |
| Раздел 3. Продуктовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 32 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 92 | |
| Модуль 2. курс 3 сессии 3-4 | | |
| Раздел 4. Ценовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 29 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 5. Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | 29 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Раздел 6. Маркетинговые коммуникации в туризме и гостеприимстве | 27 | Самостоятельное изучение материала раздела |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 85 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 177 | |

3.2. Задания для самостоятельной работы

Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

Вопросы и задания.

1. Исторические аспекты маркетинга туризма и гостиничного хозяйства.
2. Функции маркетинга гостиничного хозяйства.
3. Комплекс маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
4. Особенности маркетинга гостиничного хозяйства в России
5. Исторические аспекты маркетинга туризма и гостиничного хозяйства.
6. Функции маркетинга гостиничного хозяйства.
7. Комплекс маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.
8. Особенности маркетинга гостиничного хозяйства в России

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

Основная литература

1. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539415> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539882> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 2

Вопросы и задания.

1. Маркетинговые исследования как составная и неотъемлемая часть маркетинга гостиничного хозяйства.
2. Система маркетинговых исследований в сфере гостиничного хозяйства.
3. Базисные направления, методические основы, правила и процедуры маркетинговых исследований в сфере гостиничного хозяйства.
4. Маркетинговая информация индустрии гостеприимства

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

Основная литература

1. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539415> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539882> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 3

Вопросы и задания.

1. Что такое «товар» в маркетинге?

2. Подходы к классификации товаров и услуг.
3. Качество и конкурентоспособность товара.
4. Ассортимент и номенклатура.
5. Сервис.
6. Сегментирование рынка и позиционирование товара.
7. Разработка новых товаров и их жизненный цикл.
8. Маркировка, торговая марка, бренд и упаковка.
9. Проблемы товарной политики в России.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.

Основная литература

1. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539415> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539882> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 4

Вопросы и задания.

1. Особенности ценообразования в сфере гостиничного хозяйства.
2. Особенности ценообразования в туризме.
3. Цена как показатель соотношения спроса и предложения.
4. Характеристика ценовых решений.
5. Стратегия ценовой и неценовой конкуренции.
6. Характеристика факторов, влияющих на решения о ценах.
7. Гибкость в стратегиях ценообразования.
8. Риски и их нейтрализация

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.

Основная литература

1. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539415> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539882> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 5

Вопросы и задания.

1. Сущность и функции товародвижения и сбыта в индустрии туризма и гостеприимства.
2. Каналы сбыта: виды, выбор, построение и управление.
3. Логистика.
4. Маркетинг закупок.
5. Маркетинг продаж.
6. Становление нового сбыта и торговли в России.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.

Основная литература

1. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539415> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539882> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 6

Вопросы и задания.

1. Современные коммуникационные технологии продвижения в туризме и гостеприимстве.
2. Понятие и структура массовых коммуникаций.
3. Пропаганда.
4. PR-технологии.
5. Личные продажи.
6. Интернет-продажи.
7. Реклама – как социально- экономическая категория.
8. Цели, задачи и функции рекламы индустрии туризма и гостеприимства.
9. Требования к рекламе.
10. Носители рекламы услуг индустрии туризма и гостеприимства.
11. Реклама в периодической печати.
12. Рейтинг печатных изданий.
13. Выбор места, формы и цвета для рекламы в периодических СМИ.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 8.

Основная литература

1. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539415> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539882> (дата обращения: 18.02.2024).

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

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

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

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

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Написание реферата (доклада).

Требования к структуре реферата (доклада):

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

Основные требования к оформлению:

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

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

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

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

Написание эссе.

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

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

Требования к оформлению эссе:

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

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

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

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

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

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

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

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

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

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

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

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

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

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

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

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);
- выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное

участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

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

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

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

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

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

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

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

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

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

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

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для зачета с оценкой и экзамена.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным

программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

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

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

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

Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

| № п/п | Контролируемые разделы, дисциплины | Код контролируемой компетенции | Форма рубежного контроля | Вопросы/задания рубежного контроля |
|-------|--|--------------------------------|---------------------------|--|
| 1. | Раздел 1. Маркетинговая среда предприятий индустрии туризма и гостеприимства | ОПК-4 | Компьютерное тестирование | <p>1. Внутренний маркетинг – это маркетинг</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) направленный на освоение нескольких сегментов рынка с разными продуктами; 2) основанный на непрерывном совершенствовании продуктов и инструментов маркетинга; 3) основанный на изменении отрицательного отношения потребителя к продукту; 4) направленный на эффективное обучение и мотивацию труда сотрудников. <p>2. Необходимость внутреннего маркетинга обуславливается</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) негибкостью производства; 2) упрощением технологии производства; 3) снижением конкуренции на рынке туруслуг; 4) неопределенностью внешней среды. <p>3. Принцип производственной культуры – это</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) усиление иерархических барьеров внутри персонала; 2) явный контроль; 3) ликвидация привилегий управленцев; 4) незначительное делегирование полномочий. |

| | | | | |
|----|---|-------|---------------------------|--|
| | | | | <p>4. К функциям руководителя службы маркетинга относятся:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) контроль бухгалтерской отчетности службы маркетинга; 2) установление цен на изготавливаемую продукцию; 3) выбор целей и стратегий маркетинговой деятельности; 4) решение производственных вопросов. <p>5. Для стимулирования персонала используются такие меры материального поощрения, как</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) проведение профессиональных конкурсов; 2) предоставление бесплатных турпоездов; 3) награждение грамотами; 4) объявление благодарности; |
| 2. | Раздел 2. Маркетинговые исследования поведения потребителей и определение целевого рынка в индустрии туризма и гостеприимства | ОПК-4 | Компьютерное тестирование | <ol style="list-style-type: none"> 1. Сбор данных, их обработка, отчет о результатах – это <ol style="list-style-type: none"> 1) маркетинговое исследование; 2) информационный поток; 3) маркетинговые информационные системы; 4) прогнозирование. 2. Целью функционирования МИС является <ol style="list-style-type: none"> 1) обеспечение полной и качественной информации о потребителе; 2) предоставление маркетинговой информации для принятия управленческих решений; 3) разработка решений по продвижению товара; 4) сбор информации о каналах сбыта. 3. В систему вторичной информации входит такой прием, как <ol style="list-style-type: none"> 1) организация презентации; 2) полученных данных с предварительно созданной ситуацией; 3) наблюдение за поведением покупателей в магазине 4) исследование статистической информации. |

| | | | | |
|---|---|-------|---------------------------|--|
| | | | | <p>4. Начальным этапом маркетинговых исследований является</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) сбор информации; 2) отбор источников информации; 3) анализ собранной информации; 4) предоставление полученных результатов. <p>5. Периодические опросы специально выделяемых групп лиц, называются исследованиями</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) полевыми; 2) кабинетными; 3) панельными; 4) групповыми. |
| 3 | Раздел 3. Продуктовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | ОПК-4 | Компьютерное тестирование | <ol style="list-style-type: none"> 1. Жизненный цикл товара – это <ol style="list-style-type: none"> 1) интервал времени с момента приобретения до момента утилизации; 2) совокупность фаз внедрения, роста продаж, зрелости спада продаж товара; 3) процесс развития продаж и получения прибыли; 4) процесс продажи товара. 2. Смысл модели жизненного цикла товара в <ol style="list-style-type: none"> 1) прогнозе срока, в течение которого товар будет пользоваться спросом; 2) прогнозировании момента, когда фирма должна приступить к разработке нового товара; 3) анализе типа жизненного цикла товара для адаптации к его специфике; 4) разработке маркетинговых инструментов, с помощью которых фирма может адаптироваться к его специфике. 3. Конкуренция характеризуется <ol style="list-style-type: none"> 1) одинаковым доходом предприятий; 2) разными сферами деятельности; 3) наличием нескольких соперников; |

| | | | | |
|---|---|-------|---------------------------|---|
| | | | | <p>4) несовпадающей целью.</p> <p>4. Тип рынка, на котором торговые операции нестабильны, называются</p> <p>1) основным;</p> <p>2) бесплодным;</p> <p>3) прослоенным;</p> <p>4) дополнительным.</p> <p>5. Предприятие, имеющее 30% доли на конкурентном рынке играет роль</p> <p>1) предприятия-лидера;</p> <p>2) претендента на лидерство;</p> <p>3) ведомого;</p> <p>4) предприятия-новичка.</p> |
| 4 | Раздел 4. Ценовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | ОПК-4 | Компьютерное тестирование | <p>1. Стратегия средних цен может быть представлена в виде стратегии</p> <p>1) проникновения на рынок;</p> <p>2) нейтрального ценообразования;</p> <p>3) следования за лидером;</p> <p>4) преимущественной цены.</p> <p>2. Стратегия высоких цен может быть представлена в виде стратегии</p> <p>1) проникновения на рынок;</p> <p>2) премиального ценообразования;</p> <p>3) следования за лидером;</p> <p>4) справедливого ценообразования.</p> <p>3. Наиболее низкий уровень цен, когда фирма ориентирована на достижение цели</p> <p>1) максимизация текущей прибыли;</p> <p>2) удержание позиций на рынке;</p> <p>3) лидерство в качестве продуктов;</p> <p>4) лидерство на рынке.</p> |

| | | | | |
|---|---|-------|---------------------------|--|
| | | | | <p>4. Последним этапом в разработке ценовой политики является</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) выбор метода ценообразования; 2) определение ценовой стратегии предприятия; 3) выявление внешних факторов, влияющих на цены; 4) постановка ценообразования. <p>5. К задачам ценообразования в туротрасли не относится</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) обеспечение лидерства по показателям качества; 2) обеспечение лидерства по доли рынка; 3) сохранение выживаемости; 4) снижение издержек. |
| 5 | Раздел 5. Сбытовая политика предприятий индустрии туризма и гостеприимства | ОПК-4 | Компьютерное тестирование | <ol style="list-style-type: none"> 1. Канал распределения — это <ol style="list-style-type: none"> 1) способ распространения рекламы; 2) совокупность фирм или лиц, способствующих перемещению товара к потребителю; 3) способ транспортировки товара; 4) совокупность фирм, занимающихся продвижением товара. 2. К посреднической турагентской сети относится <ol style="list-style-type: none"> 1) контрагентская сеть; 2) бюро продаж; 3) продажа туров по почте; 4) розничные агентства. 3. Объединение нескольких турфирм одного уровня, называется <ol style="list-style-type: none"> 1) традиционной системой распределения; 2) вертикальной маркетинговой системой; 3) горизонтальной маркетинговой системой; 4) диверсификационной системой распределения. 4. Способность турфирм выполнять обязанности и права, вытекающие из сделки, |

| | | | | |
|---|---|-------|---------------------------|--|
| | | | | <p>означает понятие</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) кредитоспособность; 2) дееспособность; 3) правоспособность; 4) юридическая ответственность. <p>55. Широта канала распределения означает</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) число посредников на одном уровне канала; 2) количество реализуемых товарных групп; 3) число уровней канала распределения; 4) количеством торговых предприятий. |
| 6 | Раздел 6. Маркетинговые коммуникации в туризме и гостеприимстве | ОПК-4 | Компьютерное тестирование | <ol style="list-style-type: none"> 1. Термин «маркетинговые коммуникации» означает <ol style="list-style-type: none"> 1) транспортировку товара; 2) продажу потребительских товаров на рынке других регионов; 3) форму сообщений для информации потребителям о товаре; 4) рекламу товара. 2. Продвижение туруслуги на рынке – это <ol style="list-style-type: none"> 1) побудительные меры поощрения покупки; 2) платная деятельность по продвижению туруслуги на рынке; 3) совокупность действий в целях повышения спроса; 4) система некоммерческих средств увеличения спроса. 3. Рекламная компания начинается с выбора <ol style="list-style-type: none"> 1) целевой аудитории; 2) направлений и тем рекламы; 3) целей рекламного сообщения; 4) способа проведения рекламной компании. 4. На этапе зрелости ЖЦТ эффективна реклама <ol style="list-style-type: none"> 1) информативная; |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | | | | <p>2) увещательная;</p> <p>3) напоминающая;</p> <p>4) скрытая.</p> <p>5. Экономическая функция рекламы заключается в</p> <p>1) расширении рынков сбыта;</p> <p>2) анализе процесса реализации товара;</p> <p>3) изучении рекламной деятельности анкет;</p> <p>4) поддержании обратной связи с рынком.</p> |
|--|--|--|--|---|

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

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

| Коды контролируемой компетенций | Вопросы /задания |
|---------------------------------|---|
| ОПК-4 | <ol style="list-style-type: none">1. Предмет, цели и задачи изучения дисциплины «Маркетинг индустрии туризма и гостеприимства».2. Маркетинг: сущность, значение.3. Социально-экономические предпосылки возникновения маркетинга.4. Формы маркетинга по различным признакам.5. Основные функции маркетинга.6. Концепции маркетинга: сущность.7. Управление маркетингом на предприятии.8. Условия существования маркетинга.9. Основные принципы маркетинга.10. Содержание комплексного маркетинга.11. Специфика маркетинга в туризме.12. Информационное обеспечение маркетинга.13. Цели маркетинговых исследований в туризме.14. Формы маркетинговых исследований.15. Методы сбора информации.16. Требования к составлению анкет.17. Сегментирование рынка: сущность, этапы.18. Критерии привлекательности сегментов рынка.19. Сущность маркетинговых коммуникаций.20. Целевые аудитории маркетинговых коммуникаций.21. Элементы комплекса маркетинговых коммуникаций.22. Этапы разработки коммуникационной стратегии. |

- | | |
|--|--|
| | <ol style="list-style-type: none">23. Выбор структуры комплекса коммуникаций.24. Каналы розничной продажи турпродукта.25. Основные функции каналов сбыта турпродукта.26. Стимулирование продаж туристских и гостиничных услуг.27. Ситуационный анализ при стратегическом планировании.28. Личная продажа в комплексе маркетинговых коммуникаций.29. Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций.30. Виды туристской рекламы.31. Выбор средств распространения рекламы.32. Связи с общественностью в туристском бизнесе.33. Приемы, используемые при завершении процесса личной продажи.34. Характеристика выставочных мероприятий.35. Процесс участия турфирмы в работе выставки.36. Классификация выставочных мероприятий по ряду признаков.37. Оценка эффективности участия в выставочных мероприятиях.38. Принципы построения маркетинговой структуры.39. Внутренний маркетинг и его задачи. |
|--|--|

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

5.1.1. Основная литература

1. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 212 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15696-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539415> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 339 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536175> (дата обращения: 18.02.2024).

5.1.2. Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Морозова, Н. С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 192 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10941-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539882> (дата обращения: 18.02.2024).

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

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

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

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

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

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

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

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

С этой целью:

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

Подготовка к занятию семинарского типа

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

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

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

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой практической занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к экзамену. При получении неудовлетворительных

результатов обучающийся имеет право в дополнительное время передать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

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

5.4.1. Средства информационных технологий

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

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

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

5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

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

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

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения.

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

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

5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения |
|----------|--|--|
| 1 | Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована | Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года |



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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Высшей школы индустрии
гостеприимства, впечатлений и социального
креатива (институт)
К.К. Поздняков
29 февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостинично-ресторанная деятельность»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Форма обучения
Очная, очно-заочная, заочная

Москва 2024

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-------------------|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 5 |
| 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)..... | 5 |
| 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 6 |
| 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) | 7 |
| 2.3. Содержание дисциплины (модуля) | 11 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 14 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 14 |
| 3.2. Задания для самостоятельной работы | 16 |
| 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) | 18 |
| РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)..... | 20 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)..... | 20 |
| 4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 20 |
| 4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 20 |
| 4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 20 |
| 4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 21 |
| 4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 23 |
| 4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) | 23 |
| 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 24 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 25 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ... | 25 |
| 5.1.1. Основная литература | 25 |
| 5.1.2.Дополнительная | литература |
| | 25 |

| | |
|---|----|
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) | 25 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)..... | 26 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) | 27 |
| 5.4.1. Средства информационных технологий | 27 |
| 5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: | 27 |
| 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных | 27 |
| 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)..... | 28 |
| 5.6. Образовательные технологии..... | 28 |
| РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений | 29 |

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

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Контрольно-надзорная деятельность в индустрии гостеприимства» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

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

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой
кандидат экономических
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися знаний и практических навыков в сфере государственного контроля и надзора в функционировании предприятий отрасли индустрии гостеприимства с последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

- формирование представлений о видах, формах государственного контроля индустрии гостеприимства, основных принципах государственного контроля;
- формирование у обучающихся целостного представления о причинах, основных направлениях и ожидаемых результатах контрольно-надзорной деятельности предприятий индустрии гостеприимства
- привить обучающимся способность понимать значение эффективной контрольно-надзорной деятельности как условия безопасности осуществления сервисной деятельности, благополучия персонала и потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства;
- освоение знаний о принципах организации, приемах, методах и особенностях функционирования контроля и надзора в сфере финансового мониторинга предприятий индустрии гостеприимства;
- освоение наиболее актуальных знаний и навыков, необходимых для решения профессиональных задач, решение которых помогает избегать штрафных санкций по итогам проведения контрольно-надзорных мероприятий на предприятиях индустрии гостеприимства.

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

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

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

| Категория компетенций (при наличии) | Код компетенции Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|-------------------------------------|--|--|---|
| | ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности | ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности. ОПК-6.3 Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями. | Знать: законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности Уметь: осуществлять поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных единиц.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|-----------|--|--|--|
| | | 1 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 36 | 36 | | | |
| Лекционные занятия | 12 | 12 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 24 | 24 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 27 | 27 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 9 | 9 | | | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | Зачет | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 72 | 72 | | | |

Очно-заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|-----------|--|--|--|
| | | 1 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 24 | 24 | | | |
| Лекционные занятия | 6 | 6 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 18 | 18 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 39 | 39 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 9 | 9 | | | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | Зачет | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 72 | 72 | | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс 3 | |
|--|-------------|------------|------------|
| | | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 8 | 8 | |
| Лекционные занятия | 4 | 4 | |

| | | | |
|--|-----------|-----------|--|
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Практические занятия | 4 | 4 | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Консультации | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 60 | 60 | |
| Контроль промежуточной аттестации | 4 | 4 | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | Зачет | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 72 | 72 | |

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Модуль 1 (Семестр 1) | | | | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И ЗАДАЧИ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВ А | 31 | 13 | 18 | 6 | | 12 | | | | |
| Тема 1.1. Общая характеристика контрольно-надзорной деятельности. | 15 | 7 | 8 | 2 | | 6 | | | | |
| Тема 1.2. Правовые основы контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации | 16 | 6 | 10 | 4 | | 6 | | | | |
| РАЗДЕЛ 2. КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОТНОШЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА | 32 | 14 | 18 | 6 | | 12 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Тема 2.1. Общие положения организации контрольно-надзорной деятельности в сфере туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса | 16 | 8 | 8 | 2 | | 6 | | | | |
| Тема 2.2. Виды проверок предприятий отрасли туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса и органы, их осуществляющие | 16 | 6 | 10 | 4 | | 6 | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | Зачет | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 27 | 36 | 12 | | 24 | | | | |

Очно-заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Модуль 1 (Семестр 6) | | | | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И ЗАДАЧИ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНОЙ | 31 | 19 | 12 | 4 | | 8 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВ А | | | | | | | | | | |
| Тема 1.1. Общая характеристика контрольно-надзорной деятельности. | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 1.2. Правовые основы контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| РАЗДЕЛ 2. КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОТНОШЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА | 32 | 20 | 12 | 2 | | 10 | | | | |
| Тема 2.1. Общие положения организации контрольно-надзорной деятельности в сфере туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 2.2. Виды проверок предприятий отрасли туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса и органы, их осуществляющие | 16 | 10 | 6 | | | 6 | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | Зачет | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 39 | 24 | 6 | | 18 | | | | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--|--|--|--------------|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | |
| Модуль 1 (Курс 3 Сессия 1-2) | | | | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И ЗАДАЧИ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВ А | 34 | 30 | 4 | 2 | | 2 | | | | |
| Тема 1.1. Общая характеристика контрольно-надзорной деятельности. | 17 | 15 | 2 | 1 | | 1 | | | | |
| Тема 1.2. Правовые основы контрольно-надзорной деятельности в Российской Федерации | 17 | 15 | 2 | 1 | | 1 | | | | |
| РАЗДЕЛ 2. КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОТНОШЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА | 34 | 30 | 4 | 2 | | 2 | | | | |
| Тема 2.1. Общие положения организации контрольно-надзорной деятельности в сфере туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса | 17 | 15 | 2 | 1 | | 1 | | | | |
| Тема 2.2. Виды проверок предприятий отрасли туризма, гостеприимства и ресторанного бизнеса и органы, их осуществляющие | 17 | 15 | 2 | 1 | | 1 | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | Зачет | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 60 | 8 | 4 | | 4 | | | | |

2.3. Содержание дисциплины (модуля)

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

Перечень изучаемых элементов содержания:

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

Тема 1.1. Общая характеристика контрольно-надзорной деятельности.

Перечень изучаемых элементов содержания:

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

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

Перечень изучаемых элементов содержания:

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

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1

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

Форма практического задания: дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

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

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

Форма практического задания: дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

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

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

РАЗДЕЛ 2. КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОТНОШЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Перечень изучаемых элементов содержания:

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

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

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

Перечень изучаемых элементов содержания:

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

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

Перечень изучаемых элементов содержания:

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

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

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

Форма практического задания: дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

1. Виды и формы проверок
2. Сроки проверок
3. Специалисты, проводящие проверку, эксперты
4. Этапы подготовки к проверке
5. Контрольные мероприятия
6. Акт и предписания к устранению нарушений
7. Обжалование результатов проверок

8. Возможные нарушения со стороны проверяющих
9. Распространенные нарушения и штрафы
10. Примеры возможных предписаний

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

Форма практического задания: дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

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

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

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

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|------------------|----------------------------|
| Модуль 1. (семестр 1) | | |
| РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И ЗАДАЧИ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА | 13 | Контрольная работа |

| | | |
|--|----|--------------|
| РАЗДЕЛ 2. КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОТНОШЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА | 14 | Кейс-задание |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 27 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 27 | |

Очно-заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|------------------|----------------------------|
| Модуль 1. (семестр 1) | | |
| РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И ЗАДАЧИ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА | 19 | Контрольная работа |
| РАЗДЕЛ 2. КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОТНОШЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА | 20 | Кейс-задание |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 39 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 39 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|------------------|----------------------------|
| Модуль 1. (курс 3 сессия 1-2) | | |
| РАЗДЕЛ 1. ПОНЯТИЕ, ВИДЫ И ЗАДАЧИ КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В СФЕРЕ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА | 30 | Контрольная работа |
| РАЗДЕЛ 2. КОНТРОЛЬНО-НАДЗОРНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ОТНОШЕНИИ ПРЕДПРИЯТИЙ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА | 30 | Кейс-задание |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 60 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 60 | |

3.2. Задания для самостоятельной работы

Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

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

Темы контрольных работ к Разделу 1:

1. Понятие «контроль» и «надзор»: соотношение и различия.
2. Понятие и содержание надзорной деятельности.
3. Виды и субъекты надзорной деятельности.
4. Понятие «государственный контроль» как одна из форм осуществления государственной власти и контрольно-надзорной деятельности: его основные элементы и целевая направленность.
5. Сущность и социальное назначение государственного контроля и надзора в сфере сервисного предпринимательства
6. Соотношение понятий «государственный контроль» и «административный надзор».
7. Правовое регулирование деятельности государственных органов, обладающих контрольно-надзорными полномочиями.
8. Современное состояние и основные тенденции развития нормативной базы о государственном контроле и надзоре.
9. Принципы организации и деятельности государственного контроля в РФ: конституционные, общие, специальные и проблемы их реализации.
10. Законодательство Российской Федерации об организации и осуществлении надзорной деятельности.
11. ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации» и «Об обязательных требованиях в Российской Федерации»,
12. Антикоррупционные меры, применяемые в надзорной деятельности.
13. Меры государственного принуждения при осуществлении надзорной деятельности.
14. Основные направления реорганизации государственного контроля в условиях административной реформы.
15. Пути и перспективы повышения эффективности контрольно- надзорной деятельности.
16. Роль контрольной деятельности в системе государственного и муниципального управления.
17. Конституционные и правовые основы государственного контроля и надзора.
18. Принципы организации и деятельности государственного контроля.

19. Организационно-правовые основы федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контрольную деятельность

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

Основная литература

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538393> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Попова, Н. Ф. Правовое регулирование экономической деятельности : учебник для вузов / Н. Ф. Попова ; под редакцией М. А. Лапиной. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16497-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537533> (дата обращения: 19.02.2024).

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543359> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 2

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2

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

Кейс-задание к Разделу 2:

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

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

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

Основная литература

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538393> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Попова, Н. Ф. Правовое регулирование экономической деятельности : учебник для вузов / Н. Ф. Попова ; под редакцией М. А. Лапиной. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16497-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537533> (дата обращения: 19.02.2024).

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543359> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

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

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

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

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

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Написание реферата (доклада).

Требования к структуре реферата (доклада):

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

Основные требования к оформлению:

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

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

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

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

Выполнение тестовых заданий.

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

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

Написание реферата (эссе).

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

оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

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

Требования к оформлению эссе:

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

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

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

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

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

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

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

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

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

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

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

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

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

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

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

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

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

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

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

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

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

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

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

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

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

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

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

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

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

В процессе определения рубежного рейтинга обучающегося используется следующая шкала:

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

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

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

Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

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

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

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

| Коды контролируемой компетенций | Вопросы /задания |
|---------------------------------|---|
| ОПК-6 | <ol style="list-style-type: none">1. Мероприятия по контролю и участие в них персонала предприятия.2. Проверка и участие в ней персонала предприятия.3. Предмет и порядок организации плановой проверки.4. Виды и формы проверок5. Сроки проверок6. Специалисты, проводящие проверку, эксперты7. Этапы подготовки к проверке со стороны персонала предприятия8. Контрольные мероприятия9. Акт и предписания к устранению нарушений10. Действия руководителей и персонала предприятия по итогам проверки11. Действия руководителей и персонала предприятия для устранения нарушений12. Обжалование результатов проверок со стороны руководителя предприятия13. Возможные нарушения со стороны проверяющих14. Распространенные нарушения деятельности предприятий и штрафы15. Примеры возможных предписаний16. Роль Федерального закона № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» в формировании правовых основ государственного контроля в Российской Федерации.17. Сфера применения Федерального закона.18. Принципы защиты прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.19. Уровни организации и осуществления контрольно-надзорной деятельности.20. Внеплановая проверка: порядок организации и основания для проведения.21. Риск-ориентированный подход и профилактика нарушений обязательных требований.22. Проблемы в развитии контрольно-надзорной сферы, остающиеся нерешенными.23. Необходимость совершенствования контрольно-надзорной деятельности.24. Федеральный государственный контроль за деятельностью аккредитованных организаций.25. Порядок аккредитации организаций, осуществляющих классификацию гостиниц, классификацию горнолыжных трасс, классификацию пляжей26. Надзорная деятельность в рамках выполнения Закона «О защите прав потребителей» |

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

5.1.1. Основная литература

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538393> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Попова, Н. Ф. Правовое регулирование экономической деятельности : учебник для вузов / Н. Ф. Попова ; под редакцией М. А. Лапиной. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 307 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16497-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537533> (дата обращения: 19.02.2024).

5.1.2. Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 444 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16404-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543359> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

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

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

| | | | |
|----|--------------------------------------|--|---|
| | "EastView" | изданий | |
| 5. | Электронная библиотека "Grebennikon" | Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников". | https://grebennikon.ru/ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

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

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

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

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

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

С этой целью:

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

Подготовка к занятию семинарского типа

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

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

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

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

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету с оценкой. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

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

5.4.1. Средства информационных технологий

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

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

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

5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

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

| | | | |
|----|--------------------------------------|--|---|
| | | литературе по различным дисциплинам. | |
| 4. | База данных "EastView" | Полнотекстовая база данных периодических изданий | https://dlib.eastview.com |
| 5. | Электронная библиотека "Grebennikon" | Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников". | https://grebennikon.ru/ |

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

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет),

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

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

5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

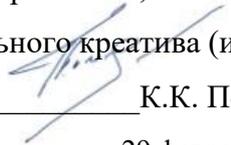
| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения |
|----------|--|--|
| 1 | Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована | Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года |



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

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы индустрии
гостеприимства, впечатлений и
социального креатива (институт)


_____ К.К. Поздняков

29 февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ОЦЕНКА СООТВЕТСТВИЯ СРЕДСТВА РАЗМЕЩЕНИЯ СИСТЕМЕ
КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ**

Направление подготовки
«43.03.03 Гостиничное дело»

Направленность
«Гостинично-ресторанная деятельность»

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

Форма обучения
Очная, очно-заочная, заочная

Москва 2024

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 5 |
| 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля) | 5 |
| 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 6 |
| 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося..... | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)..... | 9 |
| 2.3. Содержание дисциплины (модуля)..... | 14 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)..... | 17 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 17 |
| 3.2. Задания для самостоятельной работы | 18 |
| 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 21 |
| РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 23 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)..... | 23 |
| 4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 23 |
| 4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) | 23 |
| 4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 23 |
| 4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 24 |
| 4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 26 |
| 4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) | 26 |
| 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) | 28 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 29 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)..... | 29 |
| 5.1.1. Основная литература | 29 |
| 5.1.2. Дополнительная литература..... | 29 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) | 30 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) | 30 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)..... | 31 |

| | |
|--|----|
| 5.4.1. Средства информационных технологий | 31 |
| 5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: | 31 |
| 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных | 31 |
| 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)..... | 32 |
| 5.6. Образовательные технологии | 32 |
| РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений | 34 |

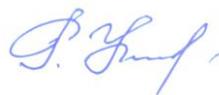
Рабочая программа дисциплины (модуля) «Оценка соответствия средства размещения системе классификации гостиниц в РФ» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». Утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Оценка соответствия средства размещения системе классификации гостиниц в РФ» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

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

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой
кандидат экономических
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися знаний и практических навыков в области оценки соответствия средства размещения системе классификации гостиниц в РФ с последующим применением в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Овладеть знаниями о правовых формах осуществления деятельности в сфере гостиничной и туристской деятельности
2. Изучить систему классификации гостиниц в РФ;
3. Изучить оценку соответствия средств размещения в РФ.

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

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-3, ПК-6 в соответствии с учебным планом.

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

| Категория компетенций (при наличии) | Код компетенции Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|-------------------------------------|--|--|--|
| Качество | ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы) | Знать: Основные положения оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Уметь: Использовать методы и способы обеспечения, требуемого отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы) |

| | | | |
|-------|---|--|---|
| Право | ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности | ОПК-6.1 Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. ОПК-6.2 Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности. ОПК-6.3 Обеспечивает взаимодействие с потребителями услуг сферы гостеприимства и общественного питания в соответствии с законодательством РФ и нормами международного права. | Знать: законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности Уметь: осуществлять поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области. Владеть: методами организации документооборота в соответствии с нормативными требованиями. |
|-------|---|--|---|

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|----------|---|--|--|
| | | 4 | 5 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 56 | 56 | | | |
| Лекционные занятия | 12 | 12 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 42 | 42 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |

| | | | | | |
|--|------------|------------|--|--|--|
| Консультации / Иная контактная работа | 2 | 2 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 34 | 34 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 18 | 18 | | | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | Экзамен | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 108 | 108 | | | |

Очно-заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|---|--|--|
| | | 4 | 5 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 38 | 38 | | | |
| Лекционные занятия | 12 | 12 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 24 | 24 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | 2 | 2 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 52 | 52 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 18 | 18 | | | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | Экзамен | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 108 | 108 | | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс 4 | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 14 | 14 | | | |
| Лекционные занятия | 4 | 4 | | | |

| | | | | | |
|--|------------|------------|--|--|--|
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 8 | 8 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | 2 | 2 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 85 | 85 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 9 | 9 | | | |
| Форма промежуточной аттестации | экз | экз | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 108 | 108 | | | |

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|---|----------------------|---|----------------------|---|---------------------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Практические занятия | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | из них: в форме практической подготовки | Консультации / Иная контактная работа |
| Модуль 1 (Семестр 7) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Государственное регулирование средств размещения в РФ | 30 | 12 | 18 | 4 | | 14 | | | | |
| Тема 1.1. Государственное регулирование в РФ | 16 | 6 | 10 | 2 | | 8 | | | | |
| Тема 1.2. Зарубежный опыт государственного регулирования | 14 | 6 | 8 | 2 | | 6 | | | | |
| Раздел 2. Система классификация гостиниц в РФ | 30 | 12 | 18 | 4 | | 14 | | | | |
| Тема 2.1 Организационно-правовые формы организации деятельности гостиниц | 16 | 6 | 10 | 2 | | 8 | | | | |
| Тема 2.2 Правовые основы деятельности предприятий в индустрии гостеприимства | 14 | 6 | 8 | 2 | | 6 | | | | |
| Раздел 3. Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания | 28 | 10 | 18 | 4 | | 14 | | | | |
| Тема 3.1 Правовое регулирование гостиничной | 15 | 5 | 10 | 2 | | 8 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|--|----------------------|--|----------------------|--|---------------------------------------|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа | <i>из них: в форме практической подготовки</i> |
| деятельности: общая характеристика | | | | | | | | | | | |
| Тема 3.2 Правовое регулирование оказания услуг общественного питания: общая характеристика | 13 | 5 | 8 | 2 | | 6 | | | | | |
| Консультации | 2 | | 2 | | | | | | | 2 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | Экзамен | | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 34 | 56 | 12 | | 42 | | | | 2 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 108 | 34 | 56 | 12 | | 42 | | | | 2 | |

Очно-заочная форма

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|---|----------------------|---|----------------------|---|---------------------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Практические занятия | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | из них: в форме практической подготовки | Консультации / Иная контактная работа |
| Модуль 1 (Семестр 7) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Государственное регулирование средств размещения в РФ | 29 | 17 | 12 | 4 | | 8 | | | | |
| Тема 1.1. Государственное регулирование в РФ | 14 | 8 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 1.2. Зарубежный опыт государственного регулирования | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Раздел 2. Система классификация гостиниц в РФ | 29 | 17 | 12 | 4 | | 8 | | | | |
| Тема 2.1 Организационно-правовые формы организации деятельности гостиниц | 14 | 8 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 2.2 Правовые основы деятельности предприятий в индустрии гостеприимства | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Раздел 3. Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания | 30 | 18 | 12 | 4 | | 8 | | | | |
| Тема 3.1 Правовое регулирование гостиничной деятельности: общая | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|--|----------------------|--|----------------------|--|---------------------------------------|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа | <i>из них: в форме практической подготовки</i> |
| характеристика | | | | | | | | | | | |
| Тема 3.2 Правовое регулирование оказания услуг общественного питания: общая характеристика | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | | | | | |
| Консультации | 2 | | 2 | | | | | | | 2 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | Экзамен | | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 52 | 38 | 12 | | 24 | | | | 2 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 108 | 52 | 38 | 12 | | 24 | | | | 2 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|-----------------|----------------------|---|----------------------|---|---------------------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме | Практические занятия | из них: в форме <i>практической подготовки</i> | Лабораторные занятия | из них: в форме <i>практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа |
| Модуль 1 (Курс 4 Семестр 1-2) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Государственное регулирование средств размещения в РФ | 36 | 32 | 4 | 4 | 0 | 0 | | | | |
| Тема 1.1. Государственное регулирование в РФ | 18 | 16 | 2 | 2 | 0 | 0 | | | | |
| Тема 1.2. Зарубежный опыт государственного регулирования | 18 | 16 | 2 | 2 | 0 | 0 | | | | |
| Раздел 2. Система классификация гостиниц в РФ | 33 | 30 | 4 | 0 | | 4 | | | | |
| Тема 2.1 Организационно-правовые формы организации деятельности гостиниц | 16 | 15 | 2 | 0 | | 2 | | | | |
| Тема 2.2 Правовые основы деятельности предприятий в индустрии гостеприимства | 17 | 15 | 2 | 0 | | 2 | | | | |
| Раздел 3. Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания | 17 | 13 | 4 | 0 | | 4 | | | | |
| Тема 3.1 Правовое регулирование гостиничной деятельности: общая характеристика | 9 | 7 | 2 | 0 | | 2 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--|--|--|---|--|---|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Тема 3.2 Правовое регулирование оказания услуг общественного питания: общая характеристика | 8 | 6 | 2 | 0 | 2 | | | | | |
| Консультации | 2 | | 2 | | | | | | 2 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| Форма промежуточной аттестации (указать) | Экзамен | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 85 | 14 | 4 | 8 | | | | 2 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 108 | 85 | 14 | 4 | 8 | | | | 2 | |

2.3. Содержание дисциплины (модуля)

Раздел 1. Государственное регулирование средств размещения в РФ

Цель: дать студентам общее представление о функционировании предприятий гостиничной индустрии, формах и методах обслуживания, исходя из практики работы в гостиницах и туристских комплексах.

Перечень изучаемых элементов содержания

Государственное регулирование в РФ

Зарубежный опыт государственного регулирования

Тема 1. Государственное регулирование в РФ

Вопросы для самоподготовки:

1. Лицензирование гостиничных услуг
2. Стандартизация в гостиничном сервисе
3. Сертификация гостиничных услуг
4. Показатели качества гостиничных услуг.
5. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса.

6. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы.

Тема 2. Зарубежный опыт государственного регулирования

Вопросы для самоподготовки:

1. Международные правовые акты, их назначение.
2. Международные стандарты.
3. Содержание и назначение Гаагской декларации межпарламентской конференции по туризму (1989 г.).
4. Назначение шенгенского соглашения (14 июня 1985 г.).

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1

Форма практического задания: реферат

Перечень тем рефератов к разделу 1:

1. Лицензирование гостиничных услуг
2. Стандартизация в гостиничном сервисе
3. Сертификация гостиничных услуг
4. Показатели качества гостиничных услуг.
5. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса.
6. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы.
7. Международные правовые акты, их назначение.
8. Международные стандарты.
9. Исполнительные и законодательные органы государственной власти всех уровней, регулирующие гостиничный бизнес.
10. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1:

Форма рубежного контроля – контрольная работа

1. Содержание и назначение Гаагской декларации межпарламентской конференции по туризму (1989 г.).
2. Назначение шенгенского соглашения (14 июня 1985 г.).
3. Государственные стандарты РФ в сфере гостиничной индустрии.

Раздел 2. Система классификация гостиниц в РФ

Перечень изучаемых элементов содержания

Организационно-правовые формы организации деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания; ответственность; Договоры в сфере гостиничной деятельности и общественного питания; договоры, заключаемые туроператорами в целях обеспечения возможности предоставления услуг и услуг по размещению и питанию туристам в составе туристского продукта; Договор аренды; Договор об оказании гостиничных услуг

Тема 2.1 Организационно-правовые формы организации деятельности гостиниц.

Перечень изучаемых элементов содержания

Организационно-правовые формы организации деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания; ответственность.

Тема 2.2 Правовые основы деятельности предприятий в индустрии гостеприимства.

Перечень изучаемых элементов содержания

Договоры в сфере гостиничной деятельности и общественного питания; договоры, заключаемые туроператорами в целях обеспечения возможности предоставления услуг и

услуг по размещению и питанию туристам в составе туристского продукта; Договор аренды; Договор об оказании гостиничных услуг.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

Тема практического занятия: Правовые основы деятельности предприятий в индустрии гостеприимства

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов

1. Требования к гостинице категории без звезд
2. Требования к гостинице категории 1 звезда
3. Требования к гостинице категории 2 звезды
4. Требования к гостинице категории 3 звезды
5. Требования к гостинице категории 5 звезд
6. Требования к номеру пятой категории
7. Требования к номеру четвертой категории
8. Требования к номеру второй категории
9. Требования к номеру первой категории
10. Требования к номерам высшей категории – сьют, апартамент, люкс, джуниор сьют и студия

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

Форма рубежного контроля – контрольная работа

1. Виды гостиниц (по Положению о классификации гостиниц)
2. Участники классификации гостиниц (по Положению о классификации гостиниц)
3. Порядок классификации гостиниц (по Положению о классификации гостиниц)
4. Рассмотрение апелляций, изменений, прекращение и приостановление действия свидетельства (по Положению о классификации гостиниц)
5. Информационный знак о присвоении гостинице категории (по Положению о классификации гостиниц)

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3

Тема практического занятия: Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов

1. Процедуры банкротства.
2. Банкротство отдельных категорий должников – юридических лиц.
3. Понятие, правовое регулирование приватизации государственного и муниципального имущества. Субъекты и объекты приватизации.
4. Способы приватизации. Общая характеристика.
5. Предпринимательские договоры: понятие, признаки, заключение, изменение, расторжение, особенности исполнения.
6. Правовые основы информационного обеспечения предпринимательской деятельности.
7. Понятие и виды информации. Коммерческая тайна.
8. Правовые основы государственного финансирования и кредитования предпринимательской деятельности.
9. Банковское кредитование предпринимательской деятельности.
10. Ответственность в предпринимательских отношениях.
11. Защита прав и законных интересов предпринимателей.
12. Государственная регистрация хозяйствующих субъектов.
13. Лицензирование и уведомительный порядок осуществления предпринимательской деятельности.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3

форма рубежного контроля – контрольная работа.

1. Правовое регулирование государственных и муниципальных закупок товаров (работ, услуг).
2. Понятие и признаки доминирующего положения хозяйствующего субъекта на товарном рынке.
3. Понятие, формы монополистической деятельности на товарном рынке.
4. Недобросовестная конкуренция на товарном рынке.
5. Правовые средства антимонопольного регулирования предпринимательской деятельности. Ответственность за нарушение антимонопольного законодательства.

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

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|---|-------------------------|---|
| Модуль 1. (семестр 7) | | |
| Раздел 1. Государственное регулирование средств размещения в РФ | 5 | Подготовка реферата |
| | 6 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. Система классификация гостиниц в РФ | 5 | Подготовка реферата |
| | 6 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 3. Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания | 6 | Подготовка реферата |
| | 6 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 34 | |

Очно-заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|-------------------------|---|
| Модуль 1. (семестр 7) | | |
| Раздел 1. Государственное регулирование средств размещения в РФ | 8 | Подготовка реферата |
| | 9 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. Система | 8 | Подготовка реферата |

| | | |
|--|----|---|
| классификация гостиниц в РФ | 9 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 3. Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания | 9 | Подготовка реферата |
| | 9 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 52 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|------------------|---|
| Модуль 1. (курс 4 семестр 1-2) | | |
| Раздел 1. Государственное регулирование средств размещения в РФ | 14 | Подготовка реферата |
| | 14 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. Система классификация гостиниц в РФ | 14 | Подготовка реферата |
| | 14 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 3. Правовое регулирование гостиничной деятельности и оказания услуг общественного питания | 13 | Подготовка реферата |
| | 16 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 85 | |

3.2. Задания для самостоятельной работы

Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Международные правовые акты, их назначение.
2. Международные стандарты.
3. Содержание и назначение Гагской декларации межпарламентской конференции по туризму (1989 г.).
4. Назначение шенгенского соглашения (14 июня 1985 г.).

Темы рефератов:

1. Лицензирование гостиничных услуг
2. Стандартизация в гостиничном сервисе
3. Сертификация гостиничных услуг

4. Показатели качества гостиничных услуг.
5. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса.
6. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы.
7. Международные правовые акты, их назначение.
8. Международные стандарты.
9. Исполнительные и законодательные органы государственной власти всех уровней, регулирующие гостиничный бизнес.
10. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

Основная литература

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538393> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 2

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2

1. Виды гостиниц (по Положению о классификации гостиниц)
2. Участники классификации гостиниц (по Положению о классификации гостиниц)
3. Порядок классификации гостиниц (по Положению о классификации гостиниц)
4. Рассмотрение апелляций, изменений, прекращение и приостановление действия свидетельства (по Положению о классификации гостиниц)
5. Информационный знак о присвоении гостинице категории (по Положению о классификации гостиниц)

Темы рефератов:

1. Требования к гостинице категории без звезд
2. Требования к гостинице категории 1 звезда
3. Требования к гостинице категории 2 звезды
4. Требования к гостинице категории 3 звезды
5. Требования к гостинице категории 5 звезд
6. Требования к номеру пятой категории
7. Требования к номеру четвертой категории

8. Требования к номеру второй категории
9. Требования к номеру первой категории
10. Требования к номерам высшей категории – сюит, апартамент, люкс, джуниор сюит и студия

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

Основная литература

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538393> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 3

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3

1. Правовое регулирование государственных и муниципальных закупок товаров (работ, услуг).
2. Понятие и признаки доминирующего положения хозяйствующего субъекта на товарном рынке.
3. Понятие, формы монополистической деятельности на товарном рынке.
4. Недобросовестная конкуренция на товарном рынке.
5. Правовые средства антимонопольного регулирования предпринимательской деятельности. Ответственность за нарушение антимонопольного законодательства.

Темы рефератов к Разделу 3:

1. Процедуры банкротства.
2. Банкротство отдельных категорий должников – юридических лиц.
3. Понятие, правовое регулирование приватизации государственного и муниципального имущества. Субъекты и объекты приватизации.
4. Способы приватизации. Общая характеристика.
5. Предпринимательские договоры: понятие, признаки, заключение, изменение, расторжение, особенности исполнения.
6. Правовые основы информационного обеспечения предпринимательской деятельности.
7. Понятие и виды информации. Коммерческая тайна.

8. Правовые основы государственного финансирования и кредитования предпринимательской деятельности.
9. Банковское кредитование предпринимательской деятельности.
10. Ответственность в предпринимательских отношениях.
11. Защита прав и законных интересов предпринимателей.
12. Государственная регистрация хозяйствующих субъектов.
13. Лицензирование и уведомительный порядок осуществления предпринимательской деятельности.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.

Основная литература

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538393> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384> (дата обращения: 18.02.2024).

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

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

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

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

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Написание реферата (доклада).

Требования к структуре реферата (доклада):

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

Основные требования к оформлению:

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

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

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

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

Выполнение тестовых заданий.

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

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

Написание эссе.

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

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

Требования к оформлению эссе:

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

недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

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

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

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

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

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

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

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

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

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов).

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

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

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

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

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);
- выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

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

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

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

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

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

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

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

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

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

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

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе экзамена.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам

специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга, обучающегося используется следующая шкала:

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

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

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

Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

| № п/п | Контролируемые разделы (темы), дисциплины | Код контролируемой компетенций | Форма рубежного контроля | Вопросы/задания рубежного контроля |
|-------|---|--------------------------------|--------------------------|---|
| 1 | Раздел 1. Государственное регулирование средств размещения в РФ | ОПК-3 | Контрольная работа | <ol style="list-style-type: none"> 1. Содержание и назначение Гаагской декларации межпарламентской конференции по туризму (1989 г.). 2. Назначение шенгенского соглашения (14 июня 1985 г.). 3. Государственные стандарты РФ в сфере гостиничной индустрии. |
| 2. | Раздел 2. Система классификация гостиниц в РФ | ОПК-6 | Контрольная работа | <ol style="list-style-type: none"> 1. Виды гостиниц (по Положению о классификации гостиниц) 2. Участники классификации гостиниц (по Положению о классификации гостиниц) 3. Порядок классификации гостиниц (по Положению о классификации гостиниц) 4. Рассмотрение апелляций, изменений, прекращение и приостановление действия свидетельства (по Положению о классификации гостиниц) 5. Информационный знак о присвоении гостинице категории (по Положению о классификации гостиниц) |

| | | | | |
|---|--|-------|---------------------------|---|
| 3 | Раздел 2. Система классификац ия гостиниц в РФ | ОПК-3 | Контро льная работа | <ol style="list-style-type: none">1. Правовое регулирование государственных и муниципальных закупок товаров (работ, услуг).2. Понятие и признаки доминирующего положения хозяйствующего субъекта на товарном рынке.3. Понятие, формы монополистической деятельности на товарном рынке.4. Недобросовестная конкуренция на товарном рынке.5. Правовые средства антимонопольного регулирования предпринимательской деятельности. Ответственность за нарушение антимонопольного законодательства. |
|---|--|-------|---------------------------|---|

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

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

| Коды контролируемой компетенций | Вопросы /задания |
|--|---|
| ОПК-3 | <ol style="list-style-type: none">1. Лицензирование гостиничных услуг2. Стандартизация в гостиничном сервисе3. Сертификация гостиничных услуг4. Показатели качества гостиничных услуг.5. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса.6. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы.7. Международные правовые акты, их назначение.8. Международные стандарты.9. Исполнительные и законодательные органы государственной власти всех уровней, регулирующие гостиничный бизнес.10. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц.11. Требования к гостинице категории без звезд12. Требования к гостинице категории 1 звезда13. Требования к гостинице категории 2 звезды14. Требования к гостинице категории 3 звезды15. Требования к гостинице категории 5 звезд16. Требования к номеру пятой категории17. Требования к номеру четвертой категории18. Требования к номеру второй категории19. Требования к номеру первой категории20. Требования к номерам высшей категории – сьюит, апартамент, люкс, джуниор сьюит и студия21. Процедуры банкротства.22. Банкротство отдельных категорий должников – юридических лиц.23. Понятие, правовое регулирование приватизации государственного и муниципального имущества. Субъекты и объекты приватизации.24. Способы приватизации. Общая характеристика.25. Предпринимательские договоры: понятие, признаки, заключение, изменение, расторжение, особенности исполнения.26. Правовые основы информационного обеспечения предпринимательской деятельности.27. Понятие и виды информации. Коммерческая тайна.28. Правовые основы государственного финансирования и кредитования предпринимательской деятельности.29. Банковское кредитование предпринимательской деятельности.30. Ответственность в предпринимательских отношениях.31. Защита прав и законных интересов предпринимателей.32. Государственная регистрация хозяйствующих субъектов. |

| | |
|-------|--|
| ОПК-6 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Правовое регулирование государственных и муниципальных закупок товаров (работ, услуг). 2. Понятие и признаки доминирующего положения хозяйствующего субъекта на товарном рынке. 3. Понятие, формы монополистической деятельности на товарном рынке. 4. Недобросовестная конкуренция на товарном рынке. 5. Правовые средства антимонопольного регулирования предпринимательской деятельности. Ответственность за нарушение антимонопольного законодательства. 6. Виды гостиниц (по Положению о классификации гостиниц) 7. Участники классификации гостиниц (по Положению о классификации гостиниц) 8. Порядок классификации гостиниц (по Положению о классификации гостиниц) 9. Рассмотрение апелляций, изменений, прекращение и приостановление действия свидетельства (по Положению о классификации гостиниц) 10. Информационный знак о присвоении гостинице категории (по Положению о классификации гостиниц) 11. Международные правовые акты, их назначение. 12. Международные стандарты. 13. Содержание и назначение Гаагской декларации межпарламентской конференции по туризму (1989 г.). 14. Назначение шенгенского соглашения (14 июня 1985 г.). |
|-------|--|

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

5.1.1. Основная литература

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538393> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412> (дата обращения: 18.02.2024).

5.1.2. Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384> (дата обращения: 18.02.2024).

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

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

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

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

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

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

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

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

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;

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

Подготовка к занятию семинарского типа

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

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

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

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

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету и экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

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

5.4.1. Средства информационных технологий

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

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

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

5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

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

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

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет.

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет.

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

5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

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

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

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной

информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

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

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

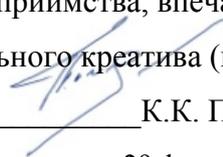
| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения |
|----------|--|--|
| 1 | Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована | Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года |



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

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы индустрии
гостеприимства, впечатлений и
социального креатива (институт)


_____ К.К. Поздняков

29 февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**ОЦЕНКА И УПРАВЛЕНИЕ МАТЕРИАЛЬНЫМИ И КАДРОВЫМИ
РЕСУРСАМИ ГОСТИНИЦЫ**

Направление подготовки
«43.03.03 Гостиничное дело»

Направленность
«Гостинично-ресторанная деятельность»

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

Форма обучения
Очная, очно-заочная, заочная

Москва 2024

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-----------|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 5 |
| 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля) | 5 |
| 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций..... | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 6 |
| 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) | 9 |
| 2.3. Содержание дисциплины (модуля) | 13 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)..... | 17 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) | 17 |
| 3.2. Задания для самостоятельной работы | 18 |
| 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) | 23 |
| РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)..... | 24 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю) | 24 |
| 4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 24 |
| 4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 24 |
| 4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 25 |
| 4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 26 |
| 4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 27 |
| 4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) | 27 |
| 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 29 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 30 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) | 30 |
| 5.1.1. Основная литература | 30 |
| 5.1.2. Дополнительная литература | 30 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)..... | 31 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)..... | 31 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) | 32 |

| | |
|--|----|
| 5.4.1. Средства информационных технологий | 32 |
| 5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: | 33 |
| 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных | 33 |
| 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) | 33 |
| 5.6. Образовательные технологии | 34 |
| РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений | 35 |

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Оценка и управление материальными и кадровыми ресурсами гостиницы» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». Утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Оценка и управление материальными и кадровыми ресурсами гостиницы» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

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

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой
кандидат экономических
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися знаний и практических навыков в области оценки и управления материальными и кадровыми ресурсами гостиницы с последующим применением в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Дать теоретические знания в области управления человеческими ресурсами в гостиничном бизнесе;
2. Дать теоретические знания в области управления материальными ресурсами в гостиничном бизнесе;
3. Изучить основы деловой оценки, адаптации и высвобождения персонала.

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

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-2, ПК-1 в соответствии с учебным планом.

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

| Категория компетенций (при наличии) | Код компетенции Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|-------------------------------------|--|--|---|
| Управление | ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания | ОПК-2.1 Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-2.2 Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ОПК-2.3 Осуществляет эффективное взаимодействие между структурными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания. | Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: осуществлять эффективное взаимодействие между структурными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства и общественного питания. |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | <p>ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> | <p>ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение ПК-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале ПК-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства</p> | <p>Знать: системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: организовать оценку и обеспечить текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале</p> |
|--|---|--|--|

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 3 зачетных единицы.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|----------|--|--|--|
| | | 5 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 54 | 54 | | | |
| Лекционные занятия | 12 | 12 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 42 | 42 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | | | | | |

| | | | | | |
|--|-----------------|-----------------|--|--|--|
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 45 | 45 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 9 | 9 | | | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | Зачет с оценкой | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 108 | 108 | | | |

Очно-заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-----------------|-----------------|--|--|--|
| | | 6 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 36 | 36 | | | |
| Лекционные занятия | 12 | 12 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 24 | 24 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 63 | 63 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 9 | 9 | | | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет с оценкой | Зачет с оценкой | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 108 | 108 | | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс 3 | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 12 | | 12 | | |
| Лекционные занятия | 4 | | 4 | | |

| | | | | | |
|--|--------------|--|------------|--|--|
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 8 | | 8 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Лабораторные занятия | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 92 | | 92 | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 4 | | 4 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Зач с оц. | | Зач с оц. | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 108 | | 108 | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| Форма промежуточной аттестации (указать) | Зачет с оценкой | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 45 | 54 | 12 | | 42 | | | | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 108 | 45 | 54 | 12 | | 42 | | | | |

Очно-заочная форма

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Модуль 1 (Семестр 6) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Основы управления материальными ресурсами в гостинице | 33 | 21 | 12 | 4 | | 8 | | | | |
| Тема 1.1. Виды материальных ресурсов | 17 | 11 | 6 | 2 | | 4 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|---|----------------------|---|----------------------|---|---------------------------------------|---|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Практические занятия | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | из них: в форме практической подготовки | Консультации / Иная контактная работа | из них: в форме практической подготовки |
| Тема 2.2. Особенности управления материальными ресурсами в гостинице | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | | |
| Раздел 2. Основы управления человеческими ресурсами и кадровое планирование в гостинице | 33 | 21 | 12 | 4 | | 8 | | | | | |
| Тема 2.1 Планирование работы с персоналом в гостинице | 17 | 11 | 6 | 2 | | 4 | | | | | |
| Тема 2.2. Планирование системы подбора персонала в гостинице | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | | |
| Раздел 3. Основы деловой оценки и адаптации персонала в гостинице | 33 | 21 | 12 | 4 | | 8 | | | | | |
| Тема 3.1. Оценка персонала гостиницы | 17 | 11 | 6 | 2 | | 4 | | | | | |
| Тема 3.2. Адаптация персонала в гостинице | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | | |
| Консультации | | | | | | | | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | Зачет с оценкой | | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 63 | 36 | 12 | | 24 | | | | | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 108 | 63 | 36 | 12 | | 24 | | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|-----------------|----------------------|--|----------------------|--|---------------------------------------|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме | Практические занятия | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | из них: в форме практической подготовки | Консультации / Иная контактная работа | из них: в форме практической подготовки |
| Форма промежуточной аттестации (указать) | Зачет с оценкой | | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 108 | 92 | 12 | 4 | | 8 | | | | | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 108 | 92 | 12 | 4 | | 8 | | | | | |

2.3. Содержание дисциплины (модуля)

Раздел 1. Основы управления материальными ресурсами в гостинице

Перечень изучаемых элементов содержания

Концепции логистики, понятия. Функции логистики. Принципы логистики. Понятие и виды материальных ресурсов в гостинице. Особенности логистики в гостиничном хозяйстве. Особенности управления материальными ресурсами в гостинице

Тема 1.1. Виды материальных ресурсов

Перечень изучаемых элементов содержания

Концепции логистики, понятия. Функции логистики. Принципы логистики.

Тема 1.2. Особенности управления материальными ресурсами в гостинице

Перечень изучаемых элементов содержания

Принципы управления материальными ресурсами предприятия. Особенности управления материальными ресурсами в гостиничном хозяйстве.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1

Тема практического занятия: Основы управления материальными ресурсами в гостинице

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов:

1. Концептуально-методологические основы логистики.
2. Концепция логистики и ее особенности в отеле. Логистическая инфраструктура.
3. Глобальная логистика.
4. Прогнозирование в логистике.
5. Причины применения логистики в гостинице.
6. Пути оптимизации работы отеля с помощью логистического подхода.
7. Особенности логистики в гостиничном хозяйстве.
8. Логистическая инфраструктура.

9. Логистика в жизненном цикле продукта.
10. Интегрированная цепь в логистике.
11. Логистика и ревенью менеджмент в отеле.
12. Логистика и программы лояльности в гостинице.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1

форма рубежного контроля – контрольная работа

1. Что понимается под концепцией логистики?
2. Перечислите основные концепции логистики.
3. Перечислите концепции логистики второго плана.
4. Какие функции логистики вы знаете?
5. Назовите основные принципы логистики.
6. Перечислите логистические принципы оптимизации процесса.
7. Что такое материальный поток и по каким признакам он классифицируется?
8. Что такое логистическая операция и логистическая процедура?
9. Раскройте понятие логистической системы и четыре ее признака.
10. Какие выделяются виды логистических систем?
11. Назовите и охарактеризуйте три вида микрологистической системы.
12. В чем заключается системный подход логистики?
13. Назовите и охарактеризуйте основные функциональные области логистики.
14. Какие модели применяются в исследованиях логистических систем?
15. Охарактеризуйте варианты организации материального потока.
16. Раскройте правило Паретто.
17. Что представляет собой метод ABC?
18. Что представляет собой анализ XYZ?

Раздел 2. Основы управления человеческими ресурсами и кадровое планирование в гостинице

Перечень изучаемых элементов содержания.

Методология управления персоналом организации. Основы кадрового планирования в организации. Оперативный план работы с персоналом. Философия управления персоналом. Концепции управления персоналом. Закономерности управления персоналом. Принципы управления персоналом. Методы управления персоналом.

Тема 2.1 Планирование работы с персоналом в гостинице

Перечень изучаемых элементов содержания:

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. Система трудовых показателей. Нормирование труда и расчет численности персонала. Анализ показателей по труду. Планирование производительности труда.

Тема 2.2. Планирование системы подбора персонала в гостинице

Перечень изучаемых элементов содержания:

Определение потребности в кадрах и формулирование требований к персоналу. Общий анализ потребности (настоящей и будущей) в кадрах. Модель рабочего места. Разработка и внедрение требований к должностям с учетом опережающего развития организации. Правила определения требований к кандидатам на должность руководителей. Способы поиска и

привлечения персонала. Активные методы найма кадров. Вербовка персонала. Метод прямого поиска - Headhunting или "охота за головами". Повторный, или вторичный найм. Архив организации как источник покрытия вакансий. "Система обязательного найма". "Групповой пожизненный найм". Организация конкурсов на замещение вакантных должностей. Поиск необходимых сотрудников с помощью СМИ и Интернета. Способы специфического привлечения персонала. Лизинг персонала. Аутстаффинг. Аутсорсинг. Временный найм. "Система арбайто" (наем на короткий период времени на подсобные работы). Найм частично занятых.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

Тема практического занятия: Основы управления человеческими ресурсами и кадровое планирование в гостинице

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов:

1. Виды кадровой политики.
2. Государственная кадровая политика и кадровая политика организации.
3. Кадровое, делопроизводственное, информационное, техническое, нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом.
4. Контроль за реализацией кадровой политики.
5. Место кадрового планирования в системе управления персоналом.
6. Методология науки "управление персоналом".
7. Методы построения системы управления персоналом.
8. Необходимость разработки и осуществления кадровой политики, ее составные элементы: организационно-штатная политика, информационная политика, финансовая политика, политика развития персонала.
9. Объект и предмет управления.
10. Организационная структура системы управления персоналом.
11. Организующая схема персонала.
12. Основы планирования, создания и реализации проектов в области управления персоналом.
13. Современная концепция управления персоналом.
14. Создание и реализация проектов в области управления персоналом.
15. Стили управления персоналом.
16. Сущность и задачи, закономерности, цели и функции управления персоналом.
17. Сущность и этапы организационного проектирования системы управления персоналом
18. Сущность философии управления персоналом.
19. Цели и задачи кадрового планирования.
20. Цели, функции и оргструктура системы управления персоналом.
21. Анализ конкурентоспособности стратегии организации в области подбора и привлечения персонала
22. Анализ настоящих и будущих потребностей в кадрах.
23. Анализ отклонений и разработка мероприятий по корректировке планов.
24. Анализ соответствия кадровой политики и стратегии организации, выявление проблем в кадровой работе, оценка кадрового потенциала.
25. Базовые принципы кадровой стратегии.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

форма рубежного контроля – контрольная работа

1. Методология управления персоналом организации.
2. Основы кадрового планирования в организации.
3. Оперативный план работы с персоналом.
4. Порядок разработки оперативного плана работы с персоналом.

5. Содержание оперативного плана работы с персоналом.
6. Определение потребности и планирование привлечения персонала.
7. Планирование использования и безопасности персонала.
8. Планирование развития персонала.
9. Планирование высвобождения персонала.
10. Планирование расходов на персонал.
11. Система трудовых показателей.
12. Нормирование труда и расчет численности персонала.
13. Анализ показателей по труду.
14. Планирование производительности труда.

Раздел 3. Основы деловой оценки и адаптации персонала в гостинице

Перечень изучаемых элементов содержания: Роль оценки персонала в управлении. Методы оценки персонала. Профорентация, адаптация и высвобождение персонала. Формирование системы оценки персонала в управлении.

Тема 3.1. Оценка персонала гостиницы

Перечень изучаемых элементов содержания:

Цели оценки персонала организации. Построение системы оценки персонала. Стратегия проведения оценки персонала. Методы оценки персонала и должности. Выбор методов оценки. Определение показателей и критериев оценки. Эволюция метода 3600 в технологию оценки «Пять+». Процедура и порядок проведения оценки личной эффективности работников. Особенности применения методики Ассесмент центр. Внедрение системы грейдов должностей.

Тема 3.2. Адаптация персонала в гостинице

Перечень изучаемых элементов содержания:

Профорентация, адаптация и высвобождение персонала. Сущность и направления адаптации сотрудников организации. Этапы и виды адаптации сотрудников организации. Наставничество и коучинг как инструменты адаптации персонала. Аутплейсмент - цивилизованное высвобождение персонала.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3

Тема практического занятия: Основы деловой оценки и адаптации персонала в гостинице

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов:

1. Основные направления оценки персонала.
2. Цели оценки персонала.
3. Задачи оценки персонала.
4. Этапы деловой оценки.
5. Традиционная классификация методов оценки персонала.
6. Сравнительная характеристика различных методов оценки персонала.
7. Система показателей деловой оценки персонала.
8. Личная эффективность сотрудника.
9. Параметры, влияющие на личную эффективность.
10. Российская специфика 360 градусов.
11. Принципы формирования системы оценки личной эффективности работников.
12. Особенности применения методики Ассесмент центр.
13. Основные направления адаптации.

14. Элементы управления системой адаптации, а также возможные пути решения проблем по каждому элементу.
15. Этапы процесса адаптации
16. Элементы комплексного исследования адаптации персонала в организации.
17. Понятие и методы профориентации
18. Основные преимущества применения услуги аутплейсмента.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3

форма рубежного контроля – контрольная работа

1. Цели оценки персонала организации.
2. Построение системы оценки персонала.
3. Стратегия проведения оценки персонала.
4. Методы оценки персонала и должности.
5. Выбор методов оценки.
6. Определение показателей и критериев оценки.
7. Эволюция метода 3600 в технологию оценки «Пять+».
8. Процедура и порядок проведения оценки личной эффективности работников.
9. Особенности применения методики
10. Ассесмент центр.
11. Внедрение системы грейдов должностей.
12. Профориентация, адаптация и высвобождение персонала.
13. Сущность и направления адаптации сотрудников организации.
14. Этапы и виды адаптации сотрудников организации.
15. Наставничество и коучинг как инструменты адаптации персонала.
16. Аутплейсмент - цивилизованное высвобождение персонала.

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

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|---|-------------------------|---|
| Модуль 1. (семестр 5) | | |
| Раздел 1. Основы управления материальными ресурсами в гостинице | 8 | Подготовка реферата |
| | 7 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. Основы управления человеческими ресурсами и кадровое планирование в гостинице | 8 | Подготовка реферата |
| | 7 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 3. Основы деловой оценки и адаптации персонала в гостинице | 8 | Подготовка реферата |
| | 7 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 45 | |

Очно-заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|---|------------------|---|
| Модуль 1. (семестр б) | | |
| Раздел 1. Основы управления материальными ресурсами в гостинице | 11 | Подготовка реферата |
| | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. Основы управления человеческими ресурсами и кадровое планирование в гостинице | 11 | Подготовка реферата |
| | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 3. Основы деловой оценки и адаптации персонала в гостинице | 11 | Подготовка реферата |
| | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 63 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|---|------------------|---|
| Модуль 1. (курс 3 сессия 3-4) | | |
| Раздел 1. Основы управления материальными ресурсами в гостинице | 16 | Подготовка реферата |
| | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. Основы управления человеческими ресурсами и кадровое планирование в гостинице | 16 | Подготовка реферата |
| | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 3. Основы деловой оценки и адаптации персонала в гостинице | 16 | Подготовка реферата |
| | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 92 | |

3.2. Задания для самостоятельной работы

Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Что понимается под концепцией логистики?
2. Перечислите основные концепции логистики.
3. Перечислите концепции логистики второго плана.
4. Какие функции логистики вы знаете?
5. Назовите основные принципы логистики.

6. Перечислите логистические принципы оптимизации процесса.
7. Что такое материальный поток и по каким признакам он классифицируется?
8. Что такое логистическая операция и логистическая процедура?
9. Раскройте понятие логистической системы и четыре ее признака.
10. Какие выделяются виды логистических систем?
11. Назовите и охарактеризуйте три вида микрологистической системы.
12. В чем заключается системный подход логистики?
13. Назовите и охарактеризуйте основные функциональные области логистики.
14. Какие модели применяются в исследованиях логистических систем?
15. Охарактеризуйте варианты организации материального потока.
16. Раскройте правило Паретто.
17. Что представляет собой метод ABC?
18. Что представляет собой анализ XYZ?

Темы рефератов

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

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

Основная литература

1. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541243> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541551> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие : [16+] / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова ; науч. ред. Н. С. Родионова ; Воронежский государственный университет инженерных технологий. — 2-е изд., перераб. и доп. —

Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. – 121 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688147> (дата обращения: 18.02.2024). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-00032-532-2. – Текст : электронный.

Задания для самостоятельной работы к Разделу 2

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2

1. Методология управления персоналом организации.
2. Основы кадрового планирования в организации.
3. Оперативный план работы с персоналом.
4. Порядок разработки оперативного плана работы с персоналом.
5. Содержание оперативного плана работы с персоналом.
6. Определение потребности и планирование привлечения персонала.
7. Планирование использования и безопасности персонала.
8. Планирование развития персонала.
9. Планирование высвобождения персонала.
10. Планирование расходов на персонал.
11. Система трудовых показателей.
12. Нормирование труда и расчет численности персонала.
13. Анализ показателей по труду.
14. Планирование производительности труда.

Темы рефератов:

1. Виды кадровой политики.
2. Государственная кадровая политика и кадровая политика организации.
3. Кадровое, делопроизводственное, информационное, техническое, нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом.
4. Контроль за реализацией кадровой политики.
5. Место кадрового планирования в системе управления персоналом.
6. Методология науки “управление персоналом”.
7. Методы построения системы управления персоналом.
8. Необходимость разработки и осуществления кадровой политики, ее составные элементы: организационно-штатная политика, информационная политика, финансовая политика, политика развития персонала.
9. Объект и предмет управления.
10. Организационная структура системы управления персоналом.
11. Организующая схема персонала.
12. Основы планирования, создания и реализации проектов в области управления персоналом.
13. Современная концепция управления персоналом.
14. Создание и реализация проектов в области управления персоналом.
15. Стили управления персоналом.
16. Сущность и задачи, закономерности, цели и функции управления персоналом.
17. Сущность и этапы организационного проектирования системы управления персоналом
18. Сущность философии управления персоналом.
19. Цели и задачи кадрового планирования.
20. Цели, функции и оргструктура системы управления персоналом.
21. Анализ конкурентоспособности стратегии организации в области подбора и привлечения персонала
22. Анализ настоящих и будущих потребностей в кадрах.
23. Анализ отклонений и разработка мероприятий по корректировке планов.

24. Анализ соответствия кадровой политики и стратегии организации, выявление проблем в кадровой работе, оценка кадрового потенциала.
25. Базовые принципы кадровой стратегии.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

Основная литература

1. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541243> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541551> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие : [16+] / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова ; науч. ред. Н. С. Родионова ; Воронежский государственный университет инженерных технологий. — 2-е изд., перераб. и доп. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. — 121 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688147> (дата обращения: 18.02.2024). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-00032-532-2. — Текст : электронный.

Задания для самостоятельной работы к Разделу 3

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3

1. Цели оценки персонала организации.
2. Построение системы оценки персонала.
3. Стратегия проведения оценки персонала.
4. Методы оценки персонала и должности.
5. Выбор методов оценки.
6. Определение показателей и критериев оценки.
7. Эволюция метода 3600 в технологию оценки «Пять+».
8. Процедура и порядок проведения оценки личной эффективности работников.
9. Особенности применения методики
10. Ассесмент центр.
11. Внедрение системы грейдов должностей.
12. Профорентация, адаптация и высвобождение персонала.
13. Сущность и направления адаптации сотрудников организации.
14. Этапы и виды адаптации сотрудников организации.
15. Наставничество и коучинг как инструменты адаптации персонала.
16. Аутплейсмент - цивилизованное высвобождение персонала.

Темы рефератов к Разделу 3:

1. Основные направления оценки персонала.
2. Цели оценки персонала.
3. Задачи оценки персонала.
4. Этапы деловой оценки.
5. Традиционная классификация методов оценки персонала.
6. Сравнительная характеристика различных методов оценки персонала.
7. Система показателей деловой оценки персонала.
8. Личная эффективность сотрудника.
9. Параметры, влияющие на личную эффективность.
10. Российская специфика 360 градусов.
11. Принципы формирования системы оценки личной эффективности работников.
12. Особенности применения методики Ассесмент центр.
13. Основные направления адаптации.
14. Элементы управления системой адаптации, а также возможные пути решения проблем по каждому элементу.
15. Этапы процесса адаптации
16. Элементы комплексного исследования адаптации персонала в организации.
17. Понятие и методы профориентации
18. Основные преимущества применения услуги аутплейсмента.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.

Основная литература

1. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541243> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541551> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие : [16+] / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова ; науч. ред. Н. С. Родионова ; Воронежский государственный университет инженерных технологий. — 2-е изд., перераб. и доп. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. — 121 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688147> (дата обращения: 18.02.2024). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-00032-532-2. — Текст : электронный.

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

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

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

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

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Написание реферата (доклада).

Требования к структуре реферата (доклада):

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

Основные требования к оформлению:

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

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

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

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

Выполнение тестовых заданий.

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

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

Написание эссе.

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный

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

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

Требования к оформлению эссе:

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

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

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

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

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

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

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

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

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

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов).

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

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

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

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

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

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

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

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

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

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

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

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

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

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

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

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

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

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

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

В процессе определения рубежного рейтинга, обучающегося используется следующая шкала:

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

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

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

Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

| № п/п | Контролируемые разделы (темы), дисциплины | Код контролируемой компетенции | Форма рубежного контроля | Вопросы/задания рубежного контроля |
|-------|---|--------------------------------|--------------------------|--|
| 1 | Раздел 1. Основы управления материальными ресурсами в гостинице | ОПК-2 | Контрольная работа | <ol style="list-style-type: none"> 1. Что понимается под концепцией логистики? 2. Перечислите основные концепции логистики. 3. Перечислите концепции логистики второго плана. 4. Какие функции логистики вы знаете? 5. Назовите основные принципы логистики. 6. Перечислите логистические принципы оптимизации процесса. 7. Что такое материальный поток и по каким признакам он классифицируется? 8. Что такое логистическая операция и логистическая процедура? 9. Раскройте понятие логистической системы и четыре ее признака. 10. Какие выделяются виды логистических систем? 11. Назовите и охарактеризуйте три вида микрологистической системы. 12. В чем заключается системный подход логистики? 13. Назовите и охарактеризуйте основные функциональные области логистики. 14. Какие модели применяются в исследованиях логистических систем? 15. Охарактеризуйте варианты организации материального потока. 16. Раскройте правило Паретто. 17. Что представляет собой метод ABC? 18. Что представляет собой анализ XYZ? |

| | | | | |
|----|--|-------|--------------------|--|
| 2. | Раздел 2. Основы управления человеческими ресурсами и кадровое планирование в гостинице | ПК-1 | Контрольная работа | <ol style="list-style-type: none"> 1. Методология управления персоналом организации. 2. Основы кадрового планирования в организации. 3. Оперативный план работы с персоналом. 4. Порядок разработки оперативного плана работы с персоналом. 5. Содержание оперативного плана работы с персоналом. 6. Определение потребности и планирование привлечения персонала. 7. Планирование использования и безопасности персонала. 8. Планирование развития персонала. 9. Планирование высвобождения персонала. 10. Планирование расходов на персонал. 11. Система трудовых показателей. 12. Нормирование труда и расчет численности персонала. 13. Анализ показателей по труду. 14. Планирование производительности труда. |
| 3 | Раздел 3. Основы деловой оценки и адаптации персонала в гостинице | ОПК-2 | Контрольная работа | <ol style="list-style-type: none"> 1. Цели оценки персонала организации. 2. Построение системы оценки персонала. 3. Стратегия проведения оценки персонала. 4. Методы оценки персонала и должности. 5. Выбор методов оценки. 6. Определение показателей и критериев оценки. 7. Эволюция метода 3600 в технологию оценки «Пять+». 8. Процедура и порядок проведения оценки личной эффективности работников. 9. Особенности применения методики 10. Ассесмент центр. 11. Внедрение системы грейдов должностей. 12. Профорентация, адаптация и высвобождение персонала. 13. Сущность и направления адаптации сотрудников организации. 14. Этапы и виды адаптации сотрудников организации. 15. Наставничество и коучинг как инструменты адаптации персонала. 16. Аутплейсмент - цивилизованное высвобождение персонала. |

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

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

| Коды контролируемой компетенций | Вопросы /задания |
|--|--|
| ОПК-2 ПК-1 | <ol style="list-style-type: none">1. Концептуально-методологические основы логистики.2. Концепция логистики и ее особенности в отеле. Логистическая инфраструктура.3. Глобальная логистика.4. Прогнозирование в логистике.5. Причины применения логистики в гостинице.6. Пути оптимизации работы отеля с помощью логистического подхода.7. Особенности логистики в гостиничном хозяйстве.8. Логистическая инфраструктура.9. Логистика в жизненном цикле продукта.10. Интегрированная цепь в логистике.11. Логистика и ревенью менеджмент в отеле.12. Логистика и программы лояльности в гостинице.13. Виды кадровой политики.14. Государственная кадровая политика и кадровая политика организации.15. Кадровое, делопроизводственное, информационное, техническое, нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом.16. Контроль за реализацией кадровой политики.17. Место кадрового планирования в системе управления персоналом.18. Методология науки “управление персоналом”.19. Методы построения системы управления персоналом.20. Необходимость разработки и осуществления кадровой политики, ее составные элементы: организационно-штатная политика, информационная политика, финансовая политика, политика развития персонала.21. Объект и предмет управления.22. Организационная структура системы управления персоналом.23. Организующая схема персонала.24. Основы планирования, создания и реализации проектов в области управления персоналом.25. Современная концепция управления персоналом.26. Создание и реализация проектов в области управления персоналом.27. Стили управления персоналом.28. Сущность и задачи, закономерности, цели и функции управления персоналом.29. Сущность и этапы организационного проектирования системы управления персоналом |

| | |
|--|---|
| | <p>30. Сущность философии управления персоналом.</p> <p>31. Цели и задачи кадрового планирования.</p> <p>32. Цели, функции и оргструктура системы управления персоналом.</p> <p>33. Анализ конкурентоспособности стратегии организации в области подбора и привлечения персонала</p> <p>34. Анализ настоящих и будущих потребностей в кадрах.</p> <p>35. Анализ отклонений и разработка мероприятий по корректировке планов.</p> <p>36. Анализ соответствия кадровой политики и стратегии организации, выявление проблем в кадровой работе, оценка кадрового потенциала.</p> <p>37. Базовые принципы кадровой стратегии.</p> <p>38. Основные направления оценки персонала.</p> <p>39. Цели оценки персонала.</p> <p>40. Задачи оценки персонала.</p> <p>41. Этапы деловой оценки.</p> <p>42. Традиционная классификация методов оценки персонала.</p> <p>43. Сравнительная характеристика различных методов оценки персонала.</p> <p>44. Система показателей деловой оценки персонала.</p> <p>45. Личная эффективность сотрудника.</p> <p>46. Параметры, влияющие на личную эффективность.</p> <p>47. Российская специфика 360 градусов.</p> <p>48. Принципы формирования системы оценки личной эффективности работников.</p> <p>49. Особенности применения методики Ассесмент центр.</p> <p>50. Основные направления адаптации.</p> <p>51. Элементы управления системой адаптации, а также возможные пути решения проблем по каждому элементу.</p> <p>52. Этапы процесса адаптации</p> <p>53. Элементы комплексного исследования адаптации персонала в организации.</p> <p>54. Понятие и методы профориентации</p> <p>55. Основные преимущества применения услуги аутплейсмента.</p> |
|--|---|

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

5.1.1. Основная литература

1. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541243> (дата обращения: 18.02.2024).

5.1.2. Дополнительная литература

1. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541551> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Организация производства и логистика предприятий индустрии питания и ресторанного бизнеса : учебное пособие : [16+] / Н. С. Родионова, Я. П. Домбровская, А. А. Дерканосова, Е. В. Белокурова ; науч. ред. Н. С. Родионова ; Воронежский государственный университет инженерных технологий. — 2-е изд., перераб. и доп. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2021. — 121 с. : ил., табл. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=688147> (дата обращения: 18.02.2024). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-00032-532-2. — Текст : электронный.
- 3.

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

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

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

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

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

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

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

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

С этой целью:

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

Подготовка к занятию семинарского типа

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

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

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

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

Обработка, обобщение полученных результатов лабораторной работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой лабораторной работе/практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету/дифференцированному зачету и экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

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

5.4.1. Средства информационных технологий

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

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

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

5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

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

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

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

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

5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

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

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

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

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

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения |
|----------|--|--|
| 1 | Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована | Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года |



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

УТВЕРЖДАЮ
Директор Высшей школы индустрии
гостеприимства, впечатлений и социального
креатива (институт)
К.К. Поздняков
29 февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ УСЛУГ В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Направленность
«Гостинично-ресторанная деятельность»

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

Форма обучения
Очная, очно-заочная, заочная

Москва 2024

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-----------|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 5 |
| 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля) | 5 |
| 1. Получение студентом основных сведений о правовых, организационных и методических основах управления качеством на национальном, региональном и международном уровнях;..... | 5 |
| 2. Получение знаний о системе менеджмента качества услуг в индустрии гостеприимства; | 5 |
| 3. Изучение существующих методов контроля качества гостиничных услуг; | 5 |
| 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций..... | 5 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 6 |
| 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося | 6 |
| 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) | 7 |
| 2.3. Содержание дисциплины (модуля) | 13 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)..... | 21 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) | 21 |
| 3.2. Задания для самостоятельной работы | 23 |
| 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 27 |
| РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)..... | 29 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю) | 29 |
| 4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 29 |
| 4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 29 |
| 4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 30 |
| 4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 31 |
| 4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 32 |
| 4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) | 32 |
| 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 35 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 37 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) | 37 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)..... | 37 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) | 38 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) | 39 |
| 5.4.1. Средства информационных технологий | 39 |
| 5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:..... | 39 |
| 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных | 39 |

| | |
|---|----|
| 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) | 40 |
| 5.6. Образовательные технологии | 40 |
| РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений | 41 |

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

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Управление качеством услуг в индустрии гостеприимства» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

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

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой
кандидат экономических
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

(подпись)

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

Управляющий Отель Веллион
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися знаний и практических навыков в области управления качеством услуг в индустрии гостеприимства, изучении стандартов в деятельности гостиничных предприятий и общественного питания, использования систем менеджмента качества в работе с последующим применением в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Получение студентом основных сведений о правовых, организационных и методических основах управления качеством на национальном, региональном и международном уровнях;
2. Получение знаний о системе менеджмента качества услуг в индустрии гостеприимства;
3. Изучение существующих методов контроля качества гостиничных услуг;

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

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

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

| Категория компетенций (при наличии) | Код компетенции Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|-------------------------------------|--|--|---|
| Безопасность обслуживания | ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3.1 Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон ОПК-3.2 Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания. ОПК-3.3 Осуществляет обслуживание потребителей на предприятиях индустрии гостеприимства и общественного питания в соответствии с установленными стандартами. | Знать: Основные положения оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Уметь: Использовать методы и способы обеспечения, требуемого отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы) |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

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

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 4_ зачетные единицы.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|--|--|--|
| | | 4 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 74 | 74 | | | |
| Лекционные занятия | 24 | 24 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 48 | 48 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультация/или иная контактная работа | 2 | 2 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 52 | 52 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 18 | 18 | | | |
| Форма промежуточной аттестации | Экзамен | Экзамен | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 144 | 144 | | | |

Очно-заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|-----------|--|--|--|
| | | 7 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 50 | 50 | | | |
| Лекционные занятия | 12 | 12 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 36 | 36 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультация/или иная контактная работа | 2 | 2 | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 76 | 76 | | | |
| Форма промежуточной аттестации | 18 | 18 | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | экзамен | экзамен | | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс 4 | |
|--|-------------|------------|------------|
| | | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 18 | 18 | |
| Лекционные занятия | 4 | 4 | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Практические занятия | 12 | 12 | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Консультации | 2 | 2 | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 117 | 117 | |
| Контроль промежуточной аттестации | 9 | 9 | |
| Форма промежуточной аттестации | экзамен | экзамен | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 144 | 144 | |

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|--|--|---------------------------------------|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>занятия</i> | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Семинарские/ практические занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа | <i>из них: в форме практической подготовки</i> |
| Модуль 1 (Семестр 4) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Методологические основы управления качеством на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса | 31 | 13 | 18 | 6 | | 12 | | | | |
| Тема 1.1. Основные понятия качество обслуживания | 15 | 7 | 8 | 2 | | 6 | | | | |
| Тема 1.2. Этапы развития системы управления качеством | 16 | 6 | 10 | 4 | | 6 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|-------------------------------|--|--------------------------------------|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия занятия | из них: в форме практической подготовки | Семинарские/ практические занятия | из них: в форме практической подготовки | | из них: в форме практической подготовки | Консультации / Иная контактная работа |
| Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания | 31 | 13 | 18 | 6 | | 12 | | | | |
| Тема 2.1. Основные понятия стандартов обслуживания: международные и отечественные | 15 | 7 | 8 | 2 | | 6 | | | | |
| Тема 2.2. Вопросы стандартизации и опыт разработки стандартов на предприятии | 16 | 6 | 10 | 4 | | 6 | | | | |
| Раздел 3. Менеджмент качества в общей системе менеджмента на предприятиях гостинично- ресторанного бизнеса | 31 | 13 | 18 | 6 | | 12 | | | | |
| Тема 3.1. Основные понятия менеджмента качества: функции, методы управления | 15 | 7 | 8 | 2 | | 6 | | | | |
| Тема 3.2. Вопросы повышения качества на предприятиях туристской индустрии в российских условиях | 16 | 6 | 10 | 4 | | 6 | | | | |
| Раздел 4. Системы менеджмента качества на предприятиях гостинично- ресторанного бизнеса | 33 | 13 | 20 | 6 | | 12 | | | | |
| Тема 4.1. Менеджмент ресурсов гостиничного предприятия | 15 | 7 | 8 | 2 | | 6 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|-------------------------------|--|--------------------------------------|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия занятия | из них: в форме практической подготовки | Семинарские/ практические занятия | из них: в форме практической подготовки | | из них: в форме практической подготовки | Консультации / Иная контактная работа |
| Тема 4.2. Управленческая деятельность руководства в области обеспечения качества | 18 | 6 | 12 | 4 | | 6 | | | | |
| Консультация (час) | 2 | | 2 | | | | | | 2 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | | | | |
| Форма промежуточной аттестации (указать) | экзамен | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 52 | 74 | 24 | | 48 | | | 2 | |

Очно-заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|-------------------------------|--|--------------------------------------|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия занятия | из них: в форме практической подготовки | Семинарские/ практические занятия | из них: в форме практической подготовки | | из них: в форме практической подготовки | Консультации / Иная контактная работа |
| Модуль 1 (Семестр 7) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Методологические основы управления качеством на предприятиях гостинично- | 31 | 19 | 12 | 4 | | 8 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|--|--|---------------------------------------|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>занятия</i> | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Семинарские/ практические занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа | <i>из них: в форме практической подготовки</i> |
| ресторанного бизнеса | | | | | | | | | | |
| Тема 1.1. Основные понятия качество обслуживания | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 1.2. Этапы развития системы управления качеством | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания | 31 | 19 | 12 | 4 | | 8 | | | | |
| Тема 2.1. Основные понятия стандартов обслуживания: международные и отечественные | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 2.2. Вопросы стандартизации и опыт разработки стандартов на предприятии | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Раздел 3. Менеджмент качества в общей системе менеджмента на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса | 31 | 19 | 12 | 2 | | 10 | | | | |
| Тема 3.1. Основные понятия менеджмент качества: функции, методы управления | 16 | 10 | 6 | | | 6 | | | | |
| Тема 3.2. Вопросы повышения качества на предприятиях туристской индустрии в российских условиях | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|-------------------------------|--|--------------------------------------|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия занятия | из них: в форме практической подготовки | Семинарские/ практические занятия | из них: в форме практической подготовки | | из них: в форме практической подготовки | Консультации / Иная контактная работа |
| Раздел 4. Системы менеджмента качества на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса | 33 | 19 | 14 | 2 | | 10 | | | | |
| Тема 4.1. Менеджмент ресурсов гостиничного предприятия | 16 | 10 | 6 | | | 6 | | | | |
| Тема 4.2. Управленческая деятельность руководства в области обеспечения качества | 17 | 9 | 8 | 2 | | 4 | | | | |
| Консультация (час) | 2 | | 2 | | | | | | 2 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | Экзамен | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 76 | 50 | 12 | | 36 | | | 2 | |

Заочной формы обучения

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

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|-------------------------------|--|--------------------------------------|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия занятия | из них: в форме практической подготовки | Семинарские/ практические занятия | из них: в форме практической подготовки | | из них: в форме практической подготовки | Консультации / Иная контактная работа |
| Тема 3.1. Основные понятия менеджмент качества: функции, методы управления | 16 | 14 | 2 | | | 2 | | | | |
| Тема 3.2. Вопросы повышения качества на предприятиях туристской индустрии в российских условиях | 17 | 15 | 2 | | | 2 | | | | |
| Раздел 4. Системы менеджмента качества на предприятиях гостинично-ресторанного бизнеса | 34 | 30 | 4 | 2 | | 2 | | | | |
| Тема 4.1. Менеджмент ресурсов гостиничного предприятия | 18 | 16 | 2 | 2 | | | | | | |
| Тема 4.2. Управленческая деятельность руководства в области обеспечения качества | 16 | 14 | 2 | | | 2 | | | | |
| Консультация (час) | 2 | | | | | | | | 2 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | экзамен | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 117 | 18 | 4 | | 12 | | | 2 | |

2.3. Содержание дисциплины (модуля)

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

Тема 1.1. Основные понятия качество обслуживания

Перечень изучаемых элементов содержания

Качество как социально-экономическая категория и объект управления. Значение повышения качества на макроуровне. Научные подходы к содержанию понятия качества и

управлению качеством. Зарубежные и отечественные ученые, имеющие научные труды в области качества.

Тема 1.2. Этапы развития системы управления качеством

Перечень изучаемых элементов содержания

Концепция пост индустриальной экономики. Этапы эволюции управления качеством. Различные подходы к содержанию понятия «качество». Основные понятия и определения в области качества. Качество услуг и качество обслуживания как объекты управления. Особенности гостиничных предприятий как объектов управления.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1

Тема практического занятия 1.1: Основные понятия качества обслуживания

Форма практического задания: устный опрос / дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

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

Тема практического занятия 1.2: Этапы развития системы управления качеством

Форма практического задания: устный опрос / дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

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

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

тестирование.

1. Может ли уровень качества быть постоянным?

-да, может

-нет, не может

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

2. Вопросы качества актуальны на этапе:

-оказания услуги

-проектирования услуги

-пост продажного обслуживания

-все ответы верны

3. Ценность услуги для потребителя определяется

-качеством услуги

-востребованностью услуги

-платежеспособностью потребителя

-все ответы верны

4. Понимание качества одинаково у:
- американцев и японцев
 - русских и немцев
 - у всех народов и национальностей
 - у всех народов разное
5. Укажите ученых, занимавшихся вопросами постиндустриальной экономики
- З. Бжежинский
 - А. Маслоу
 - З. Фрейд
 - Д. Белл
6. Укажите ученых, занимавшихся вопросами качества
- М. Портер
 - Э. Деминг
 - З. Бжежинский
 - все указанные ученые
7. Уберите лишнее: теория постиндустриальной экономики определила три альтернативы развития для стран
- страна-мировое производство
 - страна поставщик природных ресурсов
 - страна – кредитор
 - страна – элита
8. Принципы семейных отношений в рабочих коллективах характерны для
- США
 - России
 - Китая
 - Японии
9. Международная организация по стандартизации основана в
- 2000 году
 - 1991 году
 - 1900 году
 - 1946 году
10. Российская Федерация
- является членом ИСО
 - не является членом ИСО
 - подала заявку на членство в ИСО

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

Тема 2.1. Основные понятия стандартов обслуживания: международные и отечественные

Перечень изучаемых элементов содержания

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

Тема 2.2. Вопросы стандартизации и опыт разработки стандартов на предприятии

Перечень изучаемых элементов содержания

Общественные объединения в гостиничном бизнесе и их роль в вопросах стандартизации. ФРИО: история создания; функции и задачи. Стандартизация и ее роль в

деятельности предприятий общественного питания. Сетевые предприятия общественного питания в аспекте качества. Транснациональные компании и их роль в развитии стандартизации. Международные стандарты в индустрии гостеприимства. Профессиональные стандарты в гостиницах. Стандарты гостиничных сетей.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

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

Форма практического задания: устный опрос / дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

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

Тема практического занятия 2.2: Этапы развития системы управления качеством

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

Темы вопросов для обсуждения: Подготовить ответы на вопросы с примерами

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

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование
тестирование.

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

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

РАЗДЕЛ 3. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА В ОБЩЕЙ СИСТЕМЕ МЕНЕДЖМЕНТА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

Тема 3.1. Основные понятия *менеджмент качества*: функции, методы управления

Перечень изучаемых элементов содержания

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

Тема 3.2. Вопросы повышения качества на предприятиях туристской индустрии в российских условиях

Перечень изучаемых элементов содержания

качество услуг гостиничного предприятия как соответствие стандартам, требованиям рынка и потребностям потребителей услуг, подходы к управлению качеством гостиничного предприятия

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3

Тема практического занятия 4.1. Основные понятия *менеджмент качества*: функции, методы управления

Форма практического задания: устный опрос / дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

1. Стратегическое, тактическое и операционное планирование
2. Функции управления на гостиничном предприятии

3. Планирование как функция менеджмента
4. Менеджмент качества: планирование и контроль
5. Обеспечение качества гостиничных услуг
6. Организация работ по качеству в гостиничном предприятии: основные этапы и проблемы
7. Определение состава процессов управления качеством
8. Документационное и информационное обеспечение работ по качеству в гостиничном предприятии

Тема практического занятия 4.2. Вопросы повышения качества на предприятиях туристской индустрии в российских условиях

Форма практического задания: устный опрос / дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

1. Система показателей в оценке качества гостиничного предприятия
2. Тип и характер действий при оценке качества гостиничного предприятия
3. Средства анализа и измерения
4. Форма выражения оценки качества гостиничного предприятия
5. Качественные методы оценки гостиничных услуг
6. Невидимые функциональные службы и системы гостиничного предприятия
7. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе
8. Правила формирования анкет, опросных листов и т.д.
9. Влияние конфессиональной, гендерной и национальной принадлежности на восприятие и оценку качества гостиничных услуг

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

тестирование.

1. В настоящее время действует понятие качества, определенное стандартом ИСО серии 9000:

а) «Качество – степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования»;

б) «Качество продукции – совокупность свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением»;

в) «Качество – совокупность характеристик объекта, относящиеся к его способности удовлетворять установленные и предполагаемые потребности».

2. Модель Кано включает в себя следующие группы характеристик:

а) количественные, сюрпризные характеристики;

б) обязательные, сюрпризные характеристики;

в) обязательные, количественные, сюрпризные характеристики.

3. Управление процессами на основе применения статистических методов впервые появились:

а) в фазе отбраковки;

б) в фазе контроля качества;

в) в фазе управления качеством.

4. Первые профессионалы в области качества (инспекторы или контролеры) появились:

а) в фазе отбраковки;

б) в фазе контроля качества;

в) в фазе управления качеством.

5. Действующая в настоящее время версия стандартов ИСО серии 9000 появилась в:

а) 1987 г.; б) 1997 г.; в) 2005 г.

6. В настоящее время в развитых странах приоритетами являются:

а) качество фирмы;

б) качество производственных процессов;

в) качество жизни.

7. TQM (Total Quality management) – это:

- а) комплексная система управления, нацеленная на постоянное совершенствование качества на основе участия всех сотрудников организации;
- б) подход к вовлечению сотрудников компании в процесс совершенствования качества;
- в) система взаимоотношений поставщиков и потребителей.

8. Главными составляющими качества продукта являются:

- а) технические характеристики;
- б) безопасность и надежность;
- в) технические, эстетические, экологические характеристики, безопасность и надежность.

9. Процедуры рока-уоке используются:

- а) только в производстве;
- б) только в сфере услуг;
- в) и в производстве, и в сфере услуг.

10. Подход TQM означает, что качество обеспечивается и совершенствуется:

- а) на стадиях проектирования и производства;
- б) на стадиях проектирования, производства и послепродажного обслуживания;
- в) на стадиях маркетинговых исследований, проектирования, производства и послепродажного обслуживания.

РАЗДЕЛ 4. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий

Тема 4.1. Менеджмент ресурсов гостиничного предприятия

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Мониторинг, измерение, анализ и улучшение качества гостиничных услуг
2. Проблемы качества обслуживания в гостиничном бизнесе
3. Влияние качества услуг на деятельность сервисных предприятий
4. Основные критерии оценки потребителями качества услуг

Тема 6.2. Управленческая деятельность руководства в области обеспечения качества

Перечень изучаемых элементов содержания

1. Эмоциональное восприятие качества услуг
2. Защита прав потребителей: реалии и государственные требования
3. Требования к СМК в гостиничном предприятии
4. Преодоление трудностей при внедрении СМК в гостиничном предприятии
5. Особенности внедрения СМК в гостиничном предприятии
6. Требования к СМК в гостиничном предприятии

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4

Тема практического занятия 6.1: Менеджмент ресурсов гостиничного предприятия

Форма практического задания: устный опрос / дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

1. Преодоление трудностей при внедрении СМК в гостиничном предприятии
2. Особенности внедрения СМК в гостиничном предприятии
3. Суть Тотального управления качеством (TQM).
4. Модель всеобщего управления качеством.
5. Планирование уровня качества туристской услуги.

Тема практического занятия 6.2: Управленческая деятельность руководства в области обеспечения качества

Форма практического задания: устный опрос / дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

1. Планирование контроля качества туристской услуги.
2. Планирование обеспечения качества.
3. Форма выражения оценки качества гостиничного предприятия
4. Качественные методы оценки гостиничных услуг
5. Невидимые функциональные службы и системы гостиничного предприятия
6. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе
7. Правила формирования анкет, опросных листов и т.д.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование тестирование.

1. До какого времени управление качеством сводилось к контролю качества и относилось к инженерно-техническим задачам?

- А. До 80-х годов
- Б. До 50-х годов
- В. До 30-х годов

2. Методология всеобщего управления качеством «TQM» — это:

А) система обеспечения качества продукции, основанная на спирали качества
Б) подход к руководству организацией, основанный на всеобщем документировании функций и процессов управления предприятия

В) подход к руководству организацией, нацеленный на качество, основанный на участии всех его членов и направленный на достижение долговременного успеха путем удовлетворения потребителя и выгоды для всех членов организации и общества

3. Будущее TQM в «концепциях совершенства бизнеса». Данные концепции включают:

А. самооценку; измерение характеристик бизнеса; сбалансированную систему показателей; баланс интересов различных групп, заинтересованных в результатах деятельности; человеческий фактор; удовлетворенность персонала, ориентацию на общество

Б. ориентацию на общество; человеческий фактор; удовлетворенность персонала; требования потребителей; моральную ответственность; ориентацию на инвесторов

В. возможности организации; конкурентоспособность организации; ориентация на общество; социальная ответственность; вовлеченность персонала

4. Кто из гуру качества является автором концепции «тотального управления качеством» (TQM)?

- А. Ф. Кросби
- Б. Дж. Джуран
- В. А. Фейгенбаум

5. Большинство национальных премий качества, являющихся моделью конкурентоспособного предприятия, использует две группы критериев. Первая группа критериев включает результаты деятельности компании. Вторая группа критериев включает:

- А) возможности компании
- Б) управление финансами
- В) рентабельность инвестиций
- Г) стратегии

6. Система менеджмента качества по ИСО 9001-2000 опирается на 8 основных принципов. Назовите эти принципы

А. Фокус на потребителей, лидерство руководителей, процессный подход, проверочный аудит; вовлеченность персонала; статистические методы; взаимовыгодные отношения с поставщиками, непрерывное улучшение

Б. Фокус на потребителя, интергративность, взаимосвязь и взаимодействие элементов управления, наличие политики и цели в области качества; человеческие ресурсы; процессный подход; взаимоотношения с поставщиками; предоставление объективных свидетельств качества

В. Ориентация на потребителей, лидерство руководителей, процессный подход, системный подход; вовлеченность персонала; принятие решений, основанных на фактах; взаимовыгодные отношения с поставщиками, непрерывное улучшение

7. Одним из международных стандартов, интегрированных в современные системы управления, являются требования стандартов OHSAS что даст организации применение данного стандарта?

А. даст возможность контролировать риски в отношении социальной ответственности перед обществом

Б. даст возможность контролировать риски в отношении промышленной безопасности и охраны труда

В. даст возможность контролировать риски в отношении профессионального здоровья и безопасности и улучшения своих характеристик

8. Что такое аудит (проверка) системы менеджмента качества?

А. Систематическая оценка качества продукции компании третьей стороной

Б. Деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных требований

В. Систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев проверки

9. Важное значение для управления качеством имеет система измерений. Система управления измерениями – это:

А) организационная структура, несущая ответственность за определение и внедрение системы управления измерениями

Б) совокупность операций, необходимая для обеспечения соответствия измерительного оборудования требованиям, отвечающим его назначению

В) совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов, необходимых для достижения метрологического подтверждения пригодности и постоянного управления измерениями

10. Одним из признанных в мире авторитетов в области качества является Ф. Кросби. Ему принадлежит знаменитый афоризм: «Качество – бесплатно». В чем его смысл?

А. Был предложен новый способ учета затрат на качество, включающий предупреждение появления несоответствий, а не выявление брака и устранение дефектов

Б. Повышение качества не требует больших затрат, так как повышение качества одновременно ведет к повышению производительности, снижению затрат

В. За повышенные требования к качеству продукции платит не производитель, а потребитель

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) Очной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|---|-------------------------|-----------------------------------|
| Модуль 1. (семестр 4) | | |
| Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве | 13 | Подготовка реферата |
| Раздел 2. | 13 | Подготовка эссе |

| | | |
|--|-----------|---------------------|
| Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания | | |
| Раздел 3. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия | 13 | Подготовка реферата |
| Раздел 4. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий | 13 | Контрольная работа |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 52 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 52 | |

Очно-заочная формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|------------------|----------------------------|
| Модуль 1. (семестр 7) | | |
| Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве | 19 | Подготовка реферата |
| Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания | 19 | Подготовка эссе |
| Раздел 3. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия | 19 | Подготовка реферата |
| Раздел 4. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий | 19 | Контрольная работа |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 76 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 76 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|------------------|----------------------------|
| Модуль 1. (Курс 4, сессия 1-2) | | |
| Раздел 1. Методологические основы управления качеством в туризме и гостеприимстве | 30 | Подготовка реферата |
| Раздел 2. Стандартизация в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания | 30 | Подготовка эссе |
| Раздел 3. Менеджмент качества в общей системе менеджмента гостиничного предприятия | 30 | Подготовка реферата |
| Раздел 4. Системы менеджмента качества гостиничных предприятий | 27 | Контрольная работа |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 117 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 117 | |

3.2. Задания для самостоятельной работы

Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1:

1. Как качество продукции, работ и услуг влияет на конкурентоспособность предприятий?
2. Какие проблемы возникают у предприятий при снижении качества продукции, работ и услуг?
3. В чем отличие пост индустриальной экономики от индустриальной?
4. Каковы основные этапы развития понятия «качество»?
5. Дать определение понятию «Качество» с указанием источника.

Перечень тем рефератов к Разделу 1:

1. Значение качества услуг в жизни современного человека
2. Влияние качества услуг на деятельность сервисных предприятий
3. Основные критерии оценки потребителями качества услуг
4. Эмоциональное восприятие качества услуг
5. Защита прав потребителей: реалии и государственные требования

6. Обзор нормативно-правовых документов, регулирующих качество обслуживания потребителей
7. Сравнительный анализ определений дефиниции «качество» российскими и зарубежными учеными
8. Становление управления качеством в РФ
9. Понятие качества гостиничных услуг и проблемы его обеспечения
10. Проблемы качества обслуживания в гостиничном бизнесе
11. К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
12. Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
13. Менеджмент качества в разных странах: отличительные особенности

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

Основная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 2

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2

1. Требования к СМК в гостиничном предприятии
2. Суть Тотального управления качеством (TQM).
3. Модель всеобщего управления качеством.
4. Планирование уровня качества туристской услуги.
5. Планирование контроля качества туристской услуги.
6. Планирование обеспечения качества.

Перечень тем эссе к Разделу 2:

Студенты готовят эссе по теме «Роль и значение управление качеством обслуживания в туристской и гостиничной индустрии: современное состояние, проблемы».

Подготовить эссе на тему «Роль и значение стандартов в туристской и гостиничной индустрии, в экономике страны, региона».

Подготовьте эссе на тему: «Состояние туристской и гостиничной индустрии и влияние ее на качество жизни населения (на примере Вашего города)».

В эссе используются статьи актуальные по данной тематике российских авторов («Менеджмент в России и за рубежом», «Менеджмент качества» и др.). Эссе сдаётся преподавателю. Объём эссе должен быть от 3 до 5 страниц компьютерного текста шрифтом 14с интервалом до 1,5 и должен представлять собой целостное раскрытие поставленной темы. Правила оформления - общепринятые, т.е. должны быть указаны источники информации, список использованной литературы и т.д. При выполнении эссе студенты используют конкретные статистические показатели, характеризующие развитие и динамику туристской и гостиничной индустрии РФ и регионе.

Эссе оценивается по следующим показателям: написание, оформление, подготовка доклада, презентации, участие в ответах на вопросы, выполнение задания в срок.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

Основная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 3 Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3

1. Менеджмент качества, функции менеджмента качества.
2. Подходы к управлению качеством гостиничного предприятия.
3. Модель управления качеством обслуживания в гостинице.
4. Качество услуг гостиничного предприятия как соответствие стандартам.
5. Требованиям рынка и потребностям потребителей услуг.
6. Подходы к управлению качеством предприятия туристской индустрии.

Перечень тем рефератов к Разделу 3:

1. Значение качества услуг в жизни современного человека
2. Влияние качества услуг на деятельность сервисных предприятий
3. Основные критерии оценки потребителями качества услуг
4. Эмоциональное восприятие качества услуг

5. Защита прав потребителей: реалии и государственные требования
6. Обзор нормативно-правовых документов, регулирующих качество обслуживания потребителей
7. Сравнительный анализ определений дефиниции «качество» российскими и зарубежными учеными
8. Становление управления качеством в РФ
9. Понятие качества гостиничных услуг и проблемы его обеспечения
10. Проблемы качества обслуживания в гостиничном бизнесе
11. К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
12. Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.
13. Менеджмент качества в разных странах: отличительные особенности

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.

Основная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Клюева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 4

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4

1. Планирование контроля качества туристской услуги.
2. Планирование обеспечения качества.
3. Форма выражения оценки качества гостиничного предприятия
4. Качественные методы оценки гостиничных услуг
5. Невидимые функциональные службы и системы гостиничного предприятия
6. Маркетинговые исследования в гостиничном бизнесе
7. Правила формирования анкет, опросных листов и т.д.

Перечень тем контрольных работ к Разделу 4:

По данной информации составить памятку туристу
Туристское право Омана

Законодательство Омана достаточно универсально, но в нем недостаточно детальных положений, необходимых для отрасли, и слишком много отдано на усмотрение государственного аппарата. В Омане принят закон о туризме, глава IV которого регулирует деятельность отелей и «иных туристических объектов». Статья 13 предусматривает их классификацию. Создание профессиональных объединений работников туристической отрасли разрешается в соответствии с положениями статьи 14 в соответствии с Законом о частных объединениях. Статьи 15, 16 и 17 относятся к таймшерным объектам. Законом (глава VI) регулируется деятельность туристических офисов, к которым относятся такие традиционные предприятия как турагенты и тур- 273 операторы. Не применяется к организаторам хаджей и умра (программам паломничества). Правила, применимые для туристических офисов, предусматриваются в Исполнительных распоряжениях. Гиды-экскурсоводы обязаны получать лицензии для оказания туристических услуг (статья 20). Генеральная дирекция туризма МСИ несет ответственность за систему лицензирования и требует предоставления туристическими предприятиями регулярно информации, программ деятельности и прочего в Генеральную дирекцию. Рекламные материалы также требуют предварительного одобрения Генеральной дирекции. Необходимо отметить, что иностранные компании вправе осуществлять деятельность при условии получения лицензии на ведение туристического бизнеса в Омане.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.

Основная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Написание реферата (доклада).

Требования к структуре реферата (доклада):

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - www.antiplagiat.ru - (более 50% заимствований) работа не принимается.

Выполнение тестовых заданий.

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

Написание эссе.

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный

преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является экзамена, который проводится в устной форме.

4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

– академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

– выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

| Вид учебного действия | Максимальная рейтинговая оценка, баллов |
|---|--|
| академическая активность | 10 |
| практические задания | 40 |
| <i>из них: текущие практические задания</i> | 20 |
| <i>итоговое практическое задание</i> | 20 |
| рубежи текущего контроля | 30 |
| <i>ИТОГО:</i> | 80 |

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для экзамена.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга, обучающегося используется следующая шкала:

| Рубежный рейтинг | Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации |
|--------------------------------|--|
| 19-20 рейтинговых баллов | обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок |
| 16-18 рейтинговых баллов | обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий |
| 13-15 рейтинговых баллов | обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий |
| 1-12 рейтинговых баллов | обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания |
| 0 рейтинговых баллов | не аттестован |

4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

| № п/п | Контролируемые разделы (темы), дисциплины | Код контролируемой компетенции | Форма рубежного контроля | Вопросы/задания рубежного контроля |
|-------|---|--------------------------------|---------------------------|---|
| 1 | Раздел 1 | ОПК-3 | Компьютерное тестирование | <p>1. Может ли уровень качества быть постоянным?</p> <ul style="list-style-type: none"> -да, может -нет, не может -да, может, но только в том случае, если достигнуты высокие результаты в управлении качеством <p>2. Вопросы качества актуальны на этапе:</p> <ul style="list-style-type: none"> -оказания услуги -проектирования услуги -пост продажного обслуживания -все ответы верны <p>3. Ценность услуги для потребителя определяется</p> <ul style="list-style-type: none"> -качеством услуги -востребованностью услуги -платежеспособностью потребителя -все ответы верны <p>4. Понимание качества одинаково у:</p> <ul style="list-style-type: none"> -американцев и японцев -русских и немцев |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> -у всех народов и национальностей -у всех народов разное 5.Укажите ученых, занимавшихся вопросами постиндустриальной экономики -З. Бжежинский -А. Маслоу -З. Фрейд -Д. Белл 6.Укажите ученых, занимавшихся вопросами качества -М. Портер -Э. Деминг - З. Бжежинский -все указанные ученые 7. Уберите лишнее: теория постиндустриальной экономики определила три альтернативы развития для стран -страна-мировое производство -страна поставщик природных ресурсов -страна – кредитор -страна – элита 8.принципы семейных отношений в рабочих коллективах характерны для -США -России -Китая -Японии 9.Международная организация по стандартизации основана в -2000 году -1991 году -1900 году -1946 году 10. Российская Федерация -является членом ИСО -не является членом ИСО -подала заявку на членство в ИСО |
|--|--|--|---|

| | | | | |
|---|----------|-------|--------------------|---|
| 2 | Раздел 2 | ОПК-3 | Контрольная работа | <ol style="list-style-type: none"> 1. Определить стандарты внешнего вида для сотрудников службы приема и размещения гостиницы. Указать требования для мужчин и женщин. Рассчитать затраты на введение фирменной одежды 2. Организационная культура гостиничного предприятия. Разработать основные положения корпоративного кодекса для гостиницы. Рассчитать затраты на введение 3. Составить план корпоративного обучения персонала гостиницы по заданным данным. Определить необходимые программы и рассчитать затраты на проведение обучения. 4. Провести анализ организационной структуры управления гостиницей и дать рекомендации по совершенствованию. 5. Провести анализ организационной структуры управления гостиницей и определить центры ответственности за менеджмент качества. Определить методы мотивации и произвести необходимые расчеты. |
| 4 | Раздел 3 | ОПК-3 | Контрольная работа | <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработать опросный лист для оценки качества гостиничных услуг 2. Среди жителей г. N был проведен опрос, целью которого было выяснение их мнения о том, какие факторы качества туристических услуг более всего важны для развития в их городе туризма (на примере туристического агентства, находящегося в другом городе). В опросе приняли участие 15 тыс. жителей города. Значимость фактора определяется как количество голосов жителей, посчитавших этот фактор наиболее влияющим на неценовой характер спроса. (В опросе не менее 8 факторов). 3. Разработать контрольный листок для оценки качества выполнения работниками гостиницы своих обязанностей |
| 6 | Раздел 4 | ОПК-3 | Контрольная работа | <ol style="list-style-type: none"> 7. Назовите иностранных ученых в области качества и дайте краткую характеристику основным их трудам. 8. Назовите отечественных ученых в области качества и дайте краткую характеристику основным их трудам. 9. К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях. 10. Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях. 11. Менеджмент качества в разных странах: отличительные особенности 12. Почему в гостиничной деятельности качество определяет коммерческий успех предприятия? |

4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

| Коды контролируемой компетенций | Вопросы /задания |
|---------------------------------|---|
| ОПК-3 | <ol style="list-style-type: none">1. Качество –всемирное поле конкуренции.2. Японский менеджмент качества и его особенности.3. Японские ученые в области качества и их достижения в этой области.4. Американские ученые в области качества и их достижения в этой области.5. Отечественные ученые в области качества и их достижения в этой области.6. Американский подход к менеджменту качества7. Проблемы качества российских предприятий8. Качество гостиничных услуг как основа конкурентоспособности гостиничного предприятия9. Этапы управления качеством в мире10. Концепция пост индустриальной экономики11. Национальный аспект качества12. Политический аспект качества13. Моральный аспект качества14. Социальный аспект качества15. Экономический аспект качества16. Значение качества услуг в жизни современного человека17. Влияние качества услуг на деятельность сервисных предприятий18. Основные критерии оценки потребителями качества услуг19. Эмоциональное восприятие качества услуг20. Защита прав потребителей: реалии и государственные требования21. Обзор нормативно-правовых документов, регулирующих качество обслуживания потребителей22. Сравнительный анализ определений дефиниции «качество» российскими и зарубежными учеными23. Становление управления качеством в РФ24. Понятие качества гостиничных услуг и проблемы его обеспечения |

- | | |
|--|---|
| | <p>25. Проблемы качества обслуживания в гостиничном бизнесе</p> <p>26. К. Исикава и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.</p> <p>27. Э. Деминг и его вклад в развитие управления качеством на теоретическом и практическом уровнях.</p> <p>28. Менеджмент качества в разных странах: отличительные особенности</p> |
|--|---|

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Кобяк, М. В. Управление качеством гостиничного предприятия : учебник для вузов / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин ; под редакцией С. С. Скобкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 502 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15142-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539412> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Курочкина, А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 172 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07316-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537384> (дата обращения: 18.02.2024).

5.1.2. Дополнительная литература

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538380> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

| № | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|----|--|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств | http://biblioclub.ru/ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов | http://elibrary.ru/ |
| 3. | Образовательная платформа Юрайт | Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам. | https://urait.ru/ |
| 4. | База данных "EastView" | Полнотекстовая база данных периодических изданий | https://dlib.eastview.com |
| 5. | Электронная библиотека "Grebennikon" | Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников". | https://grebennikon.ru/ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических и лабораторных занятий.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
 - внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
 - запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
 - постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
 - узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть

письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к экзаменам. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время передать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----------|--|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств | http://biblioclub.ru/ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов | http://elibrary.ru/ |
| 3. | Образовательная платформа Юрайт | Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам. | https://urait.ru/ |
| 4. | База данных "EastView" | Полнотекстовая база данных периодических изданий | https://dlib.eastview.com |
| 5. | Электронная библиотека "Grebennikon" | Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников". | https://grebennikon.ru/ |

5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля)используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями (указать какими, например, таблицы «Основная грамматика английского языка»), экранно-звуковыми средствами обучения (указать какими, например, CD «Разговорный английский»), демонстрационными материалами (указать какими, например, комплект демонстрационных материалов (фолий) «Страноведение. США»), видеофильмами DVD (указать какими).

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля)применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля)предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля)предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля)предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью/ специализацией* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения |
|----------|--|--|
| 1 | Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована | Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года |



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы индустрии
гостеприимства, впечатлений и социального
креатива (институт)


К.К. Поздняков
29 февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

РЕКРЕАЦИОННОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостинично-ресторанная деятельность»

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

Форма обучения
Очная, очно-заочная, заочная

Москва 2024

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 4 |
| 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля) | 4 |
| 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций..... | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 5 |
| 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося..... | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) | 6 |
| 2.3. Содержание дисциплины (модуля) | 14 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)..... | 22 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) | 22 |
| 3.2. Задания для самостоятельной работы..... | 25 |
| 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 32 |
| РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 34 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю) | 34 |
| 4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 34 |
| 4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) | 34 |
| 4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 34 |
| 4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 35 |
| 4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 37 |
| 4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) | 37 |
| 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 50 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 54 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) | 54 |
| 5.1.1. Основная литература | 54 |
| 5.1.2. Дополнительная литература | 54 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)..... | 54 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)..... | 55 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля) | 56 |
| 5.4.1. Средства информационных технологий | 56 |
| 5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:..... | 56 |
| 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных | 56 |
| 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) | 57 |
| 5.6. Образовательные технологии | 57 |
| РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений | 58 |

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Рекреационное проектирование» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Рекреационное проектирование» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой
кандидат экономических
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Управляющий Отель Веллион
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися знаний и практических навыков в области проектирования санаторно-оздоровительной деятельности и бизнес-процессов, методологии рекреационного проектирования с последующим применением в профессиональной сфере.

Задачи учебной дисциплины (модуля):

1. Рассмотрение особенностей и структуры туристско-рекреационных проектов.
2. Изучение специфики управления туристско-рекреационными проектами на стадиях разработки, продвижения и реализации.
3. Изучение специфики и технологии разработки и финансирования региональных туристско-рекреационных форм.
4. Формирование знаний и овладение основными принципами технологического анализа при туристско-рекреационном проектировании и освоении территории

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы *бакалавриата*, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-6, ПК-7 в соответствии с учебным планом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций (при наличии) | Код компетенции Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|-------------------------------------|---|--|--|
| | ПК-6. Способен к разработке и реализации бизнес-планов в области разработки новых продуктов организаций сферы гостеприимства и общественного питания. | ПК-6.1 Умеет разрабатывать бизнес-план организаций сферы гостеприимства и общественного питания. ПК-6.2 Формирует новые услуги на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. ПК-6.3 Разрабатывает новые способы оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания. | Знать: новые услуги на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания и способы их оказания. Уметь: разрабатывать бизнес-план организаций сферы гостеприимства и общественного питания. |
| | ПК-7. Способен развивать новые направления деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания. | ПК-7.1 Осуществляет поиск новых направлений развития индустрии гостеприимства и общественного питания. ПК-7.2 Формирует направления развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания через использование природных ресурсов. ПК-7.3 Разрабатывает меры по совершенствованию ассортиментной политики предприятий сферы гостеприимства. | Знать: направления развития предприятий сферы гостеприимства и общественного питания через использование природных ресурсов. Уметь: разрабатывать меры по совершенствованию ассортиментной политики предприятий сферы гостеприимства. |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 8 зачетных единиц.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 5 | 6 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 146 | 72 | 74 | | |
| Лекционные занятия | 48 | 24 | 24 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 96 | 48 | 48 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | 2 | | 2 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 115 | 63 | 52 | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 27 | 9 | 18 | | |
| Форма промежуточной аттестации | | зачет | экз | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 288 | 144 | 144 | | |

Очно-заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|----------|-----------|--|--|
| | | 5 | 6 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 100 | 50 | 50 | | |
| Лекционные занятия | 32 | 12 | 12 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 64 | 36 | 36 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | 2 | | 2 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 152 | 87 | 76 | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 36 | 9 | 18 | | |
| Форма промежуточной аттестации | | зачет | экз | | |

| | | | | | |
|--|------------|------------|------------|--|--|
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 288 | 144 | 144 | | |
|--|------------|------------|------------|--|--|

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс 3 | | Курс 4 | |
|--|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 34 | 16 | 18 | | |
| Лекционные занятия | 8 | 4 | 4 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 24 | 12 | 12 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | 2 | | 2 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 241 | 124 | 117 | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 13 | 4 | 9 | | |
| Форма промежуточной аттестации | | зачет | экз | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 288 | 144 | 144 | | |

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|--|----------------------------|--|---------------------------------------|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | <i>из них, в форме практической подготовки</i> | Семинарские / практические | <i>из них, в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа | <i>из них: в форме практической подготовки</i> |
| Модуль 1 (Семестр 5) | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Основы планирования и туристско-рекреационного проектирования | 34 | 16 | 18 | 6 | | | 12 | | |

| | | | | | | | | |
|---|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|--|--|
| Тема 1.1 Сущность, роль и классификация ресурсов, факторов и условий территориальной организации туризма | 16 | 8 | 8 | 2 | 6 | | | |
| Тема 1.2 Оценка туристских ресурсов, факторов и условий, потенциала и конкурентоспособности территорий | 18 | 8 | 10 | 4 | 6 | | | |
| Раздел 2. Процессы в управлении туристско-рекреационными проектами | 34 | 16 | 18 | 6 | 12 | | | |
| Тема 2.1 Базовые учения и концепции территориальной организации туризма | 16 | 8 | 8 | 2 | 6 | | | |
| Тема 2.2 Формы территориальной организации туризма | 18 | 8 | 10 | 4 | 6 | | | |
| Раздел 3. Специфика и технологии разработки региональных туристско-рекреационных программ | 34 | 16 | 18 | 6 | 12 | | | |
| Тема 3.1. Территориальная туристская система | 16 | 8 | 8 | 2 | 6 | | | |
| Тема 3.2. Концепции территориальной организации туризма | 18 | 8 | 10 | 4 | 6 | | | |
| Раздел 4. Стратегический подход к территориальной организации развития туризма: документы стратегического планирования, мастер-план, туристский информационный центр | 33 | 15 | 18 | 6 | 12 | | | |
| Тема 4.1. Стратегическое планирование в сфере территориальной организации развития туризма и гостеприимства | 16 | 8 | 8 | 2 | 6 | | | |
| Тема 4.2. Туристический информационный центр как механизм территориальной организации туризма | 17 | 7 | 10 | 4 | 6 | | | |
| Консультации | | | | | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | <i>зачет</i> | | | | | | | |
| Общий объем Модуля 1, часов | 144 | 63 | 72 | 24 | 48 | | | |

Модуль 2 (Семестр 6)

| | | | | | | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|----------|--|-----------|--|--|--|
| Раздел 5. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения | 31 | 13 | 18 | 6 | | 12 | | | |
| Тема 5.1 Базовые основы функционирования гостиничного хозяйства | 14 | 6 | 8 | 2 | | 6 | | | |
| Тема 5.2 Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения | 17 | 7 | 10 | 4 | | 6 | | | |
| Раздел 6. Организационно-методические основы проектирования предприятий санаторно-оздоровительного типа | 31 | 13 | 18 | 6 | | 12 | | | |
| Тема 6.1 Организационные основы проектирования предприятий санаторно-оздоровительного типа | 14 | 6 | 8 | 2 | | 6 | | | |
| Тема 6.2 Разработка бизнес-плана предприятий санаторно-оздоровительного типа | 17 | 7 | 10 | 4 | | 6 | | | |
| Раздел 7. Проектное развитие санаторно-курортного учреждения. Организация бизнес-системы санаторно-курортного предприятия | 31 | 13 | 18 | 6 | | 12 | | | |
| Тема 7.1 Проектное развитие санаторно-курортного учреждения | 14 | 6 | 8 | 2 | | 6 | | | |
| Тема 7.2 Организация бизнес-системы санаторно-курортного предприятия | 17 | 7 | 10 | 4 | | 6 | | | |
| Раздел 8. Определение содержания инновационной программы санаторно-курортного учреждения. Планирование инновационной программы в санаторно-курортном предприятии. | 31 | 13 | 18 | 6 | | 12 | | | |
| Тема 8.1 Роль и значение инноваций как антикризисное управление | 14 | 6 | 8 | 2 | | 6 | | | |
| Тема 8.2 Планирование инновационной программы в санаторно- | 17 | 7 | 10 | 4 | | 6 | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|------------|------------|------------|-----------|--|-----------|--|----------|--|
| курортном предприятии | | | | | | | | | |
| Консультации | 2 | | 2 | | | | | 2 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | экз | | | | | | | | |
| Общий объем Модуля 2, часов | 144 | 52 | 74 | 24 | | 48 | | 2 | |
| Общий объем по дисциплине, часов | 288 | 115 | 146 | 48 | | 96 | | 2 | |

Очно-заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|---|----------------------------|---|--|---------------------------------------|---|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | Консультации / Иная контактная работа | из них: в форме практической подготовки |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них, в форме практической подготовки | Семинарские / практические | из них, в форме практической подготовки | | | |
| Модуль 1 (Семестр 5) | | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Основы планирования и туристско-рекреационного проектирования | 34 | 22 | 12 | 4 | | | 8 | | | |
| Тема 1.1 Сущность, роль и классификация ресурсов, факторов и условий территориальной организации туризма | 17 | 11 | 6 | 2 | | | 4 | | | |
| Тема 1.2 Оценка туристских ресурсов, факторов и условий, потенциала и конкурентоспособности территорий | 17 | 11 | 6 | 2 | | | 4 | | | |
| Раздел 2. Процессы в управлении туристско-рекреационными проектами | 34 | 22 | 12 | 2 | | | 10 | | | |
| Тема 2.1 Базовые учения и концепции территориальной организации туризма | 17 | 11 | 6 | 2 | | | 4 | | | |
| Тема 2.2 Формы территориальной организации туризма | 17 | 11 | 6 | | | | 6 | | | |
| Раздел 3. Специфика и технологии разработки | 34 | 22 | 12 | 4 | | | 8 | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|--------------|-----------|-----------|-----------|--|-----------|--|--|--|
| региональных туристско-рекреационных программ | | | | | | | | | |
| Тема 3.1. Территориальная туристская система | 17 | 11 | 6 | 2 | | 4 | | | |
| Тема 3.2. Концепции территориальной организации туризма | 17 | 11 | 6 | 2 | | 4 | | | |
| Раздел 4. Стратегический подход к территориальной организации развития туризма: документы стратегического планирования, мастер-план, туристский информационный центр | 33 | 21 | 12 | 2 | | 10 | | | |
| Тема 4.1. Стратегическое планирование в сфере территориальной организации развития туризма и гостеприимства | 17 | 11 | 6 | 2 | | 4 | | | |
| Тема 4.2. Туристический информационный центр как механизм территориальной организации туризма | 16 | 10 | 6 | | | 6 | | | |
| Консультации | | | | | | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | зачет | | | | | | | | |
| Общий объем Модуля 1, часов | 144 | 87 | 48 | 12 | | 36 | | | |
| Модуль 2 (Семестр 6) | | | | | | | | | |
| Раздел 5. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения | 31 | 19 | 12 | 4 | | 8 | | | |
| Тема 5.1 Базовые основы функционирования гостиничного хозяйства | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | | | |
| Тема 5.2 Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | |
| Раздел 6. Организационно-методические основы проектирования предприятий санаторно-оздоровительного типа | 31 | 19 | 12 | 2 | | 10 | | | |
| Тема 6.1 | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | | | |

| | | | | | | | | | |
|--|------------|------------|------------|-----------|--|-----------|--|----------|--|
| Организационные основы проектирования предприятий санаторно-оздоровительного типа | | | | | | | | | |
| Тема 6.2 Разработка бизнес-плана предприятий санаторно-оздоровительного типа | 16 | 10 | 6 | | | 6 | | | |
| Раздел 7. Проектное развитие санаторно-курортного учреждения. Организация бизнес-системы санаторно-курортного предприятия | 31 | 19 | 12 | 4 | | 8 | | | |
| Тема 7.1 Проектное развитие санаторно-курортного учреждения | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | | | |
| Тема 7.2 Организация бизнес-системы санаторно-курортного предприятия | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | |
| Раздел 8. Определение содержания инновационной программы санаторно-курортного учреждения. Планирование инновационной программы в санаторно-курортном предприятии. | 31 | 19 | 12 | 2 | | 10 | | | |
| Тема 8.1 Роль и значение инноваций как антикризисное управление | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | | | |
| Тема 8.2 Планирование инновационной программы в санаторно-курортном предприятии | 16 | 10 | 6 | | | 6 | | | |
| Консультации | 2 | | 2 | | | | | 2 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | экз | | | | | | | | |
| Общий объем Модуля 2, часов | 144 | 76 | 50 | 12 | | 36 | | 2 | |
| Общий объем по дисциплине, часов | 288 | 163 | 100 | 24 | | 72 | | 2 | |

Заочной формы обучения

| | | | |
|---------------------|---|-----------------------|--|
| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | |
| | Всего | Само стоят | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками |

| | | | Всего | Лекционные занятия | <i>из них, в форме практической подготовки</i> | Семинарские / практические | <i>из них, в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа | <i>из них, в форме практической подготовки</i> |
|---|-----------|-----------|--------------|---------------------------|--|---------------------------------------|--|--|--|
| Модуль 1 (Курс 3, Сессия 1-2) | | | | | | | | | |
| Раздел 1. Основы планирования и туристско-рекреационного проектирования | 35 | 31 | 4 | 2 | | 2 | | | |
| Тема 1.1 Сущность, роль и классификация ресурсов, факторов и условий территориальной организации туризма | 18 | 16 | 2 | 2 | | | | | |
| Тема 1.2 Оценка туристских ресурсов, факторов и условий, потенциала и конкурентоспособности территорий | 17 | 15 | 2 | | | 2 | | | |
| Раздел 2. Процессы в управлении туристско-рекреационными проектами | 35 | 31 | 4 | | | 4 | | | |
| Тема 2.1 Базовые учения и концепции территориальной организации туризма | 18 | 16 | 2 | | | 2 | | | |
| Тема 2.2 Формы территориальной организации туризма | 17 | 15 | 2 | | | 2 | | | |
| Раздел 3. Специфика и технологии разработки региональных туристско-рекреационных программ | 35 | 31 | 4 | 2 | | 2 | | | |
| Тема 3.1. Территориальная туристская система | 18 | 16 | 2 | 2 | | | | | |
| Тема 3.2. Концепции территориальной организации туризма | 17 | 15 | 2 | | | 2 | | | |
| Раздел 4. Стратегический подход к территориальной организации развития туризма: документы стратегического планирования, мастер-план, туристский информационный центр | 35 | 31 | 4 | | | 4 | | | |
| Тема 4.1. Стратегическое планирование в сфере | 18 | 16 | 2 | | | 2 | | | |

| | | | | | | | | | |
|---|------------|------------|-----------|----------|--|-----------|--|--|--|
| территориальной организации развития туризма и гостеприимства | | | | | | | | | |
| Тема 4.2. Туристический информационный центр как механизм территориальной организации туризма | 17 | 15 | 2 | | | 2 | | | |
| Консультации | | | | | | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | зачет | | | | | | | | |
| Общий объем Модуля 1, часов | 144 | 124 | 16 | 4 | | 12 | | | |
| Модуль 2 (Курс 3, Сессия 3-4) | | | | | | | | | |
| Раздел 5. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения | 34 | 30 | 4 | 2 | | 2 | | | |
| Тема 5.1 Базовые основы функционирования гостиничного хозяйства | 17 | 15 | 2 | 2 | | | | | |
| Тема 5.2 Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения | 17 | 15 | 2 | | | 2 | | | |
| Раздел 6. Организационно-методические основы проектирования предприятий санаторно-оздоровительного типа | 34 | 30 | 4 | | | 4 | | | |
| Тема 6.1 Организационные основы проектирования предприятий санаторно-оздоровительного типа | 17 | 15 | 2 | | | 2 | | | |
| Тема 6.2 Разработка бизнес-плана предприятий санаторно-оздоровительного типа | 17 | 15 | 2 | | | 2 | | | |
| Раздел 7. Проектное развитие санаторно-курортного учреждения. Организация бизнес-системы санаторно-курортного предприятия | 34 | 30 | 4 | 2 | | 2 | | | |
| Тема 7.1 Проектное развитие санаторно-курортного учреждения | 17 | 15 | 2 | 2 | | | | | |
| Тема 7.2 Организация бизнес-системы санаторно-курортного | 17 | 15 | 2 | | | 2 | | | |

| | | | | | | | | | |
|--|------------|------------|-----------|----------|--|-----------|--|----------|--|
| предприятия | | | | | | | | | |
| Раздел 8. Определение содержания инновационной программы санаторно-курортного учреждения. Планирование инновационной программы в санаторно-курортном предприятии. | 31 | 27 | 4 | | | 4 | | | |
| Тема 8.1 Роль и значение инноваций как антикризисное управление | 16 | 14 | 2 | | | 2 | | | |
| Тема 8.2 Планирование инновационной программы в санаторно-курортном предприятии | 15 | 13 | 2 | | | 2 | | | |
| Консультации | 2 | | 2 | | | | | 2 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | экз | | | | | | | | |
| Общий объем Модуля 2, часов | 144 | 117 | 18 | 4 | | 12 | | 2 | |
| Общий объем по дисциплине, часов | 288 | 241 | 34 | 8 | | 24 | | 2 | |

2.3. Содержание дисциплины (модуля)

РАЗДЕЛ 1. Основы планирования и туристско-рекреационного проектирования

Перечень изучаемых элементов содержания

Макроэкономические прогнозы, межотраслевые и межрегиональные, прогнозы развития народнохозяйственных комплексов, отраслевые и региональные прогнозы, прогнозы звеньев экономики: предприятий, объединений, отдельных производств и продуктов. Долгосрочные (от 5 до 15-20 лет), среднесрочные (от 3 до 5 лет), краткосрочные (от месяца до года), оперативные (от одного месяца – на каждый день, неделю, декаду). Директивное или административно-командное планирование. Индикативное планирование. Стратегическое планирование. Простые методы и комплексные методы прогнозирования. Фактографические методы. Экспертные методы. Комбинированные методы. Методы экспертных оценок. Методы экстраполяции. Методы моделирования и экономико-математические методы. Метод экономического анализа. Балансовый метод. Нормативный метод. Линейная и нелинейная регрессии. Построение графиков зависимостей и графиков точек отклонений. Построение вспомогательных таблиц. Оценка некоторых эконометрических показателей. Вычисление фактических значений, построение трендов, расчет ошибок отклонений. Расчет сезонной компоненты. Десезонализация данных. Расчет ошибок прогнозирования.

Тема 1.1 Сущность, роль и классификация ресурсов, факторов и условий территориальной организации туризма.

Понятие туристско-рекреационных ресурсов. Сущность, роль и классификация ресурсов, факторов и условий территориальной организации туризма. Туристские активы и пассивы. Туристская инфраструктура. Туристский потенциал. Структура туристского потенциала территорий. Атракции. Инвентаризация и паспортизация туристских ресурсов, факторов и

условий территорий. Кадастр туристских ресурсов. Географические информационные системы и карты в туризме.

Тема 1.2 Оценка туристских ресурсов, факторов и условий, потенциала и конкурентоспособности территорий.

Оценка туристских ресурсов, факторов и условий, потенциала и конкурентоспособности территорий. Оценка конкурентоспособности территорий. Интерпретация туристских активов и потенциала территорий. Методика формирования перечня искусственных мотиваций туристов для развития туризма в российских регионах.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1

Тема практического занятия 1: ОСНОВЫ ПЛАНИРОВАНИЯ И ТУРИСТСКО-РЕКРЕАЦИОННОГО ПРОЕКТИРОВАНИЯ

Форма практического задания: кейс-задание

Кейс-задание для выполнения:

Используя Интернет-ресурсы рассмотреть разработанные в Российской Федерации паспорта регионов РФ и сделать их анализ:

1. Республика Алтай URL: https://altai-republic.ru/tourism/tourist_passport.pdf
2. Красноярский край URL: <https://visitsiberia.info/turpasport.html>

На основе проделанного анализа, сделать проект паспорта территории (по выбору студента) и представить его на защиту.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

РАЗДЕЛ 2. Процессы в управлении туристско-рекреационными проектами

Перечень изучаемых элементов содержания:

Виды конкуренции проектов за ресурсы организации. Проблемы, возникающие из-за отсутствия связи между стратегией и инновационными программами. Создание системы приоритетности проектов и формирование позитивного отношения к ней. Процесс отбора проектов: предложение проектов, роль команды по установлению приоритетов, критерии отбора, модель сбалансированной оценки.

Обзор стандартов профессионального управления проектом. Матрица работ по управлению проектом. Характеристики жизненного цикла инновационной программы. Фазы инновационной программы и типы их взаимосвязи. Этапы инновационной программы. Границы, входы и выходы инновационной программы. Информационная система инновационной программы. Алгоритм управления интеграцией инновационной программы.

Подходы к структуризации инновационной программы: продуктовый, по жизненному циклу, смешанный. Алгоритм планирования инновационной программы.

Тема 2.1 Базовые учения и концепции территориальной организации туризма.

Учение о географических системах. Базовые учения и концепции территориальной организации туризма. Концепции производственных циклов. Концепции ресурсных циклов. Формы территориальной организации туризма: ареал, сеть, маршрут, зона, район, пояс, регион. Теория географического положения. Концепция ресурсного потенциала. Теория географического разделения труда. Теория о территориально-производственном комплексе. Концепция кластеров. Концепция опорного каркаса территории. Теория штандрота. Теория районирования. Теория зонирования. Концепция поляризованного ландшафта. Концепция природных рубежей контрастности. Теория «Центр-Периферия». Концепция цикличности рекреационной деятельности человека. Теория регионализма. Маршрутные концепции. Формы территориальной организации туризма: ареал, сеть, маршрут, зона, район, пояс, регион. Туристское районирование.

Тема 2.2 Формы территориальной организации туризма.

Туристский центр. Туристская дестинация. Туристский комплекс. Туристский кластер. Кластерная политика. Формирование туристских кластеров. Мастер-план туристско-рекреационного кластера. Управление территориальной организацией туристских потоков. Стратегии и тактики управления туристскими потоками.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

Тема практического занятия 2: Процессы в управлении туристско-рекреационными проектами

Форма практического задания: кейс-задание

Содержание кейс-задания:

Используя интернет-ресурсы изучить реализованные в РФ проекты туристско-рекреационных кластеров и составить свой проект мастер-плана туристско-рекреационного кластера территории (по выбору студента). Результаты представить в формате защиты проекта.

Содержание мастер-плана туристско-рекреационного кластера:

1. Обоснование модели функционирования территории и конкурентных преимуществ туристско-рекреационного кластера.
2. Ключевая идея и позиционирование проекта
3. Экологический контекст ТРК
4. Функциональное зонирование ТРК. Архитектурно-планировочные и архитектурно-ландшафтные решения
5. Социокультурное программирование, целевые аудитории и стейкхолдеры
6. рамочные технико-экономические показатели и экономическое обоснование проекта
7. Модель управления и долгосрочные перспективы развития кластера.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

РАЗДЕЛ 3. Специфика и технологии разработки региональных туристско-рекреационных программ

Перечень изучаемых элементов содержания

Сущность территориальных туристских систем, эволюция подходов к исследованию. Территориальная туристская система как комплексное общественно-природное образование. Подходы к исследованию территориальных туристских систем. Концепции территориальной организации туризма. Развитие территориальных туристских систем.

Тема 3.1. Территориальная туристская система.

Туристская система. Сущность территориальных туристских систем (ТРС), эволюция подходов к исследованию. Матрица связей подсистем ТРС. Географические элементы туристской системы. Территориальная туристская система как комплексное общественно-природное образование.

Тема 3.2. Концепции территориальной организации туризма.

Подходы к исследованию территориальных туристских систем: сопряженно-подсистемный, структурно-динамичный, функционально-территориальный, классификационно-таксономический территориальный, сетевой подходы. Концепции территориальной организации туризма. Развитие территориальных туристских систем. Базовые вопросы развития туристских систем. Фазы развития туристских центров.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3

Тема практического занятия 3: Специфика и технологии разработки региональных туристско-рекреационных программ

Форма практического задания: дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

1. Территориальная туристская система как комплексное общественно-природное образование.
2. Подходы к исследованию территориальных туристских систем.
3. Концепции территориальной организации туризма.
4. Развитие территориальных туристских систем.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3

форма рубежного контроля – контрольная работа

РАЗДЕЛ 4. Стратегический подход к территориальной организации развития туризма: документы стратегического планирования, мастер-план, туристский информационный центр

Перечень изучаемых элементов содержания

Сущность стратегического планирования в туризме. Документы стратегического планирования в сфере территориальной организации развития туризма. Федеральные целевые программы развития туризма. Подпрограммы государственных программ. Национальные проекты. Стратегия развития. Мастер-план как инструмент стратегического территориального планирования развития туризма. Мастер план туристской территории. План развития туристской территории.

Цели и задачи туристского информационного центра. Информационное обслуживание. Продвижение бренда туристской территории. Сбор и анализ статистики в сфере туризма.

Тема 4.1. Стратегическое планирование в сфере территориальной организации развития туризма и гостеприимства

Сущность стратегического планирования в туризме. Документы стратегического планирования в сфере территориальной организации развития туризма. Федеральные целевые программы развития туризма. Подпрограммы государственных программ. Национальные проекты. Стратегия развития. Мастер-план как инструмент стратегического территориального планирования развития туризма. Мастер план туристской территории. План развития туристской территории.

Тема 4.2. Туристический информационный центр как механизм территориальной организации туризма.

Цели и задачи туристского информационного центра. Информационное обслуживание. Продвижение бренда туристской территории. Сбор и анализ статистики в сфере туризма.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4

Тема практического занятия 4: Стратегический подход к территориальной организации развития туризма: документы стратегического планирования, мастер-план, туристский информационный центр

Форма практического задания: дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

1. Стратегия развития туризма в России до 2035 года
2. Документы стратегического планирования субъектов РФ
3. Государственная программа города Москвы «Развитие городской среды, Подпрограмма «Индустрия отдыха и туризма на территориях парков культуры и отдыха, музеев-заповедников и музеев-усадеб»»
4. Государственная программа Санкт-Петербурга «Развитие сферы туризма в Санкт-Петербурге»
5. Государственная программа Республики Алтай «Развитие экономического потенциала и предпринимательства» Подпрограмма «Развитие внутреннего и въездного туризма».

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

РАЗДЕЛ 5. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения

Перечень изучаемых элементов содержания

Лицензирование и сертификация санаторно-курортных услуг. Правовое регулирование отношений в санаторно-курортной сфере. Некоторые проблемы законодательства в сфере реализации санаторно-курортного продукта. Лицензирование, стандартизация и сертификация санаторно-курортных услуг.

Тема 5.1 Базовые основы функционирования гостиничного хозяйства

Требования к лечебно-оздоровительным местностям и курортам. Основные законодательные документы, регламентирующие деятельность курортов. Лицензирование и сертификация санаторно-курортных услуг. Нормативно-техническое обеспечение уровня качества сервисного обслуживания на курорте.

Тема 5.2 Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения

Управление курортным делом на различных уровнях. Государственное регулирование курортного дела в Российской Федерации. Экологический и санитарно-гигиенический контроль на курорте, законодательные документы.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5

Тема практического занятия 5: Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения

Форма практического задания: дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

1. Экологический и санитарно-гигиенический контроль на курорте, законодательные документы.
2. Требования к лечебно-оздоровительным местностям и курортам.
3. Основные законодательные документы, регламентирующие деятельность курортов.
4. Лицензирование и сертификация санаторно-курортных услуг. Нормативно-техническое обеспечение уровня качества сервисного обслуживания на курорте.
5. Управление курортным делом на различных уровнях.
6. Государственное регулирование курортного дела в Российской Федерации.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5

форма рубежного контроля – контрольная работа

РАЗДЕЛ 6. Организационно-методические основы проектирования санаторно-оздоровительного типа предприятий

Перечень изучаемых элементов содержания

Санаторно-оздоровительная организация как система. Особенности деятельности санаторно-оздоровительной организации. Структура бизнес-плана. Особенности бизнес-плана в сфере услуг. Программы реализации бизнес-планов, источники финансирования. 1) Подготовительный этап: сбор информации, оценка направлений исследований; 2) Этап разработки бизнес-плана: анализ возможных рисков, формулирование предупреждающих

действий; 3) Этап реализации бизнес плана: корректирующие действия по выполнению плана предприятия.

Тема 6.1 Организационные основы проектирования предприятий санаторно-оздоровительного типа

Санаторно-оздоровительная организация как система. Особенности деятельности санаторно-оздоровительной организации.

Тема 6.2 Разработка бизнес-плана предприятий санаторно-оздоровительного типа

Структура бизнес-плана. Особенности бизнес-плана в сфере услуг. Программы реализации бизнес-планов, источники финансирования. 1) Подготовительный этап: сбор информации, оценка направлений исследований; 2) Этап разработки бизнес-плана: анализ возможных рисков, формулирование предупреждающих действий; 3) Этап реализации бизнес плана: корректирующие действия по выполнению плана предприятия.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6

Тема практического занятия 6: Организационно-методические основы проектирования санаторно-оздоровительного типа предприятий

Форма практического задания: дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

Проблемы бизнес-планирования в малом и среднем бизнесе в современных российских условиях.

Санаторно-оздоровительная услуга, состав, особенности

Роль и значение бизнес-планирования в организациях санаторно-оздоровительного типа.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6

форма рубежного контроля – контрольная работа

РАЗДЕЛ 7. Проектное развитие санаторно-курортного учреждения. Организация бизнес-системы санаторно-курортного предприятия

Перечень изучаемых элементов содержания

Рынок санаторно-оздоровительных услуг, его особенности. Специфика ценообразования санаторно-оздоровительных услуг. Баланс спроса и предложения на рынке санаторно-оздоровительных услуг. Проблемы санаторно-оздоровительных организаций в рыночных условиях. Мониторинг санаторно-оздоровительных услуг в современных условиях. Санаторно-оздоровительные организации. Вопросы реализации бизнес-планов. Разработка раздела «План маркетинга» бизнес-плана создания предприятия.

Разработка элементов оформления бизнес-плана предприятия санаторно-оздоровительного типа.

Тема 7.1 Проектное развитие санаторно-курортного учреждения.

Рынок санаторно-оздоровительных услуг, его особенности. Специфика ценообразования санаторно-оздоровительных услуг. Баланс спроса и предложения на рынке санаторно-оздоровительных услуг. Проблемы санаторно-оздоровительных организаций в рыночных условиях. Мониторинг санаторно-оздоровительных услуг в современных условиях.

Тема 7.2 Организация бизнес-системы санаторно-курортного предприятия

Санаторно-оздоровительные организации. Вопросы реализации бизнес-планов. Разработка раздела «План маркетинга» бизнес-плана создания предприятия. Разработка элементов оформления бизнес-плана предприятия санаторно-оздоровительного типа.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 7

Тема практического занятия 7: Проектное развитие санаторно-курортного учреждения. Организация бизнес-системы санаторно-курортного предприятия

Форма практического задания: дискуссия

1. Лечебный и оздоровительный туризм, современное состояние и особенности.
2. Роль и значение лечебно-оздоровительных услуг в отдыхе и путешествиях
3. Роль и значение НИИ курортологии в санаторно-оздоровительной деятельности
4. Проблемы обеспечения санаторно-оздоровительным отдыхом для социальных категорий населения
5. Выделить наиболее сложные элементы в структуре бизнес-планов для санаторно-оздоровительных организаций

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

РАЗДЕЛ 8. Определение содержания инновационной программы санаторно-курортного учреждения. Планирование инновационной программы в санаторно-курортном предприятии

Перечень изучаемых элементов содержания

Проблемы деятельности санаторно-оздоровительных организаций в современный период (социальный и экономический кризисы). Роль и значение инноваций как антикризисное управление. Проектная деятельность санаторно-оздоровительных организаций в системе управления персоналом. Способы привлечения финансовых средств (государственных, частных). Отличие бизнес-планирования от проектной деятельности. Государственные программы развития санаторно-оздоровительных организаций в России. Передовые технологии в санаторно-оздоровительном обслуживании. Роль и значение НИИ курортологии в России в перспективе.

Тема 8.1 Роль и значение инноваций как антикризисное управление

Проблемы деятельности санаторно-оздоровительных организаций в современный период (социальный и экономический кризисы). Роль и значение инноваций как антикризисное управление. Проектная деятельность санаторно-оздоровительных организаций в системе управления персоналом.

Тема 8.2 Планирование инновационной программы в санаторно-курортном предприятии

Способы привлечения финансовых средств (государственных, частных). Отличие бизнес-планирования от проектной деятельности. Государственные программы развития санаторно-оздоровительных организаций в России. Передовые технологии в санаторно-оздоровительном обслуживании. Роль и значение НИИ курортологии в России в перспективе.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 8

Тема практического занятия 8: Определение содержания инновационной программы санаторно-курортного учреждения. Планирование инновационной программы в санаторно-курортном предприятии

Форма практического задания: дискуссия

1. Санаторно-курортное дело в России: состояние, проблемы и перспективы
 1. Обзор санаторно-курортной деятельности по статистическим данным.
 2. Преимущества и недостатки санаторно-курортной деятельности в период кризисов (COVID)
 3. Маркетинговая деятельность в санаторно-оздоровительной организации, ее особенности
 4. Возможности и ограничения в санаторно-оздоровительной деятельности в решении проблем сезонности
 5. Рыночные условия деятельности санаторно-оздоровительных организаций: проблемы спроса, перспективы

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8: форма рубежного контроля – контрольная работа

**РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ
САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

**3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)
Очной формы обучения**

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|------------------|----------------------------|
| Модуль 1. (семестр 5) | | |
| Раздел 1. Основы планирования и туристско-рекреационного проектирования | 16 | Выполнение кейс-задания |
| Раздел 2. Процессы в управлении туристско-рекреационными проектами | 16 | Выполнение кейс-задания |
| Раздел 3. Специфика и технологии разработки региональных туристско-рекреационных программ | 16 | Подготовка реферата |
| Раздел 4. Стратегический подход к территориальной организации развития туризма: документы стратегического планирования, мастер-план, туристский информационный центр | 15 | Выполнение кейс-задание |
| Общий объем Модуля 1, часов | 63 | |
| Модуль 2 (Семестр 6) | | |
| Раздел 5. Гостиничный продукт как результат | 13 | Подготовка реферата |

| | | |
|---|------------|-------------------------|
| функционирования гостиничного хозяйства. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения | | |
| Раздел 6. Организационно-методические основы проектирования предприятий санаторно-оздоровительного типа | 13 | Подготовка реферата |
| Раздел 7. Проектное развитие санаторно-курортного учреждения. Организация бизнес-системы санаторно-курортного предприятия | 13 | Выполнение кейс-задания |
| Раздел 8. Определение содержания инновационной программы санаторно-курортного учреждения. Планирование инновационной программы в санаторно-курортном предприятии. | 13 | Выполнение кейс-задания |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 52 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 115 | |

Очно-заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|-------------------------|-----------------------------------|
| Модуль 1. (семестр 5) | | |
| Раздел 1. Основы планирования и туристско-рекреационного проектирования | 22 | Выполнение кейс-задание |
| Раздел 2. Процессы в управлении туристско-рекреационными проектами | 22 | Выполнение кейс-задание |
| Раздел 3. Специфика и технологии разработки региональных туристско-рекреационных программ | 22 | Подготовка реферата |
| Раздел 4. Стратегический подход к территориальной организации развития туризма: документы стратегического планирования, мастер-план, туристский информационный центр | 21 | Выполнение кейс-задание |
| Общий объем Модуля 1, часов | 87 | |

| Модуль 2 (Семестр 6) | | |
|--|------------|-------------------------|
| Раздел 5. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения | 19 | Подготовка реферата |
| Раздел 6. Организационно-методические основы проектирования предприятий санаторно-оздоровительного типа | 19 | Подготовка реферата |
| Раздел 7. Проектное развитие санаторно-курортного учреждения. Организация бизнес-системы санаторно-курортного предприятия | 19 | Выполнение кейс-задания |
| Раздел 8. Определение содержания инновационной программы санаторно-курортного учреждения. Планирование инновационной программы в санаторно-курортном предприятии. | 19 | Выполнение кейс-задания |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 76 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 163 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|-------------------------|-----------------------------------|
| Модуль 1. (Курс 3, сессия 1-2) | | |
| Раздел 1. Основы планирования и туристско-рекреационного проектирования | 31 | Выполнение кейс-задание |
| Раздел 2. Процессы в управлении туристско-рекреационными проектами | 31 | Выполнение кейс-задание |
| Раздел 3. Специфика и технологии разработки региональных туристско-рекреационных программ | 31 | Подготовка реферата |
| Раздел 4. Стратегический подход к территориальной организации развития туризма: документы стратегического планирования, мастер-план, туристский информационный центр | 31 | Выполнение кейс-задание |
| Общий объем Модуля 1, часов | 124 | |

| Модуль 2 (Курс 3, Сессия 3-4) | | |
|--|-----|-------------------------|
| Раздел 5. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения | 30 | Подготовка реферата |
| Раздел 6. Организационно-методические основы проектирования предприятий санаторно-оздоровительного типа | 30 | Подготовка реферата |
| Раздел 7. Проектное развитие санаторно-курортного учреждения. Организация бизнес-системы санаторно-курортного предприятия | 30 | Выполнение кейс-задания |
| Раздел 8. Определение содержания инновационной программы санаторно-курортного учреждения. Планирование инновационной программы в санаторно-курортном предприятии. | 27 | Выполнение кейс-задания |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 117 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 241 | |

3.2. Задания для самостоятельной работы

Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

Вопросы для самостоятельного изучения к Разделу 1

1. Структура туристского потенциала территорий.
2. Атракции.
3. Инвентаризация и паспортизация туристских ресурсов, факторов и условий территории.
4. Кадастр туристских ресурсов.
5. Оценка конкурентоспособности территорий.
6. Интерпретация туристских активов и потенциала территорий.

Кейс-задание для самостоятельной работы к Разделу 1:

Самостоятельно изучить, используя Интернет-ресурсы разработанные в Российской Федерации паспорта и сделать их анализ:

1. Республика Алтай URL: https://altai-republic.ru/tourism/tourist_passport.pdf

2. Красноярский край URL: <https://visitsiberia.info/turpasport.html>

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

Основная литература

1. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543033> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537805> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 2

Вопросы для самостоятельного изучения к Разделу 2

1. Концепция поляризованного ландшафта.
2. Концепция природных рубежей контрастности.
3. Теория «Центр-Периферия».
4. Концепция цикличности рекреационной деятельности человека.
5. Теория регионализма.

Кейс-задание для самостоятельной работы к Разделу 2

Самостоятельно изучить, используя интернет-ресурсы разработанные и имеющиеся в свободном доступе Мастер-планы туристского кластеров и сделать их анализ:

1. Мастер-план туристского кластера города Каспийска
2. Мастер-план для инвесторов туристического кластера «Белая гора»
3. Конкурсная концепция туристического кластера «Полюс холода»

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

Основная литература

1. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543033> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537805> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 3

Вопросы для самостоятельного изучения к Разделу 3

1. Концепции территориальной организации туризма.
2. Развитие территориальных туристских систем.
3. Базовые вопросы развития туристских систем.
4. Фазы развития туристских центров.

Перечень тем рефератов к Разделу 3:

1. Сущность и концептуальные основы проектирования. Особенности лечебного проектирования.
2. Возможности и особенности проектирования как технологии работы с будущим. Особенности социального проектирования.
3. Ситуация проектирования и задание на проектирование
4. Методы и технологии социального проектирования.
5. Ситуация проектирования и задание на проектирование.
6. Идея, замысел, концепция инновационной программы.
7. Целеполагание и работа с прототипами в процессе социального проектирования.
8. Анализ и исследование в процессе социального проектирования/
9. Организация кооперации в процессе социального проектирования.
10. Организационная структура инновационной программы. Общие принципы построения организационных структур.
11. Проектный риск и неопределенность. Классификация факторов (причин) рисков.
12. Типы риска. Классификация проектных рисков.
13. Проектный риск. Классификация потерь в связи с наступлением рискового события.
14. Управление проектными рисками.
15. Качественный и количественный анализ проектных рисков
16. Характеристика методов и анализа рисков.
17. Курортно-рекреационные ресурсы Российской Федерации.
18. Система рекреационных организаций в современных условиях.
19. Организация оздоровления детей на современном курорте.
20. Социально-экономическая эффективность санитарно-курортного оздоровления.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 3.

Основная литература

1. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543033> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537805> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 4

Вопросы для самостоятельного изучения к Разделу 4

1. Мастер-план как инструмент стратегического территориального планирования развития туризма.
2. Мастер план туристской территории.
3. План развития туристской территории

Содержание кейс-задания:

Самостоятельно ознакомиться с материалами Национального проекта «Туризм и индустрия гостеприимства» по следующим ссылкам и провести анализ:

<https://government.ru/rugovclassifier/900/events/>

<https://национальныепроекты.рф/projects/turizm>

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.

Основная литература

1. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543033> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537805> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 5

Вопросы для самостоятельного изучения к Разделу 5

1. Внешняя среда и его роль в бизнес-планировании
2. Методы планирования в процессе составления бизнес-планов
3. Логика составления бизнес-плана
4. Маркетинговые исследования в процессе составления бизнес-плана

Перечень тем рефератов к Разделу 5:

1. Этапы составления бизнес-плана инвестиционного проекта
2. Анализ внешней среды и его роль в бизнес-планировании
3. Применение методов планирования в процессе составления бизнес-планов
4. Логика составления бизнес-плана
5. Роль маркетинговых исследования в процессе составления бизнес-плана
6. Маркетинговая составляющая в бизнес-планировании
7. Содержание бизнес-плана торгового предприятия
8. Последствия ошибок при составлении и реализации бизнес-плана
9. Резюме конкретного предприятия любой формы собственности
10. и вида деятельности
11. Автоматизация расчетов при составлении бизнес-планов
12. Особенности составления бизнес-плана в российских условиях
13. Анализ рынка как элемент бизнес-плана
14. Анализ конкурентов как элемент бизнес-плана
15. Учет рисков при составлении бизнес-плана
16. Место маркетинговых стратегий в бизнес-планировании
17. Опыт бизнес-планирования в зарубежных компаниях
18. Опыт бизнес-планирования в российских компаниях

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.

Основная литература

1. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543033> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537805> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 6

Вопросы для самостоятельного изучения к Разделу 6

1. Санаторно-оздоровительная организация как система
2. Особенности деятельности санаторно-оздоровительной организации
3. Структура бизнес-плана.
4. Особенности бизнес-плана в сфере услуг.
5. Программы реализации бизнес-планов, источники финансирования.

Перечень тем рефератов к Разделу 6:

1. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы.
2. Трудовые ресурсы и корпоративная культура в сфере санаторно-курортного обслуживания
3. Туристская рента?
4. Проведение оценки качества туристско-рекреационных ресурсов?
5. Подразделение основных фондов?
6. Виды стоимости основных средств?
7. Амортизация и методика ее расчета?
8. Ресурсы необходимы для функционирования санатория?
9. Модели финансового учета персонала?
10. Элементы корпоративной культуры?
11. Бизнес-планирование на предприятиях санаторно-оздоровительного типа.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 6.

Основная литература

1. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543033> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537805> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 7

Вопросы для самостоятельного изучения к Разделу 7

1. Расчет эффективности вложений средств в конкретный инвестиционный проект при наличии других форм вложения средств с тем же самым уровнем риска.
2. Уровень финансового риска как важный показатель деятельности предприятия кредитора.
3. Анализ финансовой отчетности с помощью финансовых коэффициентов.

Кейс-задание для самостоятельной работы к Разделу 7:

Разработка раздела «План маркетинга» бизнес-плана создания предприятия.
Разработка элементов оформления бизнес-плана предприятия санаторно-оздоровительного типа.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 7.

Основная литература

1. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543033> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537805> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 8

Вопросы для самостоятельного изучения к Разделу 8

1. Рынок санаторно-оздоровительных услуг, его особенности.
2. Специфика ценообразования санаторно-оздоровительных услуг.
3. Баланс спроса и предложения на рынке санаторно-оздоровительных услуг.
4. Проблемы санаторно-оздоровительных организаций в рыночных условиях.

Кейс-задание для самостоятельной работы к Разделу 8:

Подобрать 2 статьи (источник: e-library) по выбранной теме, сделать обзор авторов подходов к исследованию санаторно-курортной деятельности, сравнительный анализ, сформулировать свое мнение

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 8.

Основная литература

1. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543033> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537805> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Написание реферата (доклада).

Требования к структуре реферата (доклада):

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор

темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный - полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - www.antiplagiat.ru - (более 50% заимствований) работа не принимается.

Выполнение тестовых заданий.

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

Написание эссе.

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5

страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является **зачет и экзамен**, которые проводятся в **устной** форме.

4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов.

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

- выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное

участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

– прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

| Вид учебного действия | Максимальная рейтинговая оценка, баллов |
|---|--|
| академическая активность | 10 |
| практические задания | 40 |
| <i>из них: текущие практические задания</i> | 20 |
| <i>итоговое практическое задание</i> | 20 |
| рубежи текущего контроля | 30 |
| <i>ИТОГО:</i> | 80 |

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по системе зачтено/не зачтено для зачета и по пятибалльной системе для экзамена.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга, обучающегося используется следующая шкала:

| Рубежный рейтинг | Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации |
|--------------------------------|--|
| 19-20 рейтинговых баллов | обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок |
| 16-18 рейтинговых баллов | обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий |
| 13-15 рейтинговых баллов | обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий |
| 1-12 рейтинговых баллов | обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания |
| 0 рейтинговых баллов | не аттестован |

4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

| № п/п | Контролируемые разделы (темы), дисциплины | Код контролируемой компетенции | Форма рубежного контроля | Вопросы/задания рубежного контроля |
|-------|---|--------------------------------|---------------------------|---|
| 1 | Раздел 1. Основы планирования и туристско-рекреационного проектирования | ПК-6 | Компьютерное тестирование | <p>1. Средства природы и общества, которые используются и (или) могут быть использованы для организации и осуществления туристской деятельности с целью удовлетворения потребностей — это:</p> <p>а) ресурсы б) условия в) факторы г) инфраструктура</p> <p>2. Совокупность процедур, проводимых с целью выявления относительной ценности ресурсов, факторов и условий, потенциала территорий (по отношению к какому-либо «эталону» или другу) для целей организации и осуществления туристской деятельности — это:</p> <p>а) анализ б) кодекс в) оценками г) исследование</p> <p>3. Способо осмысления или означения-осмысления ценности, сущности и вложенного содержания туристских активов — это:</p> |

| | | | |
|--|--|------|---|
| | | | <p>а) описание б) интерпретация в) анализ г) оценка</p> <p>4. Ресурсы субъектов (организаций, территорий и т. д.), на основе которых осуществляется получение выгод, называются:</p> <p>а) туристские пассивы б) туристские активы в) туристские резервы г) туристские запасы</p> <p>5. Явления и процессы, отталкивающие туристов называются:</p> <p>а) аттракции б) репеленты в) экспонаты г) объекты показа</p> |
| | | ПК-7 | <p>6. Совокупность организаций и учреждений, обеспечивающих функционирование и развитие туристской сферы, это:</p> <p>а) туристская дестинация б) туристская инфраструктура в) туристские резервы г) туристские объекты</p> <p>7. Инфраструктура, необходимая для поддержки функционирования основной и дополнительной туристской инфраструктуры называется:</p> <p>а) поддерживающая б) дополнительная в) сопутствующая г) вспомогательная</p> |

| | | | | |
|----|--|------|--------------------|--|
| | | | | <p>8. Процесс создания и применения теоретико-методологического базиса, выявления, сбора, хранения, обработки, актуализации и распространения информации в форме паспортов и их производных данных о свойствах объектов и субъектов туристской сферы, их окружающей среды называется</p> <p>а) кадастр б) паспортизация в) инвентаризация г) опись</p> <p>9. Систематизированный, официально составленный на основе периодических или непрерывных наблюдений свод основных сведений о происхождении, свойствах, состоянии, пространственном положении и ценности туристских ресурсов называется:</p> <p>а) кадастр б) паспортизация в) инвентаризация г) опись</p> <p>10. Способ фактического контроля за сохранностью туристских ресурсов — проверку их фактического наличия и состояния, зачастую установление их соответствия документам учета на определенную дату называется:</p> <p>а) кадастр б) паспортизация в) инвентаризация г) опись</p> |
| 2. | Раздел 2. Процессы в управлении туристско-рекреационным и проектами | ПК-6 | Контрольная работа | <p>1. Путь следования туристов с заранее заданной траекторией между пунктами начала, назначения и окончания, включающий в себя использование туристских ресурсрво называется:</p> <p>а) туристской программой б) туристским маршрутом в) туристский ареал г) туристский кластер</p> |

| | | | |
|--|--|------|--|
| | | | <p>2. Перечень предоставляемых услуг, посещаемых объектов показа и досуговых мероприятий, сформированный в определенной последовательности, с указанием времени, места и условий обслуживания, это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) туристской программой б) туристским маршрутом в) туристский ареал г) туристский кластер <p>3. Конкретный объект туристического интереса, показа и посещения, объект туристской инфраструктуры, небольшая по площади территория (примерно в 1 кв. км) называется:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) туристское место б) туристское местечко в) туристский центр г) туристская зона <p>4. Значительная по площади территория с относительно общей туристской специализацией, позиционирующая себя как единое географическое целое и отличающаяся интенсивным туристским движением, это:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) туристское место б) туристское местечко в) туристский центр г) туристская зона |
| | | ПК-7 | <p>1. Теория, предметом которой является выявление, познание и использование пространственных отношений объектов с внешними данностями, оказывающихся существенными для конкретного рассматриваемого объекта:</p> <ul style="list-style-type: none"> а) устойчивого развития б) эволюционная в) нишевая г) географического положением |

| | | | | |
|----|--|------|--------------------|--|
| | | | | <p>2. Какой из ответов не соответствует географическим подсистемам территориальных туристских систем?</p> <p>а) туристская дестинация б) генерирующая туристские потоки в) транзитная территория г) поддерживающая подсистемам</p> <p>3. Кто из представленных авторов предложил модель жизненного цикла туристской дестинации?</p> <p>а) А.М. Клаусон б) Р. Батлер в) Б.Б. Родоман г) М. Портер</p> <p>4. В территориальных туристских системах регионов и районов можно выделить следующие топологические составляющие (зоны) секторно-концентрической дифференциации (укажите лишнее):</p> <p>а) центр б) транзитная периферия в) дальние окраины г) природная зон систему по З. Батлеру и Т. Хинчу.</p> |
| 3. | Раздел 3. Специфика и технологии разработки региональных туристско-рекреационных | ПК-6 | Контрольная работа | <p>1. Дайте определение понятию туристская система. 2. Что такое территориальная туристская система? 3. Изобразите схему рекреационной системы по В.С. Преображенскому. 4. Как выглядит Матрица связей подсистем ТРС? 5. В чем суть туристской системы по Н. Лейперу? 6. Охарактеризуйте географические элементы туристской системы и ассоциированные с ними психологические и индустриальные элементы. 7. Охарактеризуйте принципиальную модель туристской системы по Р. Проссеру.</p> |

| | | | | |
|----|--|------|---------------------------|---|
| | программ | | | <p>8. Охарактеризуйте туристскую систему по Э. Холдену.</p> <p>9. Охарактеризуйте туристскую систему по Р. Баилеру и Т. Хитчу</p> <p>10. Охарактеризуйте принципиальную модель туристской системы по Р.К. Миллу и А.М. Моррисону.</p> |
| | | ПК-7 | | <p>11. Перечислите пять основных подходов к исследованию территориальных туристских систем.</p> <p>12. Назовите и охарактеризуйте несколько уровней понимания географических полей территориальных туристских систем.</p> <p>13. Назовите основные концепции территориальной организации туризма.</p> <p>14. Зависимость туристской мобильности от расстояния и времени по М.К. Холлу</p> <p>15. Схема туристской урбанизации Д.Ж Пирса</p> <p>16. структурная модель туризма С.Ж. Бритона</p> <p>17. Схема (Б.Б. Родмана) сетевого поляризованного ландшафта на суше и море.</p> <p>18. Туристская топология и маргинальные территории в пространственной модели регионализм</p> <p>19. Каковы факторы изменения и развития территориальных туристских систем?</p> <p>20. Модель устойчивого развития туризма.</p> |
| 4. | Раздел 4. Стратегический подход к территориальной организации развития туризма: документы стратегического планирования, мастер-план, туристский информационный центр | ПК-6 | Компьютерное тестирование | <p>1. Какое название получил разрабатываемый национальный проект по развитию туризма в Российской Федерации?</p> <p>а) «Туризм и индустрия гостеприимства»</p> <p>б) «Туризм»</p> <p>в) «Развитие внутреннего и въездного туризма»</p> <p>г) «Культура и туризм»</p> <p>2. Деятельность участников стратегического планирования по целеполаганию, прогнозированию, планированию и программированию социально-экономического развития Российской Федерации, субъектов РФ и муниципальных образований, отраслей экономики и сфер государственного и муниципального управления, обеспечения национальной безопасности РФ, направленная на решение задач устойчивого социально-экономического развития РФ, субъектов РФ и муниципальных образований и обеспечение национальной безопасности РФ называется:</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>а) стратегическое планирование б) стратегическое целеполагание в) стратегическое прогнозирование г) стратегическое программирование</p> <p>3. Документированная информация, разрабатываемая, рассматриваемая и утвержденная (одобряемая) органами государственной власти РФ, органами государственной власти субъектов РФ, органами местного самоуправления и иными участниками стратегического планирования, называется:</p> <p>а) документ стратегического целеполагания б) документ стратегического прогнозирования в) документ стратегического программирования г) документ стратегического планирования</p> <p>4. План пространственного развития туристской территории, самостоятельный документ или раздел стратегического документа регионального и (или) муниципального уровня, определяющий локализацию проектов по развитию туристской территории это:</p> <p>а) целевая программа развития туристской территории б) мастер-план развития туристской территории в) концепция развития туристской территории г) подпрограмма развития туристской территории</p> <p>5. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации», утвержденная Постановлением Правительства РФ от 02.08.2011 № 644 была реализована в:</p> <p>а) 2011-2014 б) 2011-2015 в) 2011-2018 г) 2011-2020</p> |
|--|--|--|---|

| | | | |
|--|--|------|---|
| | | ПК-7 | <p>1. Документ стратегического планирования, разрабатываемый в рамках целеполагания, - стратегия социально-экономического развития субъекта РФ относится к документам:</p> <ul style="list-style-type: none">а) стратегического планирования, разрабатываемым на федеральном уровнеб) стратегического планирования, разрабатываемым на уровне субъекта РФв) стратегического планирования, разрабатываемым на уровне муниципального образования <p>2. В сфере туризма наибольшее использование получили следующие типы документов стратегического планирования:</p> <ul style="list-style-type: none">а) бизнес-план, программа, концепцияб) стратегия, программа, целевая программа, концепцияв) стратегия, бизнес-план, программаг) стратегия, целевая программа <p>3. Документ стратегического планирования, определяющий приоритеты, цели и задачи государственного управления территорией на долгосрочный период это:</p> <ul style="list-style-type: none">а) целевая программаб) стратегия развитияв) мастер-планг) концепция развития <p>4. Действующая в РФ Стратегия развития туризма в России включает период до</p> <ul style="list-style-type: none">а) до 2035 годаб) до 2025 годав) до 2030 годаг) до 2040 года <p>5. Туристские планы рекомендуется разрабатывать с упором на политику и стратегию, планирование, институциональное укрепление, законодательство и регулирование,</p> |
|--|--|------|---|

| | | | | |
|----|---|------|--------------------|---|
| | | | | <p>разработку и диверсификацию продуктов, маркетинг и продвижение, туристическую инфраструктуру и суперструктуру, экономическое влияние туризма и инвестиций на туризм, развитие человеческих ресурсов и социально-культурные и экологические последствия сроком на:</p> <p>а) 5 — 10 лет б) 3 — 5 лет в) 10 — 15 лет г) 10 — 20 лет</p> |
| 5. | <p>Раздел 5. Гостиничный продукт как результат функционирования гостиничного хозяйства. Требования к проектированию общественной части гостиниц и иных средств размещения</p> | ПК-6 | Контрольная работа | <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определение гостиничному хозяйству и охарактеризуйте его основополагающий элемент. 2. Дайте определение гостиничного продукта и назовите его специфические характеристики. 3. Сформулируйте основные положения формирования гостиничного продукта и их характеристики. 4. Назовите подходы к определению и уровни формирования структуры гостиничного продукта. 5. Обозначьте роль инноваций в формировании гостиничного продукта. Подготовьте обзор передовых технологий в гостиничном бизнесе. 6. Определите роль концептуальных гостиничных продуктов в построении долгосрочных и устойчивых конкурентных преимуществ. 7. Дайте краткую характеристику управлению проектами. 8. Какие подсистемы образуют систему управления проектами? 9. Какова иерархия управления проектами? 10. Что такое управляющая модель? Как соотносятся модели и подсистемы проекта? 11. Что такое проект, подпроект, программа, портфель? 12. Какие виды проектов вы знаете? Приведите примеры каждого вида проекта в гостиничном деле. 13. В чем специфика жизненного цикла проекта создания новой гостиницы? 14. Какие факторы обуславливают важность стадии запуска проекта новой гостиницы? 15. Охарактеризуйте участников проекта в гостиничном деле. Каковы их функции? |

| | | | | |
|----|--|------|--------------------|---|
| | | ПК-7 | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Какие основные нормативно-технические документы используются при проектировании и строительстве рекреационных учреждений? 2. Расшифруйте аббревиатуру, дайте точное название и область применения СНиП 2.08.02-89*. 3. Как вы понимаете пункт СНиП, гласящий, что «нормы содержат обязательные рекомендательные и справочные положения». 4. Назовите существующие типы туристских учреждений. 5. Охарактеризуйте архитектурно-пространственную композицию туристских гостиниц. 6. Что входит в понятие «проектирование здания»? 7. Кто участвует в создании зданий гостиничных комплексов? 8. Перечислите основные принципы проектирования гостиничных предприятий. 9. Перечислите этапы проектирования гостиницы и дайте характеристику каждому этапу. 10. Какой проект называют типовым? 11. Чем типовой проект отличается от индивидуального? 12. Что графически отображено на генеральном плане? 13. Назовите известные системы застроек гостиничных предприятий. 14. Какие схемы применяются при проектировании жилых этажей гостиницы? 15. Какие группы помещений включает СНиП в состав гостиничного предприятия? |
| 6. | Раздел 6. Организационно-методические основы проектирования предприятий санаторно-оздоровительного типа | ПК-6 | Контрольная работа | <ol style="list-style-type: none"> 1. Расчет эффективности вложений средств в конкретный инвестиционный проект при наличии других форм вложения средств с тем же самым уровнем риска. 2. Уровень финансового риска как важный показатель деятельности предприятия кредитора. 3. Анализ финансовой отчетности с помощью финансовых коэффициентов. 4. Влияние заемных средств на деятельность предприятия. 5. Возможность привлечения денежных средств и рынок капитала. 6. Противоречия между акционерами и управляющими (менеджерами) в крупных компаниях. 7. Каковы основные источники финансовых ресурсов предприятия? 8. Что такое норма рентабельности и норма доходности? 9. Какова классификация видов инвестиций по критерию «объект инвестиций». 10. Как проводится оценка потока платежей инвестиционного проекта с учетом и без учета дисконтирования? |

| | | | | |
|----|---|------|---------------------------|--|
| | | ПК-7 | | <ol style="list-style-type: none"> 1. Дайте определения понятий «фирменный стиль», «дизайн». 2. Назовите основные носители элементов фирменного стиля. 3. Дайте характеристику основным функциям фирменного стиля. 4. Каковы основные функции товарного знака? 5. Перечислите основные составляющие профессионального логотипа. 6. Какую роль играет фирменный стиль в деятельности предприятий гостиничного бизнеса? 7. Какие этапы включает процесс разработки фирменного стиля гостиницы? 8. Какие стилеобразующие элементы вы знаете? 9. Какие организационные структуры могут сложиться в проекте нового отеля? 10. Какие роли может играть инвестор? 11. Какие бизнес-процессы осуществляются при запуске отеля? 12. Кратко опишите организационные системы проектной деятельности. Какие факторы определяют их выбор? 13. Какие услуги оказывает управляющая компания и на какой основе? 14. В чем преимущества обращения к управляющей компании? 15. Какие из бизнес-процессов гостиницы могут быть отданы на аутсорсинг? |
| 7. | Раздел 7. Проектное развитие санаторно-курортного учреждения. Организация бизнес-системы санаторно-курортного предприятия | ПК-6 | Компьютерное тестирование | <ol style="list-style-type: none"> 1. Бизнес-план создания и развития предприятия разрабатывается на период: <ol style="list-style-type: none"> а) 1-5 лет; б) 5-10 лет; в) 5-15 лет; г) 0,5-1 год. 2. Бизнес-план создания предприятия: <ol style="list-style-type: none"> а) может не разрабатываться; б) является обязательным для разработки документом; в) подлежит обязательной государственной регистрации; г) является частью устава предприятия. 3. Наиболее правильный выбор Бизнес-планирование характерно для: <ol style="list-style-type: none"> а) всех предприятий, функционирующих в условиях рыночной экономики; б) крупных предприятий, функционирующих в условиях рынка; |

| | | | |
|--|--|------|---|
| | | | <p>в) начинающих предпринимателей; г) успешных предпринимателей.</p> <p>4. Бизнес-планирование осуществляется: а) на всех стадиях жизненного цикла предприятия; б) только на стадиях создания и развития предприятия; в) только на стадии ликвидации предприятия; г) только на стадии создания предприятия.</p> <p>5. Множественный выбор Планирование – это: а) одна из функций менеджмента; б) процесс разработки плана; в) детализация процесса достижения цели; г) план.</p> |
| | | ПК-7 | <p>1. Вписать правильный ответ _____ представляет собой процесс выявления и оценки характера, тенденций и перспектив изменения объекта исследования и окружающей среды с течением времени.</p> <p>Предпринимательская деятельность связана с _____ бизнес-процессов на предприятии.</p> <p>2. Установить соответствие Установите соответствие между сферами предпринимательской деятельности и их существенными характеристиками: а) торговля; б) посредничество; в) производство; г) сфера услуг; а) создание материальных благ; б) создание нематериальных благ; в) доведение материальных благ до их конечного потребителя; г) информационное обеспечение участников рыночных отношений.</p> |

| | | | | |
|----|---|------|--------------------|--|
| | | | | <p>3. Установите соответствие между субъектами предпринимательской среды и их основными целевыми установками:</p> <p>а) потребители; б) бизнес-партнеры; в) органы государственной власти; г) инвесторы;</p> <p>а) удовлетворение потребности в товарах, работах, услугах; б) выгодное вложение капитала; в) расширение рынка сбыта продукции; г) осуществление предпринимательства в рамках законодательства.</p> <p>4. Установить последовательность Установите последовательность этапов управленческой деятельности предпринимателя:</p> <p>а) организация; б) стимулирование труда работников; в) принятие управленческого решения; г) сбор и анализ информации; д) планирование; е) контроль.</p> <p>5. Установите последовательность этапов создания предприятия:</p> <p>а) проведение учредительного собрания; б) разработка бизнес-плана; в) исследование предполагаемого рынка сбыта продукции; г) выбор организационно-правовой формы предприятия; д) государственная регистрация предприятия; е) заключение договоров с поставщиками.</p> |
| 8. | Раздел 8. Определение содержания инновационной | ПК-7 | Контрольная работа | <p>1. Особенности бизнес-планирования в санаторно-курортной деятельности в России</p> <p>2. Проблемы в бизнес-планировании в санаторно-курортной деятельности в России</p> <p>3. Роль и значение ФСС в деятельности санаторно-оздоровительных организаций</p> <p>4. Методы снижения влияния фактора сезонности в санаторно-оздоровительных организациях</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| | <p>программы санаторно-курортного учреждения. Планирование инновационной программы в санаторно-курортном предприятии</p> | | | <p>5. Совершенствование методов управления в политике клиентоориентированного обслуживания 6. Санаторно-курортная деятельность и ее роль в туристской индустрии 7. Санаторно-оздоровительные услуги в структуре платных услуг (по статистическим данным) 8. Возможности и ограничения санаторно-курортной деятельности для социальных категорий населения (социальный туризм)</p> |
|--|--|--|--|---|

4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

| Коды контролируемой компетенций | Вопросы /задания |
|---------------------------------|--|
| | Модуль 1 |
| ПК-6 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Сущность и содержание планирования на предприятиях туризма. 2. Система планов предприятия туризма и ее характеристика. 3. Основные принципы и методы планирования на туристских предприятиях. 4. Стратегическое планирование на предприятии туризма. 5. Бизнес-планирование на предприятиях туризма. 6. Понятие туристско-рекреационных ресурсов. 7. Сущность, роль и классификация ресурсов, факторов и условий территориальной организации туризма. 8. Туристские активы и пассивы. 9. Туристская инфраструктура. 10. Туристский потенциал. 11. Структура туристского потенциала территорий. 12. Атракции. |

| | |
|------|--|
| | <ol style="list-style-type: none"> 13. Инвентаризация и паспортизация туристских ресурсов, факторов и условий территорий. 14. Кадастр туристских ресурсов. 15. Географические информационные системы и карты в туризме. 16. Оценка туристских ресурсов, факторов и условий, потенциала и конкурентоспособности территорий. 17. Оценка конкурентоспособности территорий. 18. Интерпретация туристских активов и потенциала территорий. 19. Методика формирования перечня искусственных мотиваций туристов для развития туризма в российских регионах. 20. Базовые учения и концепции территориальной организации туризма. 21. Формы территориальной организации туризма: ареал, сеть, маршрут, зона, район, пояс, регион. 22. Теория «Центр-Периферия». 23. Формы территориальной организации туризма: ареал, сеть, маршрут, зона, район, пояс, регион. Туристское районирование. 24. Формы территориальной организации туризма: туристский центр, туристская дестинация, туристский комплекс. 25. Управление территориальной организацией туристских потоков. Стратегии и тактики управления туристскими потоками. |
| ПК-7 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Понятие и структура туристского кластера 2. Типы туристских кластеров 3. Сценарии развития туристского кластера (консервативный, модернизационный, инновационный) 4. Определение целей и задач инвестиционного проекта по созданию туристского кластера 5. Проектирование туристского кластера 6. SWOT анализ туристского кластера 7. Социально-экономическая эффективность туристского кластера 8. Понятие дорожной карты и ее значение в развитии туристского кластера 9. Органы управления и участники туристского кластера 10. Планирование маркетинга туристского кластера. Брендирование территории 11. Жизненный цикл туристско-рекреационного кластера (привести примеры) 12. Государственно частное партнерство в формировании и развитии туристского кластера 13. Инвестиции в формировании и развитии туристского кластера. Понятие якорного инвестора 14. Особые экономические зоны туристско-рекреационного типа (привести примеры) 15. Зарубежный опыт развития туристских кластеров 16. Туристско-информационные центры в системе продвижения кластера 17. Санаторно-курортные кластеры России |

| | |
|-------------|--|
| | <p>18. Сущность территориальных туристских систем, эволюция подходов к исследованию.</p> <p>19. Территориальная туристская система как комплексное общественно-природное образование.</p> <p>20. Подходы к исследованию территориальных туристских систем.</p> <p>21. Концепции территориальной организации туризма.</p> <p>22. Развитие территориальных туристских систем.</p> <p>23. Стратегическое программирование. Виды стратегических программ.</p> <p>24. Принципы стратегического планирования в туризме. Методы, включаемые в методологию стратегического планирования в туризме.</p> <p>25. Стратегические цели как основа для планирования и организации деятельности туристического предприятия. Процесс определения целей.</p> |
| | <p>Модуль 2</p> |
| <p>ПК-6</p> | <p>1. Бизнес план гостиничного предприятия: основные разделы и метода разработки.</p> <p>2. Бизнес план туристического предприятия: основные разделы и метода разработки.</p> <p>3. Планирование маркетинга на предприятии туризма.</p> <p>4. Планирование операционной деятельности на предприятии туризма.</p> <p>5. Финансовое планирование на предприятиях туризма.</p> <p>6. Стратегический прогноз. Генетический и нормативный подходы к прогнозированию.</p> <p>7. Анализ внешней среды. Основные факторы макро-и микросреды.</p> <p>8. Анализ внутренней среды. Основные направления анализа внутренней среды.</p> <p>9. Потребители как главный компонент внешней микросреды туристической фирмы. Уровни анализа потребителей.</p> <p>10. SWOT- анализ как метод стратегического анализа среды. Алгоритм его применения.</p> <p>11. Оценка влияния возможностей на организацию с помощью метода позиционирования.</p> <p>12. Матрица возможностей.</p> <p>13. Оценка влияния угроз на организацию с помощью метода позиционирования. Матрица угроз.</p> <p>14. Сущность, задачи, значение бизнес-плана, его отличия от стратегического плана.</p> <p>16. Организация и этапы разработки бизнес-плана на туристическом предприятии.</p> <p>17. Структура бизнес-плана туристического предприятия.</p> <p>18. Дайте определение гостиничному хозяйству и охарактеризуйте его основополагающий элемент.</p> <p>19. Дайте определение гостиничного продукта и назовите его специфические характеристики.</p> <p>20. Сформулируйте основные положения формирования гостиничного продукта и их характеристики.</p> <p>21. Назовите подходы к определению и уровни формирования структуры гостиничного продукта.</p> |

| | |
|------|---|
| | <p>22. Обозначьте роль инноваций в формировании гостиничного продукта. Подготовьте обзор передовых технологий в гостиничном бизнесе.</p> <p>23. Охарактеризуйте архитектурно-пространственную композицию туристских гостиниц.</p> <p>24. Что входит в понятие «проектирование здания»? Кто участвует в создании зданий гостиничных комплексов?</p> <p>25. Перечислите основные принципы проектирования гостиничных предприятий.</p> |
| ПК-7 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Определите роль концептуальных гостиничных продуктов в построении долгосрочных и устойчивых конкурентных преимуществ. 2. Дайте краткую характеристику управлению проектами. 3. Какие подсистемы образуют систему управления проектами? 4. Какова иерархия управления проектами? 5. Что такое управляющая модель? Как соотносятся модели и подсистемы проекта? 6. Что такое проект, подпроект, программа, портфель? 7. Какие виды проектов вы знаете? Приведите примеры каждого вида проекта в гостиничном деле. 8. В чем специфика жизненного цикла проекта создания новой гостиницы? 9. Какие факторы обуславливают важность стадии запуска проекта новой гостиницы? 10. Охарактеризуйте участников проекта в гостиничном деле. Каковы их функции? 11. Какие организационные структуры могут сложиться в проекте нового отеля? 12. Какие роли может играть инвестор? 13. Какие бизнес-процессы осуществляются при запуске отеля? 14. Кратко опишите организационные системы проектной деятельности. Какие факторы определяют их выбор? 15. Какие услуги оказывает управляющая компания и на какой основе? 16. В чем преимущества обращения к управляющей компании? 17. Какие из бизнес-процессов гостиницы могут быть отданы на аутсорсинг? 18. Какие основные нормативно-технические документы используются при проектировании и строительстве рекреационных учреждений? 19. Сущность и концептуальные основы проектирования. Особенности социального проектирования. 20. Возможности и особенности проектирования как технологии работы с будущим. Особенности социального проектирования. 21. Типология проектов. Особенности социальных проектов. 22. Ключевые проектные компетенции. 23. Особенности и организация командной работы по разработке и реализации инновационной программы. 24. Возможности и границы применения социального проектирования. 25. Анализ и планирование ресурсов в социальном проектировании. |

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543033> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 256 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06549-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537805> (дата обращения: 18.02.2024).

5.1.2. Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

| №№ | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|----|--|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств | http://biblioclub.ru/ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов | http://elibrary.ru/ |
| 3. | Образовательная платформа Юрайт | Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам. | https://urait.ru/ |
| 4. | База данных "EastView" | Полнотекстовая база данных периодических изданий | https://dlib.eastview.com |
| 5. | Электронная библиотека "Grebennikon" | Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников". | https://grebennikon.ru/ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических и лабораторных занятий.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения лабораторных работ и занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач практического занятия.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к экзаменам. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности

поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к экзаменам. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

| № № | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|------------|--|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств | http://biblioclub.ru/ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов | http://elibrary.ru/ |
| 3. | Образовательная платформа Юрайт | Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам. | https://urait.ru/ |
| 4. | База данных "EastView" | Полнотекстовая база данных периодических изданий | https://dlib.eastview.com |
| 5. | Электронная библиотека "Grebennikon" | Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников". | https://grebennikon.ru/ |

5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения.

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекционное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

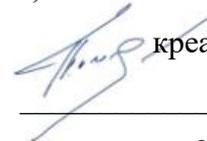
| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения |
|----------|--|--|
| 1 | Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована | Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года |



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Высшей школы индустрии
гостеприимства, впечатлений и социального

 креатива (институт)
К.К. Поздняков

29 февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)
ТЕХНОЛОГИИ ГОСТИНИЧНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостинично-ресторанная деятельность»

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

Форма обучения
Очная, очно-заочная, заочная

Москва 2024

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|-----------|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 4 |
| 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)..... | 4 |
| 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 5 |
| 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)..... | 7 |
| 2.3. Содержание дисциплины (модуля)..... | 17 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)..... | 29 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 29 |
| 3.2. Задания для самостоятельной работы | 32 |
| 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)..... | 43 |
| РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)..... | 44 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)..... | 44 |
| 4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций | 44 |
| 4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) | 44 |
| 4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 44 |
| 4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 45 |
| 4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.... | 47 |
| 4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) | 47 |
| 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) | 54 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 60 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)..... | 60 |
| 5.1.1. Основная литература | 60 |
| 5.1.2. Дополнительная литература..... | 60 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)..... | 60 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) | 61 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)..... | 61 |
| 5.4.1. Средства информационных технологий..... | 62 |
| 5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: | 62 |
| 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных..... | 62 |
| 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) | 62 |
| 5.6. Образовательные технологии | 63 |
| РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений..... | 64 |

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технологии гостиничной деятельности» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Технологии гостиничной деятельности» разработана рабочей группой в составе: канд. экон. наук, доцента Ушакова Р.Н.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена на заседании кафедры ресторано-гостиничного бизнеса Высшей школы индустрии гостеприимства, впечатлений и социального креатива.

Протокол № 7 от «26» февраля 2024 года

Заведующий кафедрой
кандидат экономических
наук, доцент



Р.Н. Ушаков

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Управляющий Отель Веллион
Сухаревский, Москва



М.Ф.Курджиева

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися знаний и практических навыков в области технологий гостиничной деятельности с последующим применением в профессиональной сфере

Задачи дисциплины (модуля):

1. Сформировать у студентов сумму знаний категорий в области индустрии гостеприимства;
2. Изучить историю и систему классификации отрасли гостеприимства и современного рынка гостиничных услуг;
3. Сформировать у студентов целостную систему знаний гостиничной деятельности;
4. Сформировать понятийно-терминологический аппарат, характеризующий гостиничную деятельность
5. Формирование у студентов системы знаний, практических навыков и умений в создании и продвижении услуг гостиничного предприятия;
6. Обучение студентов процедурам формирования, себестоимости, ценообразования и продвижения услуг гостиничного предприятия на рынок услуг;
7. Подготовка студентов к работе на предприятиях индустрии гостеприимства;
8. Формирование умений самостоятельно решать задачи, требующие инновационного подхода;
9. Формирование прикладных навыков, позволяющих разрабатывать и продвигать услуги гостиничного предприятия;
10. Развитие у студентов способностей находить нестандартные организационные решения.

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-8, ПК-5 в соответствии с учебным планом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций (при наличии) | Код компетенции Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|---|--|---|--|
| Информационно-коммуникационные технологии для профессиональной деятельности | ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности | ОПК-8.1 Понимает принципы работы современных информационных технологий ОПК-8.2 Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной деятельности ОПК-8.3 Использует принципы работы современных информационных технологий для решения задач профессиональной | Знать: структуру и общую схему функционирования современных информационных технологий в сфере гостеприимства и общественного питания Уметь: грамотно ориентироваться в вопросах получения, обработки, |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | деятельности | интерпретации информации при анализе реальных экономических ситуаций с целью повышения количественных и качественных показателей гостиничного и туристического бизнеса |
| | ПК-5 Способен применять современные технологии оптимизации доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания. | ПК-5.1 Осуществляет сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений гостеприимства. ПК-5.2 Участвует в разработке планов доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и питания. ПК-5.3 Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений. | Знать: технологии оптимизации доходов и расходов и показатели оценки эффективности организаций сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: проводить анализ данных о затратах и разрабатывать план доходов и расходов организаций сферы гостеприимства. |

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 6 зачетных единиц.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|-----------|-----------|--|--|
| | | 3 | 4 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 110 | 74 | 74 | | |
| Лекционные занятия | 48 | 24 | 24 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | 0 | 0 | 0 | | |
| Практические занятия | 96 | 48 | 48 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | 0 | 0 | 0 | | |
| Лабораторные занятия | - | - | - | | |

| | | | | | |
|--|------------|------------|------------|--|--|
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | - | - | - | | |
| Консультации / Иная контактная работа | 4 | 2 | 2 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | 0 | 0 | 0 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 104 | 52 | 52 | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 36 | 18 | 18 | | |
| Форма промежуточной аттестации | | экзамен | экзамен | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 288 | 144 | 144 | | |

Очно-заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|------------|------------|--|--|
| | | 3 | 4 | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 100 | 50 | 50 | | |
| Лекционные занятия | 24 | 12 | 12 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | 0 | 0 | 0 | | |
| Практические занятия | 72 | 36 | 36 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | 0 | 0 | 0 | | |
| Лабораторные занятия | - | - | - | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | - | - | - | | |
| Консультации / Иная контактная работа | 4 | 2 | 2 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | 0 | 0 | 0 | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 152 | 76 | 76 | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 36 | 18 | 18 | | |
| Форма промежуточной аттестации | | экзамен | экзамен | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 288 | 144 | 144 | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс 2 | | Курс 3 | |
|--|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 34 | 18 | 18 | | |
| Лекционные занятия | 8 | 4 | 4 | | |

| | | | | | |
|--|------------|------------|------------|--|--|
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 24 | 12 | 12 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | 2 | 2 | 2 | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 234 | 117 | 117 | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 18 | 9 | 9 | | |
| Форма промежуточной аттестации | | экзамен | экзамен | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 288 | 144 | 144 | | |

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|--|----------------------|--|----------------------|--|---------------------------------------|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа | <i>из них: в форме практической подготовки</i> |
| | | | | | | | | | | | |
| Модуль 1 (Семестр 3) | | | | | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг | 31 | 13 | 18 | 6 | 0 | 12 | | | | | |
| Тема 1.1 Тенденции развития гостиничного хозяйства | 14 | 6 | 8 | 2 | 0 | 6 | | | | | |
| Тема 1.2 Гостиничный продукт | 17 | 7 | 10 | 4 | 0 | 6 | | | | | |
| РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства | 31 | 13 | 18 | 6 | 0 | 12 | | | | | |
| Тема 2.1 Состав и структура фондов гостиничного | 14 | 6 | 8 | 2 | 0 | 6 | | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|--|----------------------|--|----------------------|--|---------------------------------------|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа | <i>из них: в форме практической подготовки</i> |
| Общий объем, часов | 144 | 52 | 74 | 24 | 0 | 48 | 0 | | | 2 | |
| Модуль 2 (семестр 4) | | | | | | | | | | | |
| Раздел 5. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия | 31 | 13 | 18 | 6 | 0 | 12 | | | | | |
| Тема 5.1 Маркетинговые технологии, используемые в гостиницах | 14 | 6 | 8 | 2 | 0 | 6 | | | | | |
| Тема 5.2 Продвижение гостиничного продукта | 17 | 7 | 10 | 4 | 0 | 6 | | | | | |
| Раздел 6. Технологии обслуживания в процессе проживания | 31 | 13 | 18 | 6 | 0 | 12 | | | | | |
| Тема 6.1 Работа с гостем. | 14 | 6 | 8 | 2 | 0 | 6 | | | | | |
| Тема 6.2 Обслуживание номера. | 17 | 7 | 10 | 4 | 0 | 6 | | | | | |
| Раздел 7. Технологии создания транснациональных гостиничных цепей | 31 | 13 | 18 | 6 | 0 | 12 | | | | | |
| Тема 7.1 История создания транснациональных гостиничных цепей (ТГЦ) | 14 | 6 | 8 | 2 | 0 | 6 | | | | | |
| Тема 7.2 Франчайзинг как основа создания ТГЦ | 17 | 7 | 10 | 4 | 0 | 6 | | | | | |
| Раздел 8. Специфика деятельности и управления ТГЦ | 31 | 13 | 18 | 6 | 0 | 12 | | | | | |
| Тема 8.1 Технологии | 14 | 6 | 8 | 2 | 0 | 6 | | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|---|----------------------|---|----------------------|---|---------------------------------------|---|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | Консультации / Иная контактная работа | из них: в форме практической подготовки |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Практические занятия | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | из них: в форме практической подготовки | | |
| ТГЦ | | | | | | | | | | | |
| Тема 8.2 Управление ТГЦ | 17 | 7 | 10 | 4 | 0 | 6 | | | | | |
| Консультации | 2 | | 2 | | | | | | 2 | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | | | | | |
| Форма промежуточной аттестации (указать) | экзамен | | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 52 | 74 | 24 | 0 | 48 | 0 | | 2 | | |
| Общий объем, часов | 288 | 104 | 148 | 48 | 0 | 96 | 0 | | 4 | | |

Очно-заочная форма

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------------|---|--------------------|---|----------------------|---|----------------------|---|---------------------------------------|---|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | Консультации / Иная контактная работа | из них: в форме практической подготовки |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Практические занятия | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | из них: в форме практической подготовки | | |
| Модуль 1 (Семестр 3) | | | | | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг | 31 | 19 | 12 | 4 | | 8 | | | | | |
| Тема 1.1 Тенденции развития гостиничного хозяйства | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | | |
| Тема 1.2 Гостиничный | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|--|----------------------|--|----------------------|--|---------------------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа |
| продукт | | | | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства | 31 | 19 | 12 | 2 | | 10 | | | | |
| Тема 2.1 Состав и структура фондов гостиничного предприятия | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 2.2 Технологии взаимодействия с гостями предприятий гостеприимства | 15 | 9 | 6 | | | 6 | | | | |
| РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц, и особенности их функционирования | 31 | 19 | 12 | 4 | | 8 | | | | |
| Тема 3.1 Требования, предъявляемые к сотрудникам гостиничных предприятий | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 3.2 Организация работы с гостями гостиничных предприятий | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Раздел 4. Государственное регулирование гостиничного дела | 31 | 19 | 12 | 2 | | 10 | | | | |
| Тема 4.1 Государственное регулирование деятельности гостиничных предприятий | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 4.2 Работа | 15 | 9 | 6 | | | 6 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|--|----------------------|--|----------------------|--|---------------------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа |
| гостиничных цепей и сетей | | | | | | | | | | |
| Консультации | 2 | | 2 | | | | | | 2 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | экзамен | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 76 | 50 | 12 | 0 | 36 | | | 2 | |
| Модуль 2 (семестр 4) | | | | | | | | | | |
| Раздел 5. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия | 31 | 19 | 12 | 4 | | 8 | | | | |
| Тема 5.1 Маркетинговые технологии, используемые в гостиницах | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 5.2 Продвижение гостиничного продукта | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Раздел 6. Технологии обслуживания в процессе проживания | 31 | 19 | 12 | 2 | | 10 | | | | |
| Тема 6.1 Работа с гостем. | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 6.2 Обслуживание номера. | 15 | 9 | 6 | | | 6 | | | | |
| Раздел 7. Технологии создания транснациональных гостиничных цепей | 31 | 19 | 12 | 4 | | 8 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|---|----------------------|---|----------------------|---|---------------------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Практические занятия | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | из них: в форме практической подготовки | Консультации / Иная контактная работа |
| Тема 7.1 История создания транснациональных гостиничных цепей (ТГЦ) | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 7.2 Франчайзинг как основа создания ТГЦ | 15 | 9 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Раздел 8. Специфика деятельности и управления ТГЦ | 31 | 19 | 12 | 2 | | 10 | | | | |
| Тема 8.1 Технологии ТГЦ | 16 | 10 | 6 | 2 | | 4 | | | | |
| Тема 8.2 Управление ТГЦ | 15 | 9 | 6 | | | 6 | | | | |
| Консультации | 2 | | 2 | | | | | | 2 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 18 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | экзамен | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 76 | 50 | 12 | 0 | 36 | | | 2 | |
| Общий объем, часов | 288 | 152 | 100 | 24 | 0 | 72 | | | 4 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|---|----------------------|---|----------------------|---|---------------------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Практические занятия | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | из них: в форме практической подготовки | Консультации / Иная контактная работа |
| Модуль 1 (Курс 2 Сессии 1-2) | | | | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг | 34 | 30 | 4 | 2 | | 2 | | | | |
| Тема 1.1 Тенденции развития гостиничного хозяйства | 17 | 15 | 2 | 2 | | | | | | |
| Тема 1.2 Гостиничный продукт | 17 | 15 | 2 | | | 2 | | | | |
| РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства | 34 | 30 | 4 | | | 4 | | | | |
| Тема 2.1 Состав и структура фондов гостиничного предприятия | 17 | 15 | 2 | | | 2 | | | | |
| Тема 2.2 Технологии взаимодействия с гостями предприятий гостеприимства | 17 | 15 | 2 | | | 2 | | | | |
| РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц, и особенности их функционирования | 34 | 30 | 4 | 2 | | 2 | | | | |
| Тема 3.1 Требования, предъявляемые к сотрудникам гостиничных предприятий | 17 | 15 | 2 | 2 | | | | | | |
| Тема 3.2 Организация работы с гостями гостиничных предприятий | 17 | 15 | 2 | | | 2 | | | | |
| Раздел 4. | 31 | 27 | 4 | | | 4 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|--|----------------------|--|----------------------|--|---------------------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа |
| Государственное регулирование гостиничного дела | | | | | | | | | | |
| Тема 4.1 Государственное регулирование деятельности гостиничных предприятий | 16 | 14 | 2 | | | 2 | | | | |
| Тема 4.2 Работа гостиничных цепей и сетей | 15 | 13 | 2 | | | 2 | | | | |
| Консультации | 2 | | 2 | | | | | | 2 | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации (указать)</i> | экзамен | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 117 | 18 | 4 | 0 | 12 | | | 2 | |
| Модуль 2 (Курс 2 Сессии 3-4) | | | | | | | | | | |
| Раздел 5. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия | 34 | 30 | 4 | 2 | | 2 | | | | |
| Тема 5.1 Маркетинговые технологии, используемые в гостиницах | 17 | 15 | 2 | 2 | | | | | | |
| Тема 5.2 Продвижение гостиничного продукта | 17 | 15 | 2 | | | 2 | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|--------------------|--|------------------------|---|--------------------|--|----------------------|--|----------------------|--|---------------------------------------|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Практические занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Консультации / Иная контактная работа | <i>из них: в форме практической подготовки</i> |
| <i>(указать)</i> | | | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 144 | 117 | 18 | 4 | 0 | 12 | | | | 2 | |
| Общий объем, часов | 288 | 134 | 36 | 8 | 0 | 24 | | | | 4 | |

2.3. Содержание дисциплины (модуля)

Модуль 1.

РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг

Перечень изучаемых элементов содержания

Предоставление гостиничных услуг в РФ
 Понятие гостиничного продукта.
 Состав гостиничного продукта.
 Структура гостиничного продукта.
 Формирование гостиничного продукта.

Тема 1.1. Тенденции развития гостиничного хозяйства

Перечень изучаемых элементов содержания

Предоставление гостиничных услуг в РФ

Тема 1.2 Гостиничный продукт

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие гостиничного продукта.
 Состав гостиничного продукта.
 Структура гостиничного продукта.
 Формирование гостиничного продукта.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1

Тема практического занятия: Гостиничный продукт

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов

1. Ростребнадзор о предоставлении гостиничных услуг.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ согласно законодательству.
3. 8 ключевых изменений в Правилах предоставления гостиничных услуг РФ.
4. Оказание гостиничных услуг: международно-правовое регулирование.
5. Анализ качества гостиничных услуг на примере гостиницы.
6. **Мировой рынок гостиничных услуг.**

7. Роль гостиничной отрасли в экономике страны
8. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства
9. Развитие гостиничного бизнеса в России.
10. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг.
11. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
12. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг по регионам России.
13. Структура гостиничного хозяйства/гостиничного предприятия.
14. Особенности функционирования служб гостиничного предприятия.
15. Международные правила предоставления гостиничных услуг.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1

форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование.

Примерные вопросы:

1. В чем состоит сущность гостиничного продукта?
 - а) удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителя
 - б) личная ответственность за работу организации в целом
 - в) удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услуг
 - г) в необходимости удовлетворения конкретных потребностей гостя

2. Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:
 - а) классификация ВТО
 - б) национальная система классификации
 - в) внутригосударственная классификация
 - г) буквенная классификация

3. Выбор целевого рынка гостиничным предприятием является:
 - а) стихийным процессом
 - б) строго определенным и просчитанным процессом
 - в) процессом, зависящим от политических и экономических факторов
 - г) интуитивным процессом

4. Гостиничная индустрия – это:
 - а) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания
 - б) сфера предпринимательства, состоящая из видов обслуживания опирающихся на принципы гостеприимства
 - в) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций
 - г) это группы гостиниц, осуществляющие коллективный бизнес и находящиеся под непосредственным контролем руководства;

5. К коллективным средствам размещения гостиничные предприятия относятся:
 - а) отель
 - б) вилла
 - в) квартира
 - г) загородный дом

РАЗДЕЛ 2. Особенности организации гостиничного хозяйства

Перечень изучаемых элементов содержания

Состав гостиничного фонда, технологии обслуживания
Технологии взаимодействия персонала с потребителями

Тема 2.1 Состав и структура фондов гостиничного предприятия

Перечень изучаемых элементов содержания

Состав гостиничного фонда, технологии обслуживания

Тема 2.2 Технологии взаимодействия с гостями предприятий гостеприимства

Перечень изучаемых элементов содержания

Технологии взаимодействия персонала с потребителями

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

Тема практического занятия: Технологии ведения экскурсии

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов

1. Виды и технология уборки гостиничных помещений.
2. Санитарно-гигиенические принадлежности в гостиничном деле.
3. Технология обслуживания различных категорий номеров.
4. Особенности обслуживания номерного фонда различных типов гостиничных предприятий.
5. Технические средства проведения уборочных работ.
6. Критерии поведения гостиничного персонала с гостями.
7. Критерии поведения гостиничного персонала с коллегами.
8. Корпоративный стиль обслуживания.
9. Корпоративная культура.
10. Невербальные коммуникации в гостиничном деле.
11. Вербальные коммуникации в гостинице.
12. Коммуникативные барьеры и их преодоление.
13. Методы работы с проблемными клиентами.

р

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование.

Примерные вопросы:

1. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?
 - а) Оказание спа-услуг
 - б) Продажа алкогольных напитков
 - в) Перевозки воздушным транспортом
 - г) Визовая поддержка гостей
2. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:
 - а) дополнительная кровать в номер
 - б) услуги room-service
 - в) иголки и нитки (+)
 - г) копировальные услуги
3. Где, по правилам, должен располагаться культурно-развлекательный центр при гостинице:
 - а) в нежилом помещении
 - б) около выхода
 - в) на последнем (верхнем) этаже гостиницы
 - г) на нижнем (подвал) этаже гостиницы
4. В какой категории гостиниц обязательно наличие торговых киосков:

- а) в двухзвездной гостинице
- б) в трехзвездочной гостинице
- в) в четырех- и пятизвездочных гостиницах
- г) во всех гостиницах

5. Перечень дополнительных гостиничных услуг:

- а) зависит от категории гостиницы
- б) регламентируется «правилами предоставления гостиничных услуг»
- в) формируется по требованиям гостей
- г) составляется по желанию владельца гостиницы

РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц, и особенности их функционирования

Перечень изучаемых элементов содержания

Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб и отделов гостиничного предприятия.

Структура служб гостиничного предприятия первого и второго плана.

Тема 3.1 Требования, предъявляемые к сотрудникам гостиничных предприятий

Перечень изучаемых элементов содержания

Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб и отделов гостиничного предприятия.

Тема 3.2 Организация работы с гостями гостиничных предприятий

Перечень изучаемых элементов содержания

Структура служб гостиничного предприятия первого и второго плана.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 3

Тема практического занятия: Организация работы с гостями гостиничных предприятий

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов

1. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
2. Персонал гостиничных предприятий.
3. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
4. Квалификационная характеристика.
5. Основные обязанности работников данной сферы.
6. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
7. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
8. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
9. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
10. Специфика гостиничного труда.
11. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
12. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
13. Технические и инженерные службы гостиниц.
14. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
15. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
16. Анимационный сервис в отелях.
17. Предоставление туристских услуг в отелях
18. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
19. Порядок регистрации и размещения гостей.
20. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
21. Порядок регистрации иностранных гостей.

22. Правила расчета оплаты за проживание.
23. Специфика деятельности маркетингового отдела гостиницы.
24. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
25. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
26. Технические и инженерные службы гостиниц.
27. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
28. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
29. Анимационный сервис в отелях.
30. Предоставление туристских услуг в отелях
31. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
32. Порядок регистрации и размещения гостей.
33. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
34. Порядок регистрации иностранных гостей.
35. Правила расчета оплаты за проживание.
36. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
37. Персонал гостиничных предприятий.
38. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
39. Квалификационная характеристика.
40. Основные обязанности работников данной сферы.
41. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
42. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
43. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
44. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
45. Специфика гостиничного труда.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Примерные вопросы:

1. Основные функции дополнительной службы в отеле:

- а) услуги бизнес-центра
- б) вопросы правового обеспечения
- в) визовая поддержка
- г) противопожарная безопасность

2. Где в гостинице должна иметься аптечка:

- а) на стойке ресепшн
- б) в мед. кабинете
- в) на каждом этаже и других объектах обслуживания
- г) в номере

3. Какие номера горничная убирает в первую очередь:

- а) жилые номера
- б) забронированные номера
- в) освободившиеся номера
- г) номера высших категорий

4. Кому подчинена инженерно-техническая служба в системе управления гостиницей:

- а) инженеру
- б) системному администратору
- в) главному инженеру
- г) администратору службы приема и размещения

5. К сотрудникам гостиницы предъявляются следующие квалификационные требования:

- а) требования к уровню образования, к стажу работы, к повышению квалификации персонала, требования к знанию иностранных языков
- б) требования к уровню образования, требования к знанию иностранных языков
- в) требования к уровню образования, к стажу работы
- г) обладать привлекательной внешностью и знаниями языка

РАЗДЕЛ 4. Государственное регулирование гостиничного дела.

Перечень изучаемых элементов содержания

Государственное регулирование в РФ

Зарубежный опыт государственного регулирования

Понятие гостиничная цепь. Понятие гостиничная сеть. Российские сети.

Тема 4.1 Государственное регулирование деятельности гостиничных предприятий

Перечень изучаемых элементов содержания

Государственное регулирование в РФ

Зарубежный опыт государственного регулирования

Тема 4.2 Работа гостиничных цепей и сетей

Перечень изучаемых элементов содержания

Понятие гостиничная цепь.

Понятие гостиничная сеть.

Российские сети.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 4

Тема практического занятия: Государственное регулирование деятельности гостиничных предприятий

Форма практического задания: реферат

1. Лицензирование гостиничных услуг
2. Стандартизация в гостиничном сервисе
3. Сертификация гостиничных услуг
4. Показатели качества гостиничных услуг.
5. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса.
6. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: администратор.
7. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: сэйл менеджер
8. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: багажист
9. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: консьерж
10. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: батлер
11. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: хаускипер
12. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: супервайзер
13. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: повар
14. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: старший этажа
15. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: маркетолог гостиницы
16. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: тренинг менеджер
17. Международные правовые акты, их назначение.
18. Международные стандарты.
19. Национальные стандарты
20. Локальные гостиничные стандарты
21. Содержание и назначение Гагской декларации межпарламентской конференции по туризму (1989 г.).
22. Назначение шенгенского соглашения (14 июня 1985 г.).
23. Государственные стандарты РФ в сфере гостиничной индустрии.
24. Исполнительные и законодательные органы государственной власти всех уровней, регулирующие гостиничный бизнес.
25. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 4

форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование.

Примерные вопросы:

1. Какой из критериев относится к стандартизации?
 - а) качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологий
 - б) повышение доходов
 - в) повышение конкурентной способности гостиниц
 - г) серьезное и сознательное отношение к традициям коллектива
2. Что предусматривает нахождение иностранного гостя в РФ:
 - а) доступ к государственной службе и государственному управлению
 - б) право избираться и быть избранными
 - в) право проведения собраний, митингов и других политических акций
 - г) ответственность по уголовному и административному кодексам рф
3. Кто определяет правила документооборота на предприятии:
 - а) заместитель директора
 - б) генеральный директор
 - в) юрист
 - г) государственные налоговые органы
4. Использование гостиницей чужой товарной марки по договору называется:
 - а) мерчендайзинг
 - б) лицензирование
 - в) франчайзинг
 - г) бренчмаркинг
5. Стандартизация – это
 - а) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг;
 - б) подтверждение соответствия качественных характеристик товара стандартам качества;
 - в) процедура официального подтверждения соответствия объекта установленным критериям и показателям (стандарту).
 - г) необязательная процедура, прохождение которой является маркетинговой политикой предприятия.

РАЗДЕЛ 5. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия

Перечень изучаемых элементов содержания

Маркетинговые технологии в деятельности турпредприятия

Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия.

Реклама услуг гостиничного предприятия. Участие в выставках и конгрессах.

Разработка сбытовой концепции. Сегментация рынка.

Тема 5.1 Маркетинговые технологии, используемые в гостиницах

Перечень изучаемых элементов содержания

Маркетинговые технологии в деятельности турпредприятия

Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия

Тема 5.2 Продвижение гостиничного продукта.

Реклама услуг гостиничного предприятия. Участие в выставках и конгрессах.

Разработка сбытовой концепции. Сегментация рынка.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 5

Тема практического занятия: Технологии транспортного обслуживания.

Форма практического задания: реферат

Темы рефератов

1. Выставки и классификация выставочных мероприятий.
2. Особенности и назначение рекламы.
3. Рациональная и эмоциональная реклама.
4. Особенности и назначение PR акций и компаний.
5. Особенности и назначение пропаганды.
6. Функционирование российской поисковой системы по туризму «ТурПоиск – Новости».
7. Функционирование системы TripAdvisor
8. Разновидности технологии и методов продаж, виды взаиморасчетов.
9. Назначение и функции производственной концепции.
10. Назначение и функции продуктовой концепции.
11. Назначение и функции сбытовой концепции.
12. Назначение и функции концепции традиционного маркетинга.
13. Назначение и функции социально-этической концепции в маркетинге.
14. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании).
15. Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда).
16. Классификация средств размещения в США и Канаде.
17. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах.
18. Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии.
19. Структура информационной папки, принципы оформления.
20. Анализ международных и российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и гостем.
21. Анализ российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и туристскими и корпоративными компаниями.
22. Принципы работы с внутренней документацией гостиничного предприятия.
23. Методы проектирования организационных структур.
24. Разработка организационной структуры для малой гостиницы.
25. Разработка штатного расписания на примере бизнес-отеля.
26. Разработка организационной структуры для загородной гостиницы.
27. Анкетирование.
28. Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений.
29. Изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги.
30. Технология предотвращения конфликтных ситуаций.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5

форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование.

Примерные вопросы:

1. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:
 - а) отдел сбыта
 - б) посыльных
 - в) бронирования
 - г) служба приема и размещения
2. В гостиничном бизнесе основной услугой является:
 - а) предоставление услуг бизнес-центра

б) предоставление услуг фитнес-центра

в) оказание медицинский услуг

г) предоставление размещения

3. Реклама – это:

а) текст в газете об услуге;

б) форма сбыта услуг через объявления в СМИ;

в) любая оплаченная форма продвижения товаров, услуг определенным рекламодателем;

г) короткое текстовое объявление.

4. В ходе проведения ситуационного анализа при продаже гостиничного продукта рассматриваются:

а) факторы окружающей среды отеля

б) способы выхода на новые рынки

в) конкурентные преимущества услуг отеля

г) сохранение и расширение круга клиентов

5. Назовите наиболее важные критерии для сегментации рынка:

а) уровень платежеспособного спроса

б) географические, демографические и поведенческие критерии

в) сложившиеся традиции в потреблении

г) выгоды покупателей

РАЗДЕЛ 6. Технологии обслуживания в процессе проживания

Перечень изучаемых элементов содержания

Технологии обслуживания гостей в номере

Технологии организации работы ресторана

Особенности обслуживания гостей разных категорий

Обслуживание VIP.

Тема 6.1 Работа с гостем.

Перечень изучаемых элементов содержания

Особенности обслуживания гостей разных категорий

Обслуживание VIP.

Тема 6.2 Обслуживание номера

Перечень изучаемых элементов содержания

Технологии обслуживания гостей в номере

Технологии организации работы ресторана

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 6

Тема практического занятия: Современные подходы к формированию экскурсионных продуктов

Форма практического задания: реферат

1. Технологии организация работы кухни гостиничного предприятия

2. Технологии организация работы кухни предприятия питания

3. Технологии организации работы службы горничных

4. Технологии организации работы официантов предприятия питания

5. Технологии организации работы фронт-офиса гостиничного предприятия

6. Технологии организации работы фронт-офиса ресторана

7. Технологии организации работы бэк-офиса гостиничного предприятия

8. Технологии организации работы бэк-офиса ресторана

9. Технологии организации работы службы бронирования

10. Технологии организации работы службы рум-сервиса
11. Технологии организации работы сервисной службы
12. Технологии организации работы службы безопасности гостиничного предприятия
13. Технологии организации работы службы безопасности ресторана

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 6

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.

Примерные вопросы:

1. Текущая работа сотрудников СПиР:
 - а) прогнозирование загрузки
 - б) проводы гостя
 - в) проверка списков приезжающих гостей
 - г) распределение почты, факсимильных сообщений
2. Система «Экспресс-оплата гостиничного счета» используется в случаях оплаты:
 - а) ваучером
 - б) наличными
 - в) депозитом
 - г) кредитными картами
3. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях, называют:
 - а) служба приема и размещения
 - б) служба консьержей
 - в) служба безопасности
 - г) банкетная служба
4. Сотрудники службы приема и размещения, осуществляющие обработку и начисление платежей за предоставленные услуги, включая их в счет гостя:
 - а) портье
 - б) телефонные операторы
 - в) кассиры
 - г) консьержи
5. Ответ на предварительный заказ номера, полученный по почте, должен быть отправлен в течение:
 - а) 14 суток с момента получения
 - б) месяца с момента получения
 - в) 10 суток с момента получения
 - г) 2 суток с момента получения

РАЗДЕЛ 7. ТЕХНОЛОГИИ СОЗДАНИЯ ТГЦ

Перечень изучаемых элементов содержания

Глобализация в развитии бизнеса. Развитие рынка гостиничных услуг. Развитие технологий. Появление первых гостиничных цепей. Создание системы франчайзинга. Стратегическое развитие гостиничных цепей. Мировая экспансия транснациональных гостиничных цепей. Сущность франчайзинга. Основные понятия во франчайзинге. Достоинства и недостатки франчайзера и франчайзи. Особенности франчайзинга в гостиничном бизнесе. Франчайзинговый договор транснациональных гостиничных цепей.

Тема 7.1. История создания транснациональных гостиничных цепей (ТГЦ)

Перечень изучаемых элементов содержания:

Глобализация в развитии бизнеса. Развитие рынка гостиничных услуг. Развитие технологий. Появление первых гостиничных цепей. Создание системы франчайзинга.

Стратегическое развитие гостиничных цепей. Мировая экспансия транснациональных гостиничных цепей.

Тема 7.2. Франчайзинг как основа создания ТГЦ

Перечень изучаемых элементов содержания:

Сущность франчайзинга. Основные понятия во франчайзинге. Достоинства и недостатки франчайзера и франчайзи. Особенности франчайзинга в гостиничном бизнесе. Франчайзинговый договор транснациональных гостиничных цепей.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 7

Тема практического занятия 7.1: История создания транснациональных гостиничных цепей (ТГЦ)

Форма практического задания: дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

1. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития
2. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии гостеприимства
3. Организационная и экономическая проработка выбранного гостиничного продукта
4. Стратегии развития в индустрии гостеприимства
5. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития
6. Глобализация в развитии бизнеса.
7. Развитие рынка гостиничных услуг.
8. Развитие технологий.
9. Появление первых гостиничных цепей.
10. Создание системы франчайзинга.
11. Стратегическое развитие гостиничных цепей.
12. Мировая экспансия транснациональных гостиничных цепей.
13. Сетевая организация гостиничного бизнеса.
14. Понятие гостиничная "сеть" (система), гостиничная группа.
15. Виды гостиничных цепей (интегрированные цепи, консорциум).
16. Формы управления сетевого гостиничного бизнеса (франчайзинг, управление по контракту (management agreement), стратегия пользования на правах аренды (leasehold)).
17. Исторические этапы развития гостиничных систем.

Тема практического занятия 7.2: Франчайзинг как основа создания ТГЦ

Форма практического задания: дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

1. Сущность франчайзинга.
2. Основные понятия во франчайзинге.
3. Достоинства и недостатки франчайзера и франчайзи.
4. Особенности франчайзинга в гостиничном бизнесе.
5. Франчайзинговый договор транснациональных гостиничных цепей.
6. Особенности и преимущества деятельности международных систем гостиничного хозяйства (финансовая, маркетинговая, техническая экономия, экономия при закупках, экономия управления, экономия вследствие рассеивания рисков).
7. Типология стратегий развития.
8. Единые гостиничные стандарты международной гостиничной сети.
9. Формирование вертикально-интегрированных структур (гостиницы, авиаперелет, туроператор, турагентство).

10. Крупнейшие международные гостиничные цепи.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7

форма рубежного контроля – компьютерное тестирование

РАЗДЕЛ 8. СПЕЦИФИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И УПРАВЛЕНИЯ ТГЦ

Перечень изучаемых элементов содержания:

Понятие и виды технологий. Предпосылки технологического роста. Причины применения технологий. Особенности технологий в гостиничном бизнесе. Технологии транснациональных гостиничных цепей. Рост технологий ТГЦ как основа конкурентной борьбы.

Тема 8.1. Технологии ТГЦ

Перечень изучаемых элементов содержания:

Понятие и виды технологий. Предпосылки технологического роста. Причины применения технологий. Особенности технологий в гостиничном бизнесе. Технологии транснациональных гостиничных цепей. Рост технологий ТГЦ как основа конкурентной борьбы. Понятие управления. Основные методы и стили управления. Виды управления гостиницей. Особенности управления гостиничными цепями. Основные технологии управления транснациональными гостиничными цепями. Трудовые ресурсы в управлении ТГЦ. Финансовые ресурсы в управлении ТГЦ. Информационные ресурсы в управлении ТГЦ. Корпоративная культура как элемент управления в ТГЦ.

Тема 8.2. Управление ТГЦ

Перечень изучаемых элементов содержания:

Понятие управления. Основные методы и стили управления. Виды управления гостиницей. Особенности управления гостиничными цепями. Основные технологии управления транснациональными гостиничными цепями. Трудовые ресурсы в управлении ТГЦ. Финансовые ресурсы в управлении ТГЦ. Информационные ресурсы в управлении ТГЦ. Корпоративная культура как элемент управления в ТГЦ.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 8

Тема практического занятия 8.1: Технологии ТГЦ

Форма практического задания: дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

1. Технологический процесс в гостинице: понятие и виды
2. Выбор технологического процесса в гостинице
3. Анализ гостиничных технологий
4. Понятие и виды гостиничных технологий
5. Технологии создания гостиничного продукта
6. Основные направления автоматизации и виртуализации современной индустрии гостеприимства
7. Системы автоматизации в гостиницах: системы управления, документационного обеспечения
8. Технологические аспекты процесса проектирования гостиничного продукта
9. Этапы обслуживания гостя
10. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице

Тема практического занятия 8.2: Управление ТГЦ

Форма практического задания: дискуссия

Темы вопросов для обсуждения:

1. Классификация документов предприятия индустрии гостеприимства и их характеристика.
2. Характеристика документооборота, сопровождающего взаимоотношения между гостиницей и туристом
3. Переговоры в гостиничном бизнесе
4. Формы ведения переговоров
5. Понятие управления.
6. Основные методы и стили управления.
7. Виды управления гостиницей.
8. Особенности управления гостиничными цепями.
9. Основные технологии управления транснациональными гостиничными цепями.
10. Трудовые ресурсы в управлении ТГЦ.
11. Финансовые ресурсы в управлении ТГЦ.
12. Информационные ресурсы в управлении ТГЦ.
13. Корпоративная культура как элемент управления в ТГЦ.

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 8

форма рубежного контроля – Компьютерное тестирование

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Очной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы | |
|---|------------------|---|---------------------|
| Модуль 1 (семестр 3) | | | |
| Раздел 1. Предоставление гостиничных услуг | 6 | Подготовка реферата | |
| | 7 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы | |
| Раздел 2. Особенности организации гостиничного хозяйства | 6 | Подготовка реферата | |
| | 7 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы | |
| Раздел 3. Службы гостиниц, и особенности их функционирования | 6 | Подготовка реферата | |
| | 7 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы | |
| Раздел 4. Государственное регулирование гостиничного дела | 6 | Подготовка реферата | |
| | 7 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы | |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 52 | | |
| Модуль 2 (семестр 4) | | | |
| Раздел Маркетинговые технологии | 5. в | 6 | Подготовка реферата |

| | | |
|---|-----|---|
| деятельности гостиничного предприятия | 7 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 6. Технологии обслуживания в процессе проживания | 6 | Подготовка реферата |
| | 7 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 7. Технологии создания транснациональных гостиничных цепей | 6 | Подготовка реферата |
| | 7 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 8. Специфика деятельности и управления ТГЦ | 6 | Подготовка реферата |
| | 7 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 52 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 104 | |

Очно-заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|------------------|---|
| Модуль 1. (семестр 3) | | |
| Раздел 1. Предоставление гостиничных услуг | 9 | Подготовка реферата |
| | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. Особенности организации гостиничного хозяйства | 9 | Подготовка реферата |
| | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 3. Службы гостиниц, и особенности их функционирования | 9 | Подготовка реферата |
| | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 4. Государственное регулирование гостиничного дела | 9 | Подготовка реферата |
| | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 76 | |
| Модуль 2 (семестр 4) | | |
| Раздел 5. Маркетинговые технологии деятельности | 9 | Подготовка реферата |
| | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |

| | | |
|---|-----|---|
| гостиничного предприятия | | |
| Раздел 6. Технологии обслуживания в процессе проживания | 9 | Подготовка реферата |
| | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 7. Технологии создания транснациональных гостиничных цепей | 9 | Подготовка реферата |
| | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 8. Специфика деятельности и управления ТГЦ | 9 | Подготовка реферата |
| | 10 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 76 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 152 | |

Заочной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|------------------|---|
| Модуль 1. (курс 3 семестр 1) | | |
| Раздел 1. Предоставление гостиничных услуг | 15 | Подготовка реферата |
| | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 2. Особенности организации гостиничного хозяйства | 15 | Подготовка реферата |
| | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 3. Службы гостиниц, и особенности их функционирования | 15 | Подготовка реферата |
| | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 4. Государственное регулирование гостиничного дела | 14 | Подготовка реферата |
| | 13 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 117 | |
| Модуль 2. (курс 4 семестр 1) | | |
| Раздел 5. Маркетинговые технологии в деятельности гостиничного предприятия | 15 | Подготовка реферата |
| | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |

| | | |
|--|-----|---|
| Раздел 6. Технологии обслуживания в процессе проживания | 15 | Подготовка реферата |
| | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 7. Технологии создания транснациональных гостиничных цепей | 15 | Подготовка реферата |
| | 15 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Раздел 8. Специфика деятельности и управления ТГЦ | 14 | Подготовка реферата |
| | 13 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 117 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 234 | |

3.2. Задания для самостоятельной работы

Задания для самостоятельной работы к Разделу 1

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 1

1. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства
2. Развитие гостиничного бизнеса в России.
3. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг.
4. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
5. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг по регионам России
6. Структура гостиничного хозяйства/гостиничного предприятия
7. Особенности функционирования служб гостиничного предприятия
8. Стандарты обслуживания
9. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
10. Специфика гостиничного труда.
11. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
12. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.

Перечень тем рефератов/ эссе к Разделу 1:

1. Роспотребнадзор о предоставлении гостиничных услуг.
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ согласно законодательству.
3. 8 ключевых изменений в Правилах предоставления гостиничных услуг РФ.
4. Оказание гостиничных услуг: международно-правовое регулирование.
5. Анализ качества гостиничных услуг на примере гостиницы.
6. **Мировой рынок гостиничных услуг.**
7. Роль гостиничной отрасли в экономике страны
8. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства
9. Развитие гостиничного бизнеса в России.
10. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг.
11. Место гостиничной индустрии в структуре туризма.
12. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг по регионам России.

13. Структура гостиничного хозяйства/гостиничного предприятия.
14. Особенности функционирования служб гостиничного предприятия.
15. Международные правила предоставления гостиничных услуг.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 2

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 2

1. Типология гостиничных помещений.
2. Технология уборочных работ.
3. Подготовка номеров для заселения.
4. Деятельность горничных.
5. Нормативный подход к мероприятиям по уборке гостиничного фонда.
- 6.оборот постельного белья.
7. Модели поведения персонала гостиниц.
8. Стили обслуживания гостей.
9. Правила проведения телефонных коммуникаций.
10. Внешний вид и личная гигиена персонала

Перечень тем рефератов/ эссе к Разделу 2:

1. Виды и технология уборки гостиничных помещений.
2. Санитарно-гигиенические принадлежности в гостиничном деле.
3. Технология обслуживания различных категорий номеров.
4. Особенности обслуживания номерного фонда различных типов гостиничных предприятий.
5. Технические средства проведения уборочных работ.
6. Критерии поведения гостиничного персонала с гостями.
7. Критерии поведения гостиничного персонала с коллегами.
8. Корпоративный стиль обслуживания.
9. Корпоративная культура.
10. Невербальные коммуникации в гостиничном деле.
11. Вербальные коммуникации в гостинице.

12. Коммуникативные барьеры и их преодоление.
13. Методы работы с проблемными клиентами.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 3

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 3

1. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
2. Персонал гостиничных предприятий.
3. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
4. Квалификационная характеристика.
5. Основные обязанности работников данной сферы.
6. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
7. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
8. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
9. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
10. Специфика гостиничного труда.
11. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
12. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
13. Технические и инженерные службы гостиниц.
14. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
15. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
16. Анимационный сервис в отелях.
17. Предоставление туристских услуг в отелях
18. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
19. Порядок регистрации и размещения гостей.
20. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
21. Порядок регистрации иностранных гостей.
22. Правила расчета оплаты за проживание.

23. Специфика деятельности маркетингового отдела гостиницы.
24. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
25. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
26. Технические и инженерные службы гостиниц.
27. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
28. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
29. Анимационный сервис в отелях.
30. Предоставление туристских услуг в отелях
31. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
32. Порядок регистрации и размещения гостей.
33. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
34. Порядок регистрации иностранных гостей.
35. Правила расчета оплаты за проживание.
36. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
37. Персонал гостиничных предприятий.
38. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
39. Квалификационная характеристика.
40. Основные обязанности работников данной сферы.
41. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
42. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
43. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
44. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
45. Специфика гостиничного труда.

Перечень тем рефератов/ эссе к Разделу 3

1. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
2. Персонал гостиничных предприятий.
3. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
4. Квалификационная характеристика.
5. Основные обязанности работников данной сферы.
6. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
7. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
8. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
9. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
10. Специфика гостиничного труда.
11. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
12. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
13. Технические и инженерные службы гостиниц.
14. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
15. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
16. Анимационный сервис в отелях.
17. Предоставление туристских услуг в отелях
18. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
19. Порядок регистрации и размещения гостей.
20. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
21. Порядок регистрации иностранных гостей.
22. Правила расчета оплаты за проживание.
23. Специфика деятельности маркетингового отдела гостиницы.
24. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
25. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.

26. Технические и инженерные службы гостиниц.
27. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
28. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
29. Анимационный сервис в отелях.
30. Предоставление туристских услуг в отелях
31. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
32. Порядок регистрации и размещения гостей.
33. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
34. Порядок регистрации иностранных гостей.
35. Правила расчета оплаты за проживание.
36. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
37. Персонал гостиничных предприятий.
38. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
39. Квалификационная характеристика.
40. Основные обязанности работников данной сферы.
41. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
42. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
43. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
44. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
45. Специфика гостиничного труда.

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 4

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 4

1. Лицензирование гостиничных услуг
2. Стандартизация в гостиничном сервисе
3. Сертификация гостиничных услуг
4. Показатели качества гостиничных услуг.
5. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса.
6. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы.
7. Международные правовые акты, их назначение.

8. Международные стандарты.
9. Содержание и назначение Гаагской декларации межпарламентской конференции по туризму (1989 г.).
10. Назначение шенгенского соглашения (14 июня 1985 г.).

Перечень тем рефератов/ эссе к Разделу 4

1. Лицензирование гостиничных услуг
2. Стандартизация в гостиничном сервисе
3. Сертификация гостиничных услуг
4. Показатели качества гостиничных услуг.
5. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса.
6. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: администратор.
7. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: сэйл менеджер
8. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: багажист
9. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: консьерж
10. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: батлер
11. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: хаускипер
12. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: супервайзер
13. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: повар
14. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: старший этажа
15. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: маркетолог гостиницы
16. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: тренинг менеджер
17. Международные правовые акты, их назначение.
18. Международные стандарты.
19. Национальные стандарты
20. Локальные гостиничные стандарты

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 4.

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).
3. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 5

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 5

1. Производственная концепция.
2. Продуктовая концепция.
3. Сбытовая концепция.
4. Концепция традиционного маркетинга.
5. Социально-этическая концепция.
6. Производственная концепция.
7. Продуктовая концепция.
8. Сбытовая концепция.
9. Концепция традиционного маркетинга.
10. Социально-этическая концепция.

Перечень тем рефератов/ эссе к Разделу 5

1. Выставки и классификация выставочных мероприятий.
2. Особенности и назначение рекламы.
3. Рациональная и эмоциональная реклама.
4. Особенности и назначение PR акций и компаний.
5. Особенности и назначение пропаганды.
6. Функционирование российской поисковой системы по туризму «ТурПоиск – Новости».
7. Функционирование системы TripAdvisor
8. Разновидности технологии и методов продаж, виды взаиморасчетов.
9. 9. Назначение и функции производственной концепции.
10. 10. Назначение и функции продуктовой концепции.
11. 11. Назначение и функции сбытовой концепции.
12. Назначение и функции концепции традиционного маркетинга.
13. Назначение и функции социально-этической концепции в маркетинге.
14. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании).
15. Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда).
16. Классификация средств размещения в США и Канаде.
17. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах.
18. Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии.
19. Структура информационной папки, принципы оформления.
20. Анализ международных и российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и гостем.
21. Анализ российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и туристскими и корпоративными компаниями.
22. Принципы работы с внутренней документацией гостиничного предприятия.
23. Методы проектирования организационных структур.
24. Разработка организационной структуры для малой гостиницы.
25. Разработка штатного расписания на примере бизнес-отеля.
26. Разработка организационной структуры для загородной гостиницы.
27. Анкетирование.
28. Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений.
29. Изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги.
30. Технология предотвращения конфликтных ситуаций.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 5.

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 6

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 6

1. Технологии обслуживания в сфере гостеприимства.
2. Технологический цикл обслуживания клиента.
3. Четыре цикла в обслуживании клиента.
4. Подразделение по обслуживанию номеров.
5. Правила и технологии предлагающей продажи службы roomservice.
6. Структура пищевого комплекса.
7. Кухня гостиничного ресторана.
8. Отдел по работе с посудой.
9. Рестораны и бары гостиничного предприятия.
10. Технология подготовки ресторана к приему гостей.
11. Технология обслуживания потребителей в зале ресторана.

Перечень тем рефератов/ эссе к Разделу 6

1. Технологии организация работы кухни гостиничного предприятия
2. Технологии организация работы кухни предприятия питания
3. Технологии организации работы службы горничных
4. Технологии организации работы официантов предприятия питания
5. Технологии организации работы фронт-офиса гостиничного предприятия
6. Технологии организации работы фронт-офиса ресторана
7. Технологии организации работы бэк-офиса гостиничного предприятия
8. Технологии организации работы бэк-офиса ресторана
9. Технологии организации работы службы бронирования
10. Технологии организации работы службы рум-сервиса
11. Технологии организации работы сервисной службы
12. Технологии организации работы службы безопасности гостиничного предприятия
13. Технологии организации работы службы безопасности ресторана

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 6.

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 7

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 7:

1. Типология стратегий развития гостиничных цепей
2. Единые гостиничные стандарты международной гостиничной сети.
3. Формирование вертикально-интегрированных структур (гостиницы, авиаперелет, туроператор, турагентство).
4. Крупнейшие международные гостиничные цепи.
5. Сущность франчайзинга.
6. Основные понятия во франчайзинге.
7. Достоинства и недостатки франчайзера и франчайзи.
8. Особенности франчайзинга в гостиничном бизнесе.
9. Франчайзинговый договор транснациональных гостиничных цепей.
10. Особенности и преимущества деятельности международных систем гостиничного хозяйства (финансовая, маркетинговая, техническая экономия, экономия при закупках, экономия управления, экономия вследствие рассеивания рисков).

Перечень тем рефератов к Разделу 7:

1. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития
2. Глобализация экономики и выбор новых организационных форм управления организациями индустрии гостеприимства
3. Организационная и экономическая проработка выбранного гостиничного продукта
4. Стратегии развития в индустрии гостеприимства
5. Особенности функционирования рынка гостиничного продукта, перспективы его развития
6. Глобализация в развитии бизнеса.
7. Развитие рынка гостиничных услуг.
8. Развитие технологий.
9. Появление первых гостиничных цепей.
10. Создание системы франчайзинга.
11. Стратегическое развитие гостиничных цепей.
12. Мировая экспансия транснациональных гостиничных цепей.
13. Сетевая организация гостиничного бизнеса.

14. Понятие гостиничная "сеть" (система), гостиничная группа.
15. Виды гостиничных цепей (интегрированные цепи, консорциум).
16. Формы управления сетевого гостиничного бизнеса (франчайзинг, управление по контракту (management agreement), стратегия пользования на правах аренды (leasehold)).
17. Исторические этапы развития гостиничных систем.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 7.

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).

Задания для самостоятельной работы к Разделу 8

Вопросы для самостоятельной работы к Разделу 8

1. Классификация документов предприятия индустрии гостеприимства и их характеристика.
2. Характеристика документооборота, сопровождающего взаимоотношения между гостиницей и туристом
3. Переговоры в гостиничном бизнесе
4. Формы ведения переговоров
5. Понятие управления.
6. Основные методы и стили управления.
7. Виды управления гостиницей.
8. Особенности управления гостиничными цепями.
9. Основные технологии управления транснациональными гостиничными цепями.
10. Трудовые ресурсы в управлении ТГЦ.
11. Финансовые ресурсы в управлении ТГЦ.
12. Информационные ресурсы в управлении ТГЦ.
13. Корпоративная культура как элемент управления в ТГЦ.

Перечень тем рефератов к Разделу 8:

1. Выбор технологического процесса в гостинице
2. Анализ гостиничных технологий
3. Понятие и виды гостиничных технологий
4. Технологии создания гостиничного продукта

5. Основные направления автоматизации и виртуализации современной индустрии гостеприимства
6. Системы автоматизации в гостиницах: системы управления, документационного обеспечения
7. Технологические аспекты процесса проектирования гостиничного продукта
8. Этапы обслуживания гостя
9. Технологии бронирования мест и номеров в гостинице
10. Функции и технология деятельности службы бронирования
11. Функции и технология деятельности административно-хозяйственной службы современной гостиницы.
12. Технологии обслуживания гостей
13. Технология деятельности службы общественного питания
14. Технология деятельности коммерческой службы
15. Технология деятельности инженерно-технической службы
16. Технология и организация общественного питания в гостиницах и других средствах размещения
17. Сущность и характеристика коммуникативных технологий в индустрии гостеприимства.
18. Реализация сервисных технологий.
19. Технология уборки номерного фонда отеля. Технология выполнения различных видов уборочных работ.
20. Технология работы по предоставлению экскурсионного обслуживания в гостинице
21. Технология оплаты за проживание, за дополнительные услуги.
22. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности
23. Технология работы по организации отдыха и развлечений в гостинице.
24. Технология предоставления дополнительных и сопутствующих услуг в гостинице.
25. Технологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 8.

Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).

Дополнительная литература

1. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).
2. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).

3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Написание реферата (доклада).

Требования к структуре реферата (доклада):

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - www.antiplagiat.ru - (более 50% заимствований) работа не принимается.

Выполнение тестовых заданий.

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

Написание эссе.

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-

ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является экзамен, который проводится в устной форме.

4.2. Оценочные материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

- текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов;
- промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов).

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

- академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);
- выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);
- прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

| Вид учебного действия | Максимальная рейтинговая оценка, баллов |
|---|--|
| академическая активность | 10 |
| практические задания | 40 |
| <i>из них: текущие практические задания</i> | 20 |
| <i>итоговое практическое задание</i> | 20 |
| рубежи текущего контроля | 30 |
| <i>ИТОГО:</i> | 80 |

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для экзамена.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга, обучающегося используется следующая шкала:

| Рубежный рейтинг | Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации |
|--------------------------------|--|
| 19-20 рейтинговых баллов | обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок |
| 16-18 рейтинговых баллов | обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий |
| 13-15 рейтинговых баллов | обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий |
| 1-12 рейтинговых баллов | обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания |
| 0 рейтинговых баллов | не аттестован |

4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

| № п/п | Контролируемые разделы, дисциплины | Код контролируемой компетенций | Форма рубежного контроля | Вопросы/задания рубежного контроля |
|-------|--|--------------------------------|---------------------------|---|
| 1 | РАЗДЕЛ 1. Предоставление гостиничных услуг | ОПК-8 | Компьютерное тестирование | <p>1. В чем состоит сущность гостиничного продукта?</p> <ul style="list-style-type: none">а) удовлетворению духовных, интеллектуальных потребностей и поддержанию нормальной жизнедеятельности потребителяб) личная ответственность за работу организации в целомв) удовлетворению материально-бытовых потребностей потребителя услугг) в необходимости удовлетворения конкретных потребностей гостя <p>2. Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:</p> <ul style="list-style-type: none">а) классификация ВТОб) национальная система классификациив) внутригосударственная классификацияг) буквенная классификация <p>3. Выбор целевого рынка гостиничным предприятием является:</p> <ul style="list-style-type: none">а) стихийным процессомб) строго определенным и просчитанным процессомв) процессом, зависящим от политических и экономических факторовг) интуитивным процессом <p>4. Гостиничная индустрия – это:</p> <ul style="list-style-type: none">а) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питанияб) сфера предпринимательства, состоящая из видов обслуживания опирающихся на принципы гостеприимства |

| | | | | |
|---|---|-------------|--------------------------------------|--|
| | | | | <p>в) совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций</p> <p>г) это группы гостиниц, осуществляющие коллективный бизнес и находящиеся под непосредственным контролем руководства;</p> <p>5. К коллективным средствам размещения гостиничные предприятия относятся:</p> <p>а) отель</p> <p>б) вилла</p> <p>в) квартира</p> <p>г) загородный дом</p> |
| 2 | РАЗДЕЛ 2. Особенности организации и гостиничного хозяйства | ПК-5 | Компьютерное тестирование | <p>1. На какие услуги, связанные с гостиничным делом, требуется лицензия?</p> <p>а) Оказание спа-услуг</p> <p>б) Продажа алкогольных напитков</p> <p>в) Перевозки воздушным транспортом</p> <p>г) Визовая поддержка гостей</p> <p>2. Гостиница обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты:</p> <p>а) дополнительная кровать в номер</p> <p>б) услуги room-service</p> <p>в) иголки и нитки (+)</p> <p>г) копировальные услуги</p> <p>3. Где, по правилам, должен располагаться культурно-развлекательный центр при гостинице:</p> <p>а) в нежилом помещении</p> <p>б) около выхода</p> <p>в) на последнем (верхнем) этаже гостиницы</p> <p>г) на нижнем (подвал) этаже гостиницы</p> <p>4. В какой категории гостиниц обязательно наличие торговых киосков:</p> <p>а) в двухзвездной гостинице</p> <p>б) в трехзвездной гостинице</p> <p>в) в четырех- и пятизвездных гостиницах</p> <p>г) во всех гостиницах</p> <p>5. Перечень дополнительных гостиничных услуг:</p> |

| | | | | |
|---|--|--------------|----------------------------------|---|
| | | | | <ul style="list-style-type: none"> а) зависит от категории гостиницы б) регламентируется «правилами предоставления гостиничных услуг» в) формируется по требованиям гостей г) составляется по желанию владельца гостиницы |
| 3 | РАЗДЕЛ 3. Службы гостиниц, и особенности их функционир ования | ОПК-8 | Компьютерное тестирование | <ul style="list-style-type: none"> 1. Основные функции дополнительной службы в отеле: <ul style="list-style-type: none"> а) услуги бизнес-центра б) вопросы правового обеспечения в) визовая поддержка г) противопожарная безопасность 2. Где в гостинице должна иметься аптечка: <ul style="list-style-type: none"> а) на стойке ресепшн б) в мед. кабинете в) на каждом этаже и других объектах обслуживания г) в номере 3. Какие номера горничная убирает в первую очередь: <ul style="list-style-type: none"> а) жилые номера б) забронированные номера в) освободившиеся номера г) номера высших категорий 4. Кому подчинена инженерно-техническая служба в системе управления гостиницей: <ul style="list-style-type: none"> а) инженеру б) системному администратору в) главному инженеру г) администратору службы приема и размещения 5. К сотрудникам гостиницы предъявляются следующие квалификационные требования: <ul style="list-style-type: none"> а) требования к уровню образования, к стажу работы, к повышению квалификации персонала, требования к знанию иностранных языков б) требования к уровню образования, требования к знанию иностранных языков в) требования к уровню образования, к стажу работы г) обладать привлекательной внешностью и знаниями языка |

| | | | | |
|---|---|------|---------------------------|--|
| 4 | РАЗДЕЛ 4. Государственное регулирование гостиничного дела. | ПК-5 | Компьютерное тестирование | <p>1. Какой из критериев относится к стандартизации?</p> <p>а) качество продукции, работ и услуг в соответствии с уровнем развития науки, техники и технологий б) повышение доходов в) повышение конкурентной способности гостиниц г) серьезное и сознательное отношение к традициям коллектива</p> <p>2. Что предусматривает нахождение иностранного гостя в РФ:</p> <p>а) доступ к государственной службе и государственному управлению б) право избираться и быть избранными в) право проведения собраний, митингов и других политических акций г) ответственность по уголовному и административному кодексам рф</p> <p>3. Кто определяет правила документооборота на предприятии:</p> <p>а) заместитель директора б) генеральный директор в) юрист г) государственные налоговые органы</p> <p>4. Использование гостиницей чужой товарной марки по договору называется:</p> <p>а) мерчендайзинг б) лицензирование в) франчайзинг г) бренчмаркинг</p> <p>5. Стандартизация – это</p> <p>а) деятельность по установлению правил и характеристик в целях их добровольного многократного использования, направленная на достижение упорядоченности в сферах производства и обращения продукции и повышения конкурентоспособности продукции, работ и услуг; б) подтверждение соответствия качественных характеристик товара стандартам качества; в) процедура официального подтверждения соответствия объекта установленным критериям и показателям (стандарту). г) необязательная процедура, прохождение которой является маркетинговой политикой предприятия.</p> |
|---|---|------|---------------------------|--|

| | | | | |
|---|---|-------|---------------------------|--|
| 5 | РАЗДЕЛ 5. Маркетинговые технологии в деятельности и гостиничного предприятия | ОПК-8 | Компьютерное тестирование | <p>1. Какой отдел в гостинице может относиться к службе маркетинга и продаж:</p> <p>а) отдел сбыта б) посыльных в) бронирования г) служба приема и размещения</p> <p>2. В гостиничном бизнесе основной услугой является:</p> <p>а) предоставление услуг бизнес-центра б) предоставление услуг фитнес-центра в) оказание медицинский услуг г) предоставление размещения</p> <p>3. Реклама – это:</p> <p>а) текст в газете об услуге; б) форма сбыта услуг через объявления в СМИ; в) любая оплаченная форма продвижения товаров, услуг определенным рекламодателем; г) короткое текстовое объявление.</p> <p>4. В ходе проведения ситуационного анализа при продаже гостиничного продукта рассматриваются:</p> <p>а) факторы окружающей среды отеля б) способы выхода на новые рынки в) конкурентные преимущества услуг отеля г) сохранение и расширение круга клиентов</p> <p>5. Назовите наиболее важные критерии для сегментации рынка:</p> <p>а) уровень платежеспособного спроса б) географические, демографические и поведенческие критерии в) сложившиеся традиции в потреблении г) выгоды покупателей</p> |
| 6 | РАЗДЕЛ 6. Технологии обслуживания в процессе проживания | ПК-5 | Компьютерное тестирование | <p>1. Текущая работа сотрудников СПиР:</p> <p>а) прогнозирование загрузки б) проводы гостя в) проверка списков приезжающих гостей г) распределение почты, факсимильных сообщений</p> <p>2. Система «Экспресс-оплата гостиничного счета» используется в случаях оплаты:</p> <p>а) ваучером б) наличными</p> |

| | | | | |
|---|--|--------------|--------------------------------------|---|
| | | | | <p>в) депозитом г) кредитными картами</p> <p>3. Подразделение гостиницы, специализирующееся на организации и проведении специального обслуживания массовых мероприятий на гостиничных площадях называют:</p> <p>а) служба приема и размещения б) служба консьержей в) служба безопасности г) банкетная служба</p> <p>4. Сотрудники службы приема и размещения, осуществляющие обработку и начисление платежей за предоставленные услуги, включая их в счет гостя:</p> <p>а) портье б) телефонные операторы в) кассиры г) консьержи</p> <p>5. Ответ на предварительный заказ номера, полученный по почте, должен быть отправлен в течение:</p> <p>а) 14 суток с момента получения б) месяца с момента получения в) 10 суток с момента получения г) 2 суток с момента получения</p> |
| 7 | РАЗДЕЛ 7. Технологии создания транснациональных гостиничных цепей | ОПК-8 | Компьютерное тестирование | <p>1. Преимущества гостиничных цепей в области стратегического управления:</p> <p>а. Упрощение процедуры стратегического планирования и прогнозирования б. Объединение всех партнеров и поставщиков из сопутствующих отраслей в единую систему взаимодействия в. Повышение скорости выхода на новые географические рынки, поддержка международной экспансии г. Доступ к ранее недоступным рынкам д. Совершенствование навыков и профессиональных знаний персонала</p> <p>Новые возможности для привлечения капитала как плацдарма для дальнейшей экспансии</p> |

| | | | | |
|---|---|------|------------------------------|--|
| 8 | РАЗДЕЛ 8. Специфика деятельност и и управления ТГЦ | ПК-5 | Компьютерное тестирование | <p>1. Преимущества гостиничных цепей в области проведения маркетинговых рыночных исследований</p> <ul style="list-style-type: none"> а. Упрощение процедуры стратегического планирования и прогнозирования б. Объединение всех партнеров и поставщиков из сопутствующих отраслей в единую систему взаимодействия в. Повышение скорости выхода на новые географические рынки, поддержка международной экспансии г. Доступ к ранее недоступным рынкам д. Совершенствование навыков и профессиональных знаний персонала <p>Новые возможности для привлечения капитала как плацдарма для дальнейшей экспансии</p> |
|---|---|------|------------------------------|--|

**4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)
Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

| Коды контролируемой компетенций | Вопросы /задания |
|---------------------------------|---|
| ОПК-8 | <ol style="list-style-type: none"> 1. Роспотребнадзор о предоставлении гостиничных услуг. 2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ согласно законодательству. 3. 8 ключевых изменений в Правилах предоставления гостиничных услуг РФ. 4. Оказание гостиничных услуг: международно-правовое регулирование. 5. Анализ качества гостиничных услуг на примере гостиницы. 6. Мировой рынок гостиничных услуг. 7. Роль гостиничной отрасли в экономике страны 8. Тенденции развития мирового гостиничного хозяйства 9. Развитие гостиничного бизнеса в России. 10. Объемы и динамика мирового рынка гостиничных услуг. 11. Место гостиничной индустрии в структуре туризма. 12. Современное состояние и тенденции развития рынка гостиничных услуг по регионам России. 13. Структура гостиничного хозяйства/гостиничного предприятия. 14. Особенности функционирования служб гостиничного предприятия. 15. Международные правила предоставления гостиничных услуг. 16. Виды и технология уборки гостиничных помещений. 17. Санитарно-гигиенические принадлежности в гостиничном деле. 18. Технология обслуживания различных категорий номеров. 19. Особенности обслуживания номерного фонда различных типов гостиничных предприятий. 20. Технические средства проведения уборочных работ. 21. Критерии поведения гостиничного персонала с гостями. 22. Критерии поведения гостиничного персонала с коллегами. 23. Корпоративный стиль обслуживания. 24. Корпоративная культура. 25. Невербальные коммуникации в гостиничном деле. 26. Вербальные коммуникации в гостинице. 27. Коммуникативные барьеры и их преодоление. 28. Методы работы с проблемными клиентами. |

29. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.
30. Персонал гостиничных предприятий.
31. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
32. Квалификационная характеристика.
33. Основные обязанности работников данной сферы.
34. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
35. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
36. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
37. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
38. Специфика гостиничного труда.
39. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
40. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
41. Технические и инженерные службы гостиниц.
42. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
43. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
44. Анимационный сервис в отелях.
45. Предоставление туристских услуг в отелях
46. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
47. Порядок регистрации и размещения гостей.
48. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
49. Порядок регистрации иностранных гостей.
50. Правила расчета оплаты за проживание.
51. Специфика деятельности маркетингового отдела гостиницы.
52. Служба управления номерным фондом и особенности ее работы.
53. Служба питания и особенности обслуживания гостей в ресторанах и прочих предприятиях питания.
54. Технические и инженерные службы гостиниц.
55. Организация бытового обслуживания в гостиницах различных классов.
56. Технология предоставления транспортных услуг. Трансфер.
57. Анимационный сервис в отелях.
58. Предоставление туристских услуг в отелях
59. Особенности бронирования и оплаты дополнительных услуг.
60. Порядок регистрации и размещения гостей.
61. Документация, необходимая для учета использования номерного фонда.
62. Порядок регистрации иностранных гостей.
63. Правила расчета оплаты за проживание.
64. Организация работы персонала различных служб гостиничного предприятия.

65. Персонал гостиничных предприятий.
66. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов.
67. Квалификационная характеристика.
68. Основные обязанности работников данной сферы.
69. Функции, знания, умения, навыки сотрудников служб.
70. Особенности управление персоналом в малых гостиницах.
71. Обслуживающий персонал гостиниц: социально-психологические свойства.
72. Особенности гостиничного продукта и его реализации.
73. Специфика гостиничного труда.
74. Лицензирование гостиничных услуг
75. Стандартизация в гостиничном сервисе
76. Сертификация гостиничных услуг
77. Показатели качества гостиничных услуг.
78. Нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность гостиничного бизнеса.
79. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: администратор.
80. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: сэйл менеджер
81. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: багажист
82. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: консьерж
83. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: батлер
84. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: хаускипер
85. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: супервайзер
86. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: повар
87. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: старший этажа
88. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: маркетолог гостиницы
89. Должностная инструкция сотрудников служб гостиницы: тренинг менеджер

90. Типология стратегий развития гостиничных цепей
91. Единые гостиничные стандарты международной гостиничной сети.
92. Формирование вертикально-интегрированных структур (гостиницы, авиаперелет, туроператор, турагентство).
93. Крупнейшие международные гостиничные цепи.
94. Сущность франчайзинга.
95. Основные понятия во франчайзинге.
96. Достоинства и недостатки франчайзера и франчайзи.
97. Особенности франчайзинга в гостиничном бизнесе.
98. Франчайзинговый договор транснациональных гостиничных цепей.

ПК-5

1. Международные правовые акты, их назначение.
2. Международные стандарты.
3. Национальные стандарты
4. Локальные гостиничные стандарты
5. Содержание и назначение Гаагской декларации межпарламентской конференции по туризму (1989 г.).
6. Назначение шенгенского соглашения (14 июня 1985 г.).
7. Государственные стандарты РФ в сфере гостиничной индустрии.
8. Исполнительные и законодательные органы государственной власти всех уровней, регулирующие гостиничный бизнес.
9. Правила внутреннего распорядка для работников гостиниц
10. Автоматизированные системы бронирования.
11. История компьютерных систем бронирования.
12. Появление CRS, GDS и IDS.
13. Эволюция систем бронирования от «Saber», «PARS», «Apollo», «SystemOne», «DATASII» до 4 мировых систем бронирования.
14. Системы бронирования «Trust», «SRS» (SteingerbergerReservationService), «Utell», «Start»: характеристики и предлагаемые возможности.
15. Глобальные системы бронирования: «Amadeus», «Sabre», «Galileo», «Worldspan»: характеристики и предлагаемые возможности.
16. Российские системы бронирования: история появления, функциональные возможности и характеристики («Сирена 1,2,3»; «Сирена 2.3.», «Сирена 2000», «Сирена-Трэвел»). Мегатис, Интурист, Натали-Турс, Кипарис, Алеан.
17. Российские системы бронирования на железнодорожном транспорте (АСУ «Экспресс»): история создания, функции и возможности.
18. Принципы выбора автоматизированной системы для управления гостиничным предприятием.
19. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «AmadeusFrontOffice»: функциональные характеристики и основное назначение.
20. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «FidelioFrontOffice», «Fideliofood&Beverage», «Fidelioeng.»: функциональные характеристики и основное назначение.
21. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Libra»: функциональные характеристики и основное назначение.
22. Автоматизированная система управления гостиничным предприятием «Opera»: функциональные характеристики и основное назначение.
23. Характеристики Российских программных продуктов фирмы «Рексофт» для управления гостиничным предприятием: «Эдельвейс», «Реконлайн», «Барсум».
24. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Синимекс».
25. Характеристики Российской автоматизированной системы управления гостиничным предприятием «Отель» и

«1С – Отель».

26. Современные средства оргтехники и средства оргтехники, применяемые в гостиничных предприятиях.
27. Виды контрольно-кассовых машин и их характеристика.
28. Техническая эксплуатация оборудования службы приема и размещения.
29. Оборудование для кодирования электронных ключей службой приема и размещения гостей.
30. Оснащение современным оборудованием службы приема и размещения.
31. Выставки и классификация выставочных мероприятий.
32. Особенности и назначение рекламы.
33. Рациональная и эмоциональная реклама.
34. Особенности и назначение PR акций и компаний.
35. Особенности и назначение пропаганды.
36. Назначение и функции социально-этической концепции в маркетинге.
37. Классификация средств размещения в странах Европы (на примере Греции, Австрии, Франции, Испании).
38. Классификация средств размещения в странах АТР (на примере Японии, Австралии, Таиланда).
39. Классификация средств размещения в США и Канаде.
40. Сравнительная характеристика принципов образования систем классификации в разных регионах.
41. Роль гостиничных ассоциаций в развитии гостиничной индустрии.
42. Структура информационной папки, принципы оформления.
43. Анализ международных и российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и гостем.
44. Анализ российских нормативных документов, регулирующих отношения между гостиницей и туристскими и корпоративными компаниями.
45. Принципы работы с внутренней документацией гостиничного предприятия.
46. Методы проектирования организационных структур.
47. Разработка организационной структуры для малой гостиницы.
48. Разработка штатного расписания на примере бизнес-отеля.
49. Разработка организационной структуры для загородной гостиницы.
50. Анкетирование.
51. Работа с гостевой книгой и книгой жалоб и предложений.
52. Изучение изменения спроса на дополнительные гостиничные услуги.
53. Технология предотвращения конфликтных ситуаций.
54. технологии организация работы кухни гостиничного предприятия
55. технологии организация работы кухни предприятия питания
56. технологии организации работы службы горничных
57. технологии организации работы официантов предприятия питания
58. технологии организации работы фронт-офиса и бэк-офиса

59. технологии организации работы службы бронирования
60. технологии организации работы службы рум-сервиса
61. технологии организации работы сервисной службы
62. технологии организации работы службы безопасности гостиничного предприятия
63. технологии организации работы службы безопасности ресторана
64. Система автоматизации ресторана
65. Информационные технологии в гостиничном бизнесе.
66. Построение конкурентной карты рынка гостиничного предприятия.
67. Модель пяти сил конкуренции М. Портера.
68. Факторы и условия, влияющие на силу конкурентной борьбы в гостиничном бизнесе.
69. Способы оценки конкурентоспособности гостиничных предприятий.
70. Конкурентное окружение гостиничных предприятий Москвы категории 4-5*.
71. Классификация документов предприятия индустрии гостеприимства и их характеристика.
72. Характеристика документооборота, сопровождающего взаимоотношения между гостиницей и туристом
73. Переговоры в гостиничном бизнесе
74. Формы ведения переговоров
75. Понятие управления.
76. Основные методы и стили управления.
77. Виды управления гостиницей.
78. Особенности управления гостиничными цепями.
79. Основные технологии управления транснациональными гостиничными цепями.
80. Трудовые ресурсы в управлении ТГЦ.
81. Финансовые ресурсы в управлении ТГЦ.
82. Информационные ресурсы в управлении ТГЦ.
83. Корпоративная культура как элемент управления в ТГЦ.

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536173> (дата обращения: 18.02.2024).

2. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии : учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537752> (дата обращения: 18.02.2024).

5.1.2. Дополнительная литература

3. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536172> (дата обращения: 18.02.2024).

4. Николенко, П. Г. Техническое оснащение гостиничных и ресторанных комплексов : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, А. Е. Фролова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 751 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14187-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543935> (дата обращения: 18.02.2024).

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

| № № | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----|--|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств | http://biblioclub.ru/ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов | http://elibrary.ru/ |
| 3. | Образовательная платформа Юрайт | Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам. | https://urait.ru/ |
| 4. | База данных "EastView" | Полнотекстовая база данных периодических изданий | https://dlib.eastview.com |
| 5. | Электронная библиотека "Grebennikon" | Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников". | https://grebennikon.ru/ |

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров, практических занятий.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.

Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

- консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов работы проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленная к сдаче на контроль и оценку работа сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждой практической занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету, диф. зачету и экзамену. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

| № № | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|--------|---|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств | http://biblioclub.ru/ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов | http://elibrary.ru/ |
| 3. | Образовательная платформа Юрайт | Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам. | https://urait.ru/ |
| 4. | База данных "EastView" | Полнотекстовая база данных периодических изданий | https://dlib.eastview.com |
| 5. | Электронная библиотека "Grebennikon" | Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников". | https://grebennikon.ru/ |

5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

Учебная аудитория для занятий лекционного типа оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими

средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения.

Учебная аудитория для занятий семинарского типа: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроекторное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет), а также (при наличии) демонстрационными печатными пособиями, экранно-звуковыми средствами обучения, демонстрационными материалами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме разбора конкретных ситуаций в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью, реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения |
|----------|--|--|
| 1 | Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована | Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года |



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный социальный университет»

УТВЕРЖДАЮ
Директор Высшей школы индустрии
гостеприимства, впечатлений и социального
креатива (институт)
К.К. Поздняков
«29» февраля 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ И ПРОЕКТИРОВАНИЕ ГОСТИНИЧНОГО ПРОДУКТА

Направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

Направленность
«Гостинично-ресторанная деятельность»

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ -
ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

Форма обучения
Очная, очно-заочная, заочная

Москва 2024

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|-----------|
| РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 4 |
| 1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)..... | 4 |
| 1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций | 4 |
| РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)..... | 5 |
| 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося | 5 |
| 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля) | 6 |
| 2.3. Содержание дисциплины (модуля) | 9 |
| РАЗДЕЛ 2. МЕТОДОЛОГИЯ ДИЗАЙН МЫШЛЕНИЯ..... | 11 |
| РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 13 |
| 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) | 13 |
| 3.2. Задания для самостоятельной работы | 14 |
| 3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) | 16 |
| РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) | 17 |
| 4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю) | 17 |
| 4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 17 |
| 4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 18 |
| 4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося | 19 |
| 4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций..... | 21 |
| 4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю) | 21 |
| 4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)..... | 23 |
| РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) | 24 |
| 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) .. | 24 |
| 5.1.1. Основная литература | 24 |
| 5.1.2. Дополнительная литература | 24 |
| 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) | 24 |
| 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)..... | 25 |
| 5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)..... | 26 |
| 5.4.1. Средства информационных технологий..... | 26 |
| 5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства: | 26 |
| 5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных | 26 |
| 5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)..... | 27 |
| 5.6. Образовательные технологии..... | 27 |
| РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений | 28 |

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Дизайн-мышление и проектирование гостиничного продукта» разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г № 515, учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программе *бакалавриата* по направлению подготовки 43.03.03 *Гостиничное дело* (далее – «ОПОП»).

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана рабочей группой в составе: Мухоморова И.В., Ушаков Р.Н.

Рабочая программа дисциплины (модуля) обсуждена и утверждена 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

(подпись)

Рабочая программа дисциплины (модуля) рекомендована к утверждению представителями организаций-работодателей:

Управляющий Отель Веллион Сухаревский,
Москва



М.Ф.Курджиева

(подпись)

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в освоении обучающимися в получении обучающимися знаний и практических навыков в области проектирования гостиничного продукта и его продвижения с их последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Сформировать навыки проектирования продукта в сфере HoReCa;
2. Сформировать навыки продвижения нового продукта и услуги в сфере HoReCa;
3. Сформировать навыки разработки бизнес-плана гостиничного предприятия и предприятия общественного питания, а также бизнес-плана нового продукта или услуги.

1.2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата, соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-4; ПК-6 в соответствии с учебным планом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен демонстрировать следующие результаты:

| Категория компетенций (при наличии) | Код компетенции Формулировка компетенции | Код и наименование индикатора достижения компетенции | Результаты обучения |
|-------------------------------------|---|--|---|
| Маркетинг | ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания | ОПК-4.1 Проводит исследование рынка организаций сферы гостеприимства и общественного питания ОПК-4.2 Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью цифровых технологий ОПК-4.3 Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет | Знать: методы исследования рынка организаций сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: проводить исследование рынка организаций сферы гостеприимства и общественного питания для прогнозирования спроса на отдельные услуги или продукты; осуществлять продвижение и продажи услуг и продуктов предприятий гостеприимства и общественного питания с использованием современных цифровых технологий |
| Проектная | ПК-6 Способен к разработке и реализации бизнес-планов в области разработки новых продуктов организаций сферы | ПК-6.1 Умеет разрабатывать бизнес-план организаций сферы гостеприимства и общественного питания ПК-6.2 Формирует новые услуги на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания | Знать: способы оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: разрабатывать бизнес-план организаций сферы гостеприимства и |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | гостеприимства и общественного питания | ПК-6.3 Разрабатывает новые способы оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания | общественного питания; формировать новые услуги на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания |
|--|--|--|--|

РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетные единицы.

Очная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|-----------|--|--|--|
| | | 8 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 36 | 36 | | | |
| Лекционные занятия | 12 | 12 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 24 | 24 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 27 | 27 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 9 | 9 | | | |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | зачет | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 72 | 72 | | | |

Очно-заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Семестры | | | |
|--|-------------|----------|--|--|--|
| | | 9 | | | |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 24 | 24 | | | |
| Лекционные занятия | 6 | 6 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 18 | 18 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |

| | | | | | |
|---|-----------|-----------|--|--|--|
| Самостоятельная работа обучающихся | 39 | 39 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 9 | 9 | | | |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | зачет | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 72 | 72 | | | |

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | Всего часов | Курс 5 | | Курс | |
|--|-------------|------------|------------|------------|------------|
| | | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 | Сессия 1-2 | Сессия 3-4 |
| Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | 8 | 8 | | | |
| Лекционные занятия | 4 | 4 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Практические занятия | 4 | 4 | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Консультации / Иная контактная работа | | | | | |
| <i>из них: в форме практической подготовки</i> | | | | | |
| Самостоятельная работа обучающихся | 60 | 60 | | | |
| Контроль промежуточной аттестации | 4 | 4 | | | |
| Форма промежуточной аттестации | зачет | зачет | | | |
| ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ | 72 | 72 | | | |

2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

Очная форма обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | | |
|--------------|--|------------------------|---|--------------------|---|-------|---|----------------------|-------|---------------------------------------|---|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | Всего | Консультации / Иная контактная работа | из них: в форме практической подготовки |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Всего | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | |

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|-------|--|----------------------|-------|---|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Всего | <i>из них: в форме практической подготовки</i> | Лабораторные занятия | Всего | Консультации / Иная контактная работа <i>из них: в форме практической подготовки</i> | |
| Модуль 1 (Семестр 8) | | | | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 1. ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ В ПРОЕКТИРОВАНИИ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ | 31 | 13 | 18 | 6 | | 12 | | | | |
| Тема 1.1. Концепция совместного создания ценностей | 15 | 6 | 9 | 3 | | 6 | | | | |
| Тема 1.2. Принципы и основы дизайн-мышления | 16 | 7 | 9 | 3 | | 6 | | | | |
| РАЗДЕЛ 2. МЕТОДОЛОГИЯ ДИЗАЙН МЫШЛЕНИЯ | 32 | 14 | 18 | 6 | | 12 | | | | |
| Тема 2.1. Процесс дизайн-мышления | 16 | 7 | 9 | 3 | | 6 | | | | |
| Тема 2.2. Апробация дизайн-решений в гостиничном бизнесе | 16 | 7 | 9 | 3 | | 6 | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации</i> | зачет | | | | | | | | | |
| Общий объем Модуля, часов | 72 | 27 | 36 | 12 | | 24 | | | | |

Очно-заочная форма обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--------------------|---|-----------|---|----------------------|-------|---------------------------------------|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия | из них: в форме практической подготовки | Всего | из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия | Всего | Консультации / Иная контактная работа |
| Модуль 1 (Семестр 9) | | | | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 1. ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ В ПРОЕКТИРОВАНИИ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ | 31 | 19 | 12 | 3 | | 9 | | | | |
| Тема 1.1. Концепция совместного создания ценностей | 14 | 9 | 5 | 1 | | 4 | | | | |
| Тема 1.2. Принципы и основы дизайн-мышления | 17 | 10 | 7 | 2 | | 5 | | | | |
| РАЗДЕЛ 2. МЕТОДОЛОГИЯ ДИЗАЙН МЫШЛЕНИЯ | 32 | 20 | 12 | 3 | | 9 | | | | |
| Тема 2.1. Процесс дизайн-мышления | 15 | 10 | 5 | 1 | | 4 | | | | |
| Тема 2.2. Апробация дизайн-решений в гостиничном бизнесе | 17 | 10 | 7 | 2 | | 5 | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 9 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации</i> | зачет | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 39 | 24 | 6 | | 18 | | | | |

Заочная форма обучения

| Раздел, тема | Виды учебной работы, академических часов | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|
| | Всего | Самостоятельная работа | Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками | | | | | | | |
| | | | Всего | Лекционные занятия из них: в форме практической подготовки | Практические занятия из них: в форме практической подготовки | Лабораторные занятия из них: в форме практической подготовки | Консультации / Иная контактная работа из них: в форме практической подготовки | | | |
| Модуль 1 (Курс 5, Сессии 1-2) | | | | | | | | | | |
| РАЗДЕЛ 1. ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ В ПРОЕКТИРОВАНИИ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ | 34 | 30 | 4 | 2 | 2 | | | | | |
| Тема 1.1. Концепция совместного создания ценностей | 17 | 15 | 2 | 1 | 1 | | | | | |
| Тема 1.2. Принципы и основы дизайн-мышления | 17 | 15 | 2 | 1 | 1 | | | | | |
| РАЗДЕЛ 2. МЕТОДОЛОГИЯ ДИЗАЙН МЫШЛЕНИЯ | 34 | 30 | 4 | 2 | 2 | | | | | |
| Тема 2.1. Процесс дизайн-мышления | 17 | 15 | 2 | 1 | 1 | | | | | |
| Тема 2.2. Апробация дизайн-решений в гостиничном бизнесе | 17 | 15 | 2 | 1 | 1 | | | | | |
| Контроль промежуточной аттестации (час) | 4 | | | | | | | | | |
| <i>Форма промежуточной аттестации</i> | зачет | | | | | | | | | |
| Общий объем, часов | 72 | 60 | 8 | 4 | 4 | | | | | |

2.3. Содержание дисциплины (модуля)

РАЗДЕЛ 1. ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ В ПРОЕКТИРОВАНИИ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

Тема 1.1. Концепция совместного создания ценностей

Перечень изучаемых элементов содержания

Эволюция клиент-ориентированных решений в бизнесе. Концепция совместного создания ценностей в процессе производства и потребления услуг. Особенности проектирования услуг в культурных и креативных индустриях. Концепции вовлечения потребителя в проектирование продуктов и услуг. Опыт пользователя (или клиентский опыт). Понятие «сервис-дизайн» как системная инновация в бизнесе. Уникальный опыт и впечатление как ресурс и продукт сервис-дизайна. Роли потребителя в модели сервис-дизайна (потребитель-консультант; потребитель-промуотер; потребитель-человеческий_ресурс). Баланс интереса потребителя и производителя услуги, продукта. Принципы сервис-дизайна (клиентоцентричность, сотворчество, этапность, наглядность целостность).

Тема 1.2. Принципы и основы дизайн-мышления

Перечень изучаемых элементов содержания

Портрет пользователя и модели поведения потребителей для решений сервис-дизайна. Уровень вовлеченности потребителя в проектировании продукта или услуги. Задачи сервис-дизайна (инсайт для решения, сервисный сценарий, сервисный механизм). Специфика проектирования впечатлений в рамках дизайна продукта или услуги. Анализ и проектирование коммуникативных решений в сервис-дизайне. Карта пути клиента (CJM). Структура карты пути клиента или карты эмпатии.

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 1

Тема практического занятия: Концепция совместного создания ценностей

Форма практического задания: круглый стол

Темы круглого стола

Тема 1. Что такое прикладная креативность? Какова история креативности? Что помогает и мешает креативности?

Тема 2. Каковы эффективные способы создания оригинальных решений? Какие существуют практики для преодоления творческого кризиса?

Тема 3. В чем заключается специфика дизайна креативных решений? Чем поможет прикладное креативное мышление для проектирования конкретных и специфичных гостиничных продуктов (повестки)?

Тема практического занятия: Принципы и основы дизайн-мышления

Форма практического задания: круглый стол

Темы круглого стола

Тема 1. В чем специфика дизайн-мышления для проектирования гостиничного продукта? Влияет ли на результативность использования метода его «бизнес-ориентированность»?

Тема 2. Каковы издержки применения метода в креативных командах? Каковы продуктивные возможности метода в сравнении с критическим и креативным мышлением? В чем особенности микродействий / мудборда / etc. как элемента процесса принятия решений?

Тема 3. Что такое проблема в оптике дизайн-мышления? Каковы издержки решения структурированных / неструктурированных проблем в процессе проектирования гостиничных продуктов? Как может быть применен принцип разумного минимализма в проектировании гостиничного продукта и применяется ли он в индустрии?

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1

форма рубежного контроля – кейс-задание

1. Создание гостиничного продукта для горнолыжного курорта
2. Создание гостиничной лечебно-оздоровительной услуги
3. Создание продукта «Региональный колорит и национальная кухня»

4. Создание сервисов «Новогодний праздник»
 5. Создание легенды для продвижения гостинично-ресторанного комплекса
 6. Планирование интерьера ресторана
 7. Планирование и зонирование зала ресторана
 8. Дизайн-мышление и формирование команды
 9. Дизайн интерьерных решений (задание выдается ведущим преподавателем)
- Создание продукта или услуги по выбору студентов

РАЗДЕЛ 2. МЕТОДОЛОГИЯ ДИЗАЙН МЫШЛЕНИЯ

Тема 2.1. Процесс дизайн-мышления

Перечень изучаемых элементов содержания

Гибкие методы проектирования. Этапы дизайн-мышления. Эмпатия. Фокусировка. Генерация идей. Выбор идей. Прототипирование. Тестирование. Дизайн мышление, Лин – стартап, Аджайл. Правила формулирования и проверки гипотез HADI цикла. Инструменты дизайн-мышления. Инструмент «Пирамида сервиса». Структура «Пирамиды сервиса» (гигиенический, функциональный, эмоциональный и предиктивный уровни). Инструмент Лего. Метод анализа 5 почему. Методика проведения. Метод мокасин. Метод 6 вопросов. Макеты и эскизы в дизайн-сервисе. Моделирование прототипа с использованием материальных носителей. Картирование и визуализация услуги. Информационные технологии в прототипировании.

2.2. Апробация дизайн-решений в гостиничном бизнесе

Перечень изучаемых элементов содержания

Задачи и методы апробаций решений в сервис-дизайне. Способы исследования прототипа продукта или услуги. Оценка коммерческих перспектив продукта или услуги. Управление восприятием новой услуги, продукта. Управление поведением клиента в дизайне продукта или услуги (навигация, обучение, инструкции). Услуга, продукт как результат модернизации прототипа. Спецификация продукта, услуги. Программа продвижения как составная часть дизайна продукта, услуги. Этические и эстетические проблемы новых товаров и услуг (throw-away society, функционализм). Сравнение различных методик разработки новых товаров и услуг (lean start-up, customer development, running lean, design sprint, system engineering).

ЗАДАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ ЗАНЯТИЯМ РАЗДЕЛА 2

Тема практического занятия: Процесс дизайн-мышления

Форма практического задания: расчетно-графическое задание (выполняется в малых группах)

Расчетно-графическое задание

Результаты анализа потребительского опыта (кого изучали, какие инструменты использовали или нужно бы было использовать; что интересного обнаружили (не только проблемы, но и что-то новое в потребительском опыте; интересные открытия, скрытые потребности и т.п.);

Определение основных проблем (с кратким обоснованием, почему именно эти проблемы определены как основные);

Разработка концептов (3 шт.), их оценка и выбор лучшего; краткая формулировка или модель ценностного предложения + самый грубый эскиз (если материальная продукция);

Бумажный прототип (для товара) или customer journey map/ storyboard (для услуги) для отобранного концепта;

Функциональная и элементная модель/ описание;

Описание интерфейса – как потребитель будет пользоваться; можно набор экранных форм, можно storyboard (рисунки, поясняющие использование), можно структурное текстовое описание; обязательно выделить ожидаемые болевые точки;

Общие решения по дизайну и информационному образу продукта/ услуги;

Сценарий тестирования/ улучшения. Обоснование типа тестирования
Задание выполняется в виде пояснительной записки с использованием иллюстративного материала.

Тема практического занятия: Апробация дизайн-решений в гостиничном бизнесе

Форма практического задания: коллоквиум

Темы докладов

1. Креативное мышление с точки зрения профессионального развития и изменения общества: hard skills и soft skills.
2. Риск-культура. Решение нестандартного бизнес-кейса.
3. Рефлексия процесса создания идеи.
4. Ассоциативная теория творческого мышления. Работа с внешними стимулами.
5. Практики питчинга и презентации идей.
6. Длина ассоциативных переходов.
7. Идеи первого уровня, оригинальные идеи, абсурдные идеи.
8. Тренировка оригинальности мышления.
9. Правила беглого мышления.
10. Переход количества идей в качество – проверка на практике
11. Отличительные особенности метода дизайн-мышления.
12. История метода с конца 1960-х до наших дней
13. Ведущие исследования и школы (IDEO, d.school).
14. Имплементации подходов критического, креативного и дизайн-мышления в процессе проектной деятельности
15. Выявление возможных сценариев поведения различных типов потребителей при использовании ими продукта
16. Методика дизайн мышления и формулирование цели нового проекта
17. Эмпатия - изучение целевой аудитории и анализ пользовательского опыта
18. Методы обработки собранных первичных и вторичных данных и формулирование задачи на разработку решения
19. Управление разработкой нового продукта
20. Digital в дизайн-мышлении
21. Стратегическое дизайн-мышление
22. Принципы организации и проведения сессии дизайн-мышления
23. Принципы SMART при формулировании целей
24. Инновационные дизайн-продукты в гостиницах
25. Дизайн-мышление: клиентоориентированное проектирование продуктов и услуг

РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2

форма рубежного контроля – представление и защита расчетно-графического задания

Результаты анализа потребительского опыта (кого изучали, какие инструменты использовали или нужно бы было использовать; что интересного обнаружили (не только проблемы, но и что-то новое в потребительском опыте; интересные открытия, скрытые потребности и т.п.);

Определение основных проблем (с кратким обоснованием, почему именно эти проблемы определены как основные);

Разработка концептов (3 шт.), их оценка и выбор лучшего; краткая формулировка или модель ценностного предложения + самый грубый эскиз (если материальная продукция);

Бумажный прототип (для товара) или customer journey map/ storyboard (для услуги) для отобранного концепта;

Функциональная и элементная модель/ описание;

Описание интерфейса – как потребитель будет пользоваться; можно набор экранных форм, можно storyboard (рисунки, поясняющие использование), можно структурное текстовое описание; обязательно выделить ожидаемые болевые точки;

Общие решения по дизайну и информационному образу продукта/ услуги;

Сценарий тестирования/ улучшения. Обоснование типа тестирования

Задание выполняется в виде пояснительной записки с использованием иллюстративного материала.

РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) Очной формы обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|------------------|---|
| Модуль 1 (Семестр 8) | | |
| РАЗДЕЛ 1. ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ В ПРОЕКТИРОВАНИИ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ | 13 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| РАЗДЕЛ 2. МЕТОДОЛОГИЯ ДИЗАЙН МЫШЛЕНИЯ | 14 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 27 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 27 | |

Очно-заочная форма обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|------------------|---|
| Модуль 1 (Семестр 9) | | |
| РАЗДЕЛ 1. ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ В ПРОЕКТИРОВАНИИ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ | 19 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| РАЗДЕЛ 1. ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ В ПРОЕКТИРОВАНИИ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ | 20 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 39 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 39 | |

Заочная форма обучения

| Раздел, тема | Количество часов | Вид самостоятельной работы |
|--|------------------|---|
| Модуль 1 (Курс 5, Сессии 1-2) | | |
| РАЗДЕЛ 1. ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ В ПРОЕКТИРОВАНИИ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ | 30 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| РАЗДЕЛ 1. ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ В ПРОЕКТИРОВАНИИ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ | 30 | Самостоятельное изучение материала раздела/темы |
| Общий объем по модулю/семестру, часов | 60 | |
| Общий объем по дисциплине (модулю), часов | 60 | |

3.2. Задания для самостоятельной работы

Задания для самостоятельной работы к Разделу 1. ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ В ПРОЕКТИРОВАНИИ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

Перечень вопросов для самостоятельной работы к Разделу 1:

Тема 1.1. Концепция совместного создания ценностей

1. Эволюция клиент-ориентированных решений в бизнесе.
2. Концепция совместного создания ценностей в процессе производства и потребления услуг. Особенности проектирования услуг в культурных и креативных индустриях.
3. Концепции вовлечения потребителя в проектирование продуктов и услуг.
4. Опыт пользователя (или клиентский опыт).
5. Принципы сервис-дизайна (клиентоцентричность, сотворчество, этапность, наглядность целостность).

Тема 1.2. Принципы и основы дизайн-мышления

1. Портрет пользователя и модели поведения потребителей для решений сервис-дизайна.
2. Уровень вовлеченности потребителя в проектировании продукта или услуги.
3. Задачи сервис-дизайна (инсайт для решения, сервисный сценарий, сервисный механизм). Специфика проектирования впечатлений в рамках дизайна продукта или услуги.
4. Анализ и проектирование коммуникативных решений в сервис-дизайне.
5. Карта пути клиента (СJM). Структура карты пути клиента или карты эмпатии.

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 1.

Основная литература

1. Зараменских, Е. П. Основы бизнес-информатики : учебник и практикум для вузов / Е. П. Зараменских. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 470 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15039-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536967>
2. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство

Юрайт, 2024. — 548 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17570-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542538>

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236>

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536173>

Задания для самостоятельной работы к Разделу 2. ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ В ПРОЕКТИРОВАНИИ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ

Перечень вопросов для самостоятельной работы к Разделу 2:

Тема 2.1. Процесс дизайн-мышления

1. Инструмент «Пирамида сервиса». Структура «Пирамиды сервиса» (гигиенический, функциональный, эмоциональный и предиктивный уровни).
2. Метод анализа 5 почему. Методика проведения.
3. Метод мокасин. Метод 6 вопросов.
4. Макеты и эскизы в дизайн-сервисе.
5. Моделирование прототипа с использованием материальных носителей.

Тема 2.2. Апробация дизайн-решений в гостиничном бизнесе

1. Оценка коммерческих перспектив продукта или услуги.
2. Управление восприятием новой услуги, продукта.
3. Управление поведением клиента в дизайне продукта или услуги (навигация, обучение, инструкции).
4. Услуга, продукт как результат модернизации прототипа.
5. Программа продвижения как составная часть дизайна продукта, услуги..

Литература для самостоятельного изучения к Разделу 2.

Основная литература

1. Зараменских, Е. П. Основы бизнес-информатики : учебник и практикум для вузов / Е. П. Зараменских. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 470 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15039-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536967>

2. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 548 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17570-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542538>

Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236>

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536173>

3.3. Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)

Освоение слушателями программы предполагает изучение материалов дисциплин (модулей) в ходе самостоятельной работы.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде РГСУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала.

Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Написание реферата (доклада).

Требования к структуре реферата (доклада):

Работа должна содержать систематизацию и краткое изложение материала из не менее 5-и литературных источников (монографий, научных статей и докладов) по выбранной теме.

Основные требования к оформлению:

Структура доклада (реферата): 1) титульный лист; 2) содержание (в нем последовательно указываются названия пунктов доклада (реферата), указываются страницы, с которых начинается каждый пункт); 3) введение (формулируется суть исследуемой проблемы, обосновывается выбор темы, определяются ее значимость и актуальность, указываются цель и задачи доклада (реферата), дается характеристика используемой литературы); 4) основная часть (каждый раздел ее доказательно раскрывает исследуемый вопрос); 5) выводы и заключение (подводятся итоги или делается обобщенный вывод по теме доклада (реферата)); 6) литература.

Доклад (реферат) оформляется на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Интервал межстрочный -полуторный. Цвет шрифта - черный. Гарнитура шрифта основного текста - «Times New Roman» или аналогичная. Кегль (размер) от 12 до 14 пунктов. Размеры полей страницы (не менее): правое 10 мм, верхнее – 15 мм, нижнее – 20 мм, левое - 25 мм. Формат абзаца: полное выравнивание («по ширине»). Отступ красной строки одинаковый по всему тексту – 15 мм. Страницы должны быть пронумерованы с учётом титульного листа (на титульном листе номер страницы не ставится). В работах используются цитаты, статистические материалы. Эти данные оформляются в виде сносок (ссылок и примечаний). Внутритекстовые, подстрочные и затекстовые библиографические ссылки должны оформляться в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка». Общие требования и правила составления».

Реферат (доклад) сдается в бумажном и электронном виде (10 - 20 печатных страниц).

При проверке реферата (доклада) на антиплагиат - www.antiplagiat.ru - (более 50% заимствований) работа не принимается.

Выполнение тестовых заданий.

Тестовые задания содержат вопросы и 3-4 варианта ответа по базовым положениям изучаемой темы, составлены с расчетом на знания, полученные слушателями в процессе изучения темы.

Тестовые задания выполняются в письменной или электронной форме и сдаются преподавателю, ведущему дисциплину (модуль).

Написание эссе.

Эссе - вид самостоятельной исследовательской работы обучающихся, с целью углубления и закрепления теоретических знаний и освоения практических навыков. Цель эссе состоит в развитии самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. При написании эссе слушатель должен представить развернутый письменный ответ на теоретический или практический актуальный вопрос, объявленный преподавателем в аудитории непосредственно перед ее написанием. В процессе написания эссе разрешается пользоваться нормативно-правовыми актами, конспектом лекций (в печатном виде). Использование интернет-ресурсов не допускается. Темы эссе преподаватель предлагает из числа тех, которые слушатели уже рассматривали на лекциях или семинарских занятиях, исходя из содержания заданий в составе оценочных средств. По решению преподавателя, в качестве темы эссе может быть выбрана одна или несколько тем, которые могут быть распределены между слушателями по желанию.

Эссе проводится письменно, по объему не более 3-х печатных листов.

Требования к оформлению эссе:

Эссе выполняется на компьютере (гарнитура Times New Roman, шрифт 14) через 1,5 интервала с полями: верхнее, нижнее – 2; правое – 3; левое – 1,5. Отступ первой строки абзаца – 1,25. Сноски – постраничные. Таблицы и рисунки встраиваются в текст работы. При этом обязательный заголовок таблицы надо размещать над табличным полем, а рисунки сопровождать подрисуночными подписями. При включении в эссе нескольких таблиц и/или рисунков их нумерация обязательна. Обязательна и нумерация страниц. Их целесообразно проставлять внизу страницы – по середине или в правом углу. Номер страницы не ставится на титульном листе, но в общее число страниц он включается. Объем эссе, без учета приложений, не должен превышать 5 страниц. Значительное превышение установленного объема является недостатком работы и указывает на то, что слушатель не сумел отобрать и переработать необходимый материал.

Работа должна содержать собственные умозаключения по сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ по сути этой проблемы, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме.

РАЗДЕЛ 4. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) является **зачет**, который проводится в **устной** форме.

4.2.1. Организационные основы применения балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю)

Оценка качества освоения обучающимися дисциплины (модуля) реализуется в формате балльно-рейтинговой системы оценки успеваемости обучающихся (БРСО).

БРСО в ходе текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации осуществляется по 100-балльной шкале.

Академический рейтинг обучающегося по дисциплине (модулю) складывается из результатов:

1. текущего контроля успеваемости (максимальный текущий рейтинг обучающегося 80 рейтинговых баллов);

2. промежуточной аттестации (максимальный рубежный рейтинг обучающегося 20 рейтинговых баллов).

Условия оценки освоения обучающимся дисциплины (модуля) в формате БРСО доводятся преподавателем до сведения обучающихся на первом учебном занятии, а также размещены в свободном доступе в электронной информационно-образовательной среде Университета.

4.2.2. Проведение текущего контроля успеваемости обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

В течение учебного семестра до промежуточной аттестации на основании утвержденной рабочей программы дисциплины (модуля) формируется текущий рейтинг обучающегося. Текущий рейтинг обучающегося складывается как сумма рейтинговых баллов, полученных им в течение учебного семестра по всем видам учебных занятий по дисциплине (модулю).

В процессе текущего контроля оцениваются следующие действия обучающегося, направленные на освоение компетенций в рамках изучения учебной дисциплины:

3. академическая активность (посещаемость учебных занятий, самостоятельное изучение содержания учебной дисциплины в электронной информационно-образовательной среде, соблюдение сроков сдачи практических заданий и текущих контрольных мероприятий и др.);

4. выполнение и сдача текущих и итогового практических заданий (эссе, рефераты, творческие задания, кейс-задания, лабораторные работы, расчетные задания и др., активное участие в групповых интерактивных занятиях (дискуссии, WiKi-проекты и др.), защита проектов и др.);

5. прохождение рубежей текущего контроля, включая соблюдение графика их прохождения в электронной информационно-образовательной среде.

Для планирования расчета текущего рейтинга обучающегося используются следующие пропорции:

| Вид учебного действия | Максимальная рейтинговая оценка, баллов |
|---|--|
| академическая активность | 10 |
| практические задания | 40 |
| <i>из них: текущие практические задания</i> | 20 |
| <i>итоговое практическое задание</i> | 20 |
| рубежи текущего контроля | 30 |
| <i>ИТОГО:</i> | 80 |

В течение учебного семестра по дисциплине (модулю) обучающимся должен быть накоплен текущий рейтинг не менее 52 рейтинговых баллов (65% от максимального значения текущего рейтинга).

Необходимыми условиями допуска обучающегося к промежуточной аттестации по дисциплине являются положительное прохождение обучающимся не менее 65% рубежей текущего контроля с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла за каждый рубеж текущего контроля и положительное выполнение итогового практического задания с накоплением не менее 65% максимального рейтингового балла, установленного за итоговое практическое задание.

Невыполнение вышеуказанных условий является текущей академической задолженностью, которая должна быть ликвидирована обучающимся до контрольного мероприятия промежуточной аттестации.

Сведения о наличии у обучающихся текущей академической задолженности, сроках и порядке добора рейтинговых баллов для её ликвидации доводятся до обучающихся педагогическим работником.

В случае неликвидации текущей академической задолженности, педагогический работник обязан во время контрольного мероприятия промежуточной аттестации поставить обучающемуся 0 рейтинговых баллов. В этом случае ликвидация текущей академической задолженности возможна в периоды проведения повторной промежуточной аттестации.

4.2.3. Проведение промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) в соответствии с балльно-рейтинговой системой оценки успеваемости обучающегося

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете и Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам в Российском государственном социальном университете в действующей редакции.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для экзамена.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

В процессе определения рубежного рейтинга, обучающегося используется следующая шкала:

| Рубежный рейтинг | Критерии оценки освоения обучающимся учебной дисциплины в ходе контрольных мероприятий промежуточной аттестации |
|--------------------------------|--|
| 19-20 рейтинговых баллов | обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок |
| 16-18 рейтинговых баллов | обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий |
| 13-15 рейтинговых баллов | обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий |
| 1-12 рейтинговых баллов | обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические задания |

| | |
|-------------------------|---------------|
| 0 рейтинговых баллов | не аттестован |
|-------------------------|---------------|

4.3. Перечень заданий для проведения текущей и промежуточной оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

4.3.1. Оценочные материалы для проведения текущей аттестации и рубежного контроля, обучающихся по дисциплине (модулю)

Перечень вопросов рубежного контроля и текущей аттестации

| № п/п | Контролируемые разделы / темы, дисциплины | Код контролируемой компетенций | Форма рубежного контроля | Вопросы/задания рубежного контроля |
|-------|---|--------------------------------|------------------------------|--|
| 1. | РАЗДЕЛ 1. ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ В ПРОЕКТИРОВАНИИ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ | ОПК-4 ПК-6 | кейс-задание | <ol style="list-style-type: none"> 1. Создание гостиничного продукта для горнолыжного курорта 2. Создание гостиничной лечебно-оздоровительной услуги 3. Создание продукта «Региональный колорит и национальная кухня» 4. Создание сервисов «Новогодний праздник» 5. Создание легенды для продвижения гостинично-ресторанного комплекса 6. Планирование интерьера ресторана 7. Планирование и зонирование зала ресторана 8. Дизайн-мышление и формирование команды 9. Дизайн интерьерных решений (задание выдается ведущим преподавателем) 10. Создание продукта или услуги по выбору студентов |
| 2. | РАЗДЕЛ 1. ДИЗАЙН-МЫШЛЕНИЕ В ПРОЕКТИРОВАНИИ ПРОДУКТОВ И УСЛУГ | ОПК-4 ПК-6 | Расчетно-графическое задание | <p>Результаты анализа потребительского опыта (кого изучали, какие инструменты использовали или нужно бы было использовать; что интересного обнаружили (не только проблемы, но и что-то новое в потребительском опыте; интересные открытия, скрытые потребности и т.п.);</p> <p>Определение основных проблем (с кратким обоснованием, почему именно эти проблемы определены как основные);</p> <p>Разработка концептов (3 шт.), их оценка и выбор лучшего; краткая формулировка или модель ценностного предложения + самый грубый эскиз (если материальная продукция);</p> <p>Бумажный прототип (для товара) или customer journey map/ storyboard (для услуги) для отобранного концепта;</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>Функциональная и элементная модель/ описание; Описание интерфейса – как потребитель будет пользоваться; можно набор экранных форм, можно storyboard (рисунки, поясняющие использование), можно структурное текстовое описание; обязательно выделить ожидаемые болевые точки; Общие решения по дизайну и информационному образу продукта/ услуги; Сценарий тестирования/ улучшения. Обоснование типа тестирования Задание выполняется в виде пояснительной записки с использованием иллюстративного материала.</p> |
|--|--|--|--|--|

4.3.2. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Вопросы/задания для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

| Коды контролируемых компетенций | Вопросы /задания |
|---------------------------------|---|
| ОПК-4 | <ol style="list-style-type: none">1. Эволюция клиент-ориентированных решений в бизнесе.2. Концепция совместного создания ценностей в процессе производства и потребления услуг. Особенности проектирования услуг в культурных и креативных индустриях.3. Концепции вовлечения потребителя в проектирование продуктов и услуг.4. Опыт пользователя (или клиентский опыт).5. Принципы сервис-дизайна (клиентоцентричность, сотворчество, этапность, наглядность целостность).6. Портрет пользователя и модели поведения потребителей для решений сервис-дизайна.7. Уровень вовлеченности потребителя в проектировании продукта или услуги.8. Задачи сервис-дизайна (инсайт для решения, сервисный сценарий, сервисный механизм). Специфика проектирования впечатлений в рамках дизайна продукта или услуги.9. Анализ и проектирование коммуникативных решений в сервис-дизайне.10. Карта пути клиента (СJM). Структура карты пути клиента или карты эмпатии. |
| ПК-6 | <ol style="list-style-type: none">1. Инструмент «Пирамида сервиса». Структура «Пирамиды сервиса» (гигиенический, функциональный, эмоциональный и предиктивный уровни).2. Метод анализа 5 почему. Методика проведения.3. Метод мокасин. Метод 6 вопросов.4. Макеты и эскизы в дизайн-сервисе.5. Моделирование прототипа с использованием материальных носителей.6. Процесс дизайн-мышления7. Апробация дизайн-решений в гостиничном бизнесе8. Оценка коммерческих перспектив продукта или услуги.9. Управление восприятием новой услуги, продукта.10. Управление поведением клиента в дизайне продукта или услуги (навигация, обучение, инструкции).11. Услуга, продукт как результат модернизации прототипа.12. Программа продвижения как составная часть дизайна продукта, услуги13. Эмпатия - изучение целевой аудитории и анализ пользовательского опыта14. Методы обработки собранных первичных и вторичных данных и |

| | |
|--|--|
| | формулирование задачи на разработку решения 15. Digital в дизайн-мышлении |
|--|--|

РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)

5.1.1. Основная литература

1. Зараменских, Е. П. Основы бизнес-информатики : учебник и практикум для вузов / Е. П. Зараменских. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 470 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15039-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536967>

2. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 548 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17570-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542538>

5.1.2. Дополнительная литература

1. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542236>

2. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536173>

5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

| № № | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|-----|--|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств | http://biblioclub.ru/ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов | http://elibrary.ru/ |
| 3. | Образовательная платформа Юрайт | Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам. | https://urait.ru/ |
| 4. | База данных "EastView" | Полнотекстовая база данных периодических изданий | https://dlib.eastview.com |
| 5. | Электронная | Библиотека предоставляет доступ более чем к | https://grebennikon.ru/ |

| | | | |
|--|--------------------------|--|--|
| | библиотека "Гребенникон" | 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников". | |
|--|--------------------------|--|--|

5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекционных занятий, практических занятий.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к лекционным занятиям заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекционному занятию, поскольку оно 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 конспект предыдущего лекционного занятия;
- ознакомьтесь с материалом учебников и учебных пособий по теме предыдущего лекционного занятия;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме предыдущего лекционного занятия на полях лекционной тетради;
- запишите вопросы, которые вы зададите лектору на предстоящем лекционном занятии по материалу предыдущего лекционного занятия;
- 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 проведении занятия.

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, ознакомление с правилами техники безопасности при выполнении задания;
- самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Обработка, обобщение полученных результатов практического занятия проводится обучающимися самостоятельно или под руководством преподавателя (в зависимости от степени

сложности поставленных задач). В результате оформляется индивидуальный отчет. Подготовленный к сдаче на контроль и оценку отчет сдается преподавателю. Форма отчетности может быть письменная, устная или две одновременно. Главным результатом в данном случае служит получение положительной оценки по каждому практическому занятию. Это является необходимым условием при проведении рубежного контроля и допуска к зачету. При получении неудовлетворительных результатов обучающийся имеет право в дополнительное время пересдать преподавателю работу до проведения промежуточной аттестации.

5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)

5.4.1. Средства информационных технологий

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

5.4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства:

1. Операционная система: Astra Linux SE
2. Пакет офисных программ: LibreOffice
3. Справочная система Консультант+
4. Okular или Acrobat Reader DC
5. Ark или 7-zip
6. User Gate
7. TrueConf (client)

5.4.3. Информационные справочные системы и профессиональные базы данных

| № № | Название электронного ресурса | Описание электронного ресурса | Используемый для работы адрес |
|------------|--|--|---|
| 1. | ЭБС «Университетская библиотека онлайн» | Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам по всем отраслям знаний от ведущих российских издательств | http://biblioclub.ru/ |
| 2. | Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru | Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов | http://elibrary.ru/ |
| 3. | Образовательная платформа Юрайт | Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам. | https://urait.ru/ |
| 4. | База данных "EastView" | Полнотекстовая база данных периодических изданий | https://dlib.eastview.com |
| 5. | Электронная библиотека "Grebennikon" | Библиотека предоставляет доступ более чем к 30 журналам, выпускаемых Издательским домом "Гребенников". | https://grebennikon.ru/ |

5.5. Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) используются:

Учебная аудитория для лекционных занятий оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом), техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

Учебная аудитория для практических занятий: оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (проектор, экран, звуковое оборудование, компьютер, имеющий доступ в Интернет), а также, при необходимости, демонстрационными печатными пособиями.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

5.6. Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме круглых столов и разбора конкретных ситуаций, в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития **профессиональных** навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) предусмотрено применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Учебные часы дисциплины (модуля) предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, презентация).

В рамках дисциплины (модуля) предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с *направленностью* реализуемой основной профессиональной образовательной программы.

РАЗДЕЛ 6. Лист регистрации изменений

| № п/п | Содержание изменения | Реквизиты документа об утверждении изменения |
|----------|--|--|
| 1 | Рабочая программа дисциплины (модуля) актуализирована | Протокол заседания кафедры № 7 от «26» февраля 2024 года |