



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ»**

**АННОТАЦИИ К РАБОЧИМ ПРОГРАММАМ ДИСЦИПЛИН
(МОДУЛЕЙ)**

Направление подготовки

«43.04.03 Гостиничное дело»

Направленность

«Управление гостиничным комплексом»

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ –
ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ**

Форма обучения

Очная, очно-заочная, заочная

Москва, 2024 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Дисциплины (модули)

- 1.1. Управление проектами и программами
- 1.2. Культурно-исторический опыт России
- 1.3. Иностраный язык академического и профессионального взаимодействия
- 1.4. Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации
- 1.5. Научно-прикладные исследования в профессиональной деятельности
- 1.6. Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе
- 1.7. Международные и национальные системы управления качеством в гостеприимстве
- 1.8. Маркетинговые стратегии в гостеприимстве
- 1.9. Развитие кадровых ресурсов гостиницы
- 1.10. Управление эффективностью и результативностью в индустрии гостеприимства
- 1.11. Бренд-менеджмент в индустрии гостеприимства
- 1.12. Управление доходами гостиницы
- 1.13. Управление расходами в гостиничном бизнесе
- 1.14. Эмоциональный сервис: управление поведением гостя
- 1.15. Управление проектами в сфере гостеприимства
- 1.16. Взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу
- 1.17. Научно-исследовательский семинар “Управление гостиничным комплексом”
- 1.18. Лабораторный практикум по организации гостиничных проектов
- 1.19. Ресторанный бизнес в сфере гостеприимства
- 1.20. Разработка и сопровождение start up проектов в гостиничном бизнесе
- 1.21. Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса
- 1.22. NoReCa в системе мастер-планирования туристских территорий

- 1.23. Второй иностранный язык
- 1.24. Формирование инклюзивной среды для лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве
- 1.25. Рекреационный туризм и сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья
- 1.26. Адаптивные информационные технологии в профессиональной деятельности
- 1.27. Реализация возможностей в инклюзивном обществе
- 1.28. Управление санаторно-курортными комплексами
- 1.29. Управление рисками и антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе

2. Факультативные дисциплины (модули)

- 2.1. Искусственный интеллект и статистика больших данных
- 2.2. Основы когнитивных и семантических технологий

1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ)

1.1 Управление проектами и программами

1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины заключается в получении обучающимися теоретических знаний в части критического анализа проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработки стратегий действий; знаний процессов управления проектом на всех этапах его жизненного цикла, организации и руководства работой команды, в том числе выработки командной стратегии для достижения поставленной цели; знаний по определению и реализации приоритетов собственной деятельности и способов ее совершенствования на основе самооценки с последующим применением в профессиональной сфере и формирование практических навыков по решению задач профессиональной деятельности следующих типов: организационно-управленческий, консультационный и информационно-аналитический, проектный.

Задачи дисциплины:

1. сформировать навыки анализа проблемной ситуации как целостной системы, выявляя ее составляющие и связи между ними;
2. сформировать навыки разработки вариантов решения проблемной ситуации на основе критического анализа источников информации, разработки стратегии действий для решения проблемной ситуации в виде последовательности шагов, планируя результат каждого из них;
3. сформировать знание принципов проектного подхода к управлению, формирования проектной задачи, разработки концепции, критериев и показателей оценки проекта, плана его реализации;
4. сформировать навыки проведения мониторинга хода реализации проекта, корректировки отклонений, внесения дополнительных изменений в план его реализации, уточняя зоны ответственности участников проектной деятельности;
5. сформировать умения по разработке стратегии командной работы и организации на ее основе отбора членов команды для достижения поставленной цели, в том числе посредством координации деятельности участников команды с учетом особенностей их поведения, временных и прочих ограничений;
6. сформировать навыки организации работы команды проекта, в том числе на основе коллегиальных решений, а также распределения полномочий и делегирования полномочий в соответствии с поставленными целями;
7. сформировать умение выбирать приоритеты собственной профессиональной деятельности и цели карьерного роста, а также определения образовательных потребностей и способов совершенствования собственной деятельности на основе самооценки;
8. сформировать умение встраивать гибкую профессиональную траекторию, с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: УК-1, УК-2, УК-3, УК-6 в соответствии с учебным планом.

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Понятие проекта и его признаки. Классификация проектов, ключевые понятия проектного управления и их взаимосвязь. Отличия проектного управления и традиционного менеджмента. Особенности проектного подхода в органах власти и бизнесе. Жизненный цикл проекта: понятие, сущность, модели. Процедуры управления проектами на разных фазах жизненного цикла.

Понятие проекта и его отличие от задачи, рабочего задания. Проект как объект управления в органах власти. Проект как бизнес-процесс. Типы проектов. Специфика социальных проектов. Жизненный цикл проекта: понятие, специфика работы, закономерности. Модели жизненного цикла проекта: каскадная модель, итерационная модель, спиральная модель, инкрементная модель. Их преимущества и недостатки. Формирование проектного замысла. Концептуализация проекта. Спецификация. Определение целей и содержания проекта. Планирование в проектной деятельности. Бюджет проекта и ресурсные планы. Порядок разработки сметы проекта. Методы проведения экспертизы проекта. Оценка инновационных проектов. Показатели эффективности проекта. Контроль исполнения календарных планов проекта. Контроль стоимости проекта. Методы обеспечения и контроля качества.

Организационная структура управления проектом, принципы построения организационных структур управления проектами, факторы выбора организационных структур управления проектами, влияние корпоративной культуры на выбор организационной структуры управления проектами. Функциональная структура управления проектами, проектная структура, матричная структура управления проектами (слабая матрица, сбалансированная матрица, сильная матрица). Проектные структуры: преимущества и недостатки. Управление человеческими ресурсами проекта. Команды проектов: понятие и виды. Концепция развития команды проекта. Гибкие методы управления проектами и роль проектных команд. Управление коммуникациями проекта. Схемы организационных взаимоотношений и сфер ответственности при разработке и реализации проекта. Управление конфликтами в проекте. Основы управления организационными изменениями в проектной деятельности. Стандарты описания компетенций менеджера проекта. Понятие «проектный офис», типы проектных офисов, функции проектного офиса, разработка концепции и структуры проектного офиса, определение стандартов и методологии проектного офиса, этапы внедрения проектного офиса в современных компаниях. Проектные офисы в органах власти: понятие, особенности, полномочия.

Понятие закона и закономерности в науке. Закон синергии. Закон самосохранения и борьба организаций за выживание. Жизненно важные интересы организации. Закон развития деловых организаций. Закон композиции и пропорциональности. Закон информированности и упорядоченности. Закон единства анализа и синтеза. Специфические законы организации. Жизненные циклы развития организации. Понятие кризиса, виды кризисов в организации. Принципы антикризисного управления организацией.

Понятие программы, ее отличие от проекта. Особенности управление программой (на уровне бизнес-структуры, на уровне муниципального образования/региона/государства). Модель зрелости управления портфелями, программами и проектами (РЗМЗ). Стандарты

управления программами. Требования к управлению программой. Организация управления программой. Процесс инициации программы. Процессы планирования программы. Процесс контроля выполнения программы и управления изменениями программы. Процесс завершения программы. Национальные проекты и программы стратегического развития.

1.2. Культурно-исторический опыт России

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в том, чтобы познакомить обучающихся с историей развития и становления русской культуры, раскрыть сущность основных проблем современной культуры.

Задачи дисциплины (модуля):

1. раскрыть сущность культуры и закономерности ее исторического развития, осмыслить уникальный исторический опыт диалога культур и способы его миропонимания, представить современность как результат культурно-исторического развития человечества;
 2. проследить становление и развитие понятий «культура» и «цивилизация», рассмотреть взгляды на место русской культуры в социуме, представления о социокультурной динамике, типологии и классификации культур, внутри- и межкультурных коммуникациях;
 3. осуществить знакомство с основными направлениями методологии культурологического анализа;
 4. рассмотреть историко-культурный материал исходя из принципов цивилизационного подхода, выделить доминирующие в той или иной культуре ценности, значения и смыслы, составляющие ее историко-культурное своеобразие.
- 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.**

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

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Определение культуры. Типы и виды культур. Место и значение культуры в историческом развитии народов. Происхождение и занятия славян. Поселения типа городищ. Древние ремесла. Язычество восточных славян. Византийская (христианская) культура. Создание славянской азбуки. Кирилл и Мефодий. Древнерусские города как центры культуры. Храм как центр художественной и духовной жизни. Литература IX – середины XIII в. Жанровые особенности Древнерусской литературы. Жития. Хождения. Поучения. Летописи. Выдающиеся достижения древнерусской литературы. «Повесть временных лет». «Слово о полку Игореве». Утверждение независимости княжества. Формирование местных культурных центров. Искусство Древней Руси (IX – середина XIII в.). Каменное зодчество в русских землях XII- начала XIII в. Появление архитектурных школ в XII в. Материальная культура Руси. Костюм, украшения, ремесло. Повседневная жизнь жителей домонгольской Руси. Берестяные грамоты. Татарское нашествие и русская культура.

Культурные последствия походов монголо-татар для Руси. Людские и материальные потери. Сохранение отдельных очагов культуры. Литература эпохи татаро-монгольского нашествия. Москва и Тверь как культурные центры. Святой Сергий Радонежский и религиозно-нравственное возрождение Руси. Культурный подъём второй половины XIV-начала XV в. Национальный подъём после Куликовской битвы. Выдающиеся мастера иконописи. Творчество А. Рублева. Образование централизованного государства (вт. Пол. XV – XVI вв.). Единое государство: экономика, общество, культура. Социальное расслоение общества. Культурная политика Ивана IV. Социально-философская доктрина «Москва – третий Рим». Архитектура Московского царства. Пути развития русского искусства в XVI в. Просвещение в XVI в. Начало книгопечатания. Материальная культура русского народа в XVI в. Период Смутного времени. Народно-патриотическое движение. XVII век — начало Нового времени. Старина и новизна в русской культуре. Укрепление связей с Европой. Немецкая слобода. Формирование светской эстетики живописи. Эпоха Петра I (1682-1725). Культурные преобразования в России на рубеже XVII – XVIII вв. Значение личного участия Петра I в преобразовании культуры и быта России. Европейская ориентация в культурной политике Петра I. Новые идеалы светской культуры. Тенденции просветительства. Создание Московского университета. Новые архитектурные стили. Эпоха Екатерины II. Формирование дворянской культуры. Русское Просвещение. Расцвет художественной культуры. Реформаторская деятельность Александра I. Отечественная война 1812. Декабристское движение. Правление Николая I. Введение цензуры. Реформа системы образования. Теория «официальной народности». «Славянофилы» и «западники». «Золотой век» русской культуры. Литература. Архитектура. Живопись. Развитие научной мысли в России.

Серебряный век в русской культуре. Модерн в Русской культуре. Культура революционной эпохи. Культурная революция. Советская государственная культурная политика. Эпоха НЭПа. Марксистско-ленинская (материалистическая) наука и искусство. Ужесточение идеологической цензуры. Массовые репрессии. Великая Отечественная война. Милитаризация культуры. «Церковное возрождение». Хрущевская «оттепель». Расцвет советской культуры. Брежневская эпоха «застоя». Холодная война. Неофициальная и официальная культура. Явление диссидентства. Культура эпохи «перестройки». Распад СССР. Культура в современной России.

1.3 Иностраный язык академического и профессионального взаимодействия

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о языке и заключается в получении обучающимися теоретических знаний об иностранном языке (английском) с последующим применением в профессиональной деятельности и практических навыков по использованию иностранного языка в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Формирование представлений о нормах изучаемого языка в традиционной общелитературной области;
2. Развитие умений устной и письменной коммуникации на иностранном языке в межличностном общении;
3. Развитие коммуникативной компетенции и практических навыков иноязычного общения в рамках монологичной онлайн среды, медиации, восприятия и порождения письменных текстов (академического письма);
4. Знание лексических и грамматических единиц и их использования при порождении и восприятии иноязычных высказываний;
5. Построение логичных высказываний (устных и письменных) в профессиональной коммуникации на базе восприятия и порождения самостоятельных текстов при чтении, письме и аудировании;

6. Владение навыком преобразования иноязычных языковых форм в соответствии с медиацией в сфере профессиональной коммуникации.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

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

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

The scientific attitude. Scientific methods and the methods of science. Pure and applied science. The role of chance in scientific discovery.

Ways of business and professional communicating. Technology devices and information communicative technologies.

The relations between science and society. The achievement of science and technical revolution and our day-to-day life.

Postgraduate programmes and academic, research degrees. Research supervision. International conference participation. Careers advice.

1.4 Деловой русский язык в сфере профессиональной коммуникации

2. Цель и задачи дисциплин (модуля)

Цель дисциплины заключается в получении обучающимися знаний и практических навыков в организационно-управленческой сфере деловой коммуникации, освоении норм и функций современного русского литературного языка с их последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Формирование у студентов чёткого представления об особенностях современной профессиональной коммуникации, о специфике коммуникационного взаимодействия с учетом профессиональной направленности.

2. Овладение практическими навыками по составлению текстов публичных выступлений, работе с документами.

3. Формирование практических навыков по обнаружению, объяснению и исправлению речевых ошибок в ходе подготовки текста (документа) к публикации (использованию).

4. Овладение основами устной и письменной деловой речи.

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

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

4. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Прагматика делового общения, основные экстралингвистические факторы официально-делового стиля, ключевые особенности языка документов. Основные стилевые регистры официально-делового стиля, канцелярский подстиль официально-делового стиля, дипломатический подстиль официально-делового стиля, юридический подстиль официально-делового стиля. Понятие реквизита документа, основные реквизиты документа, схемы расположения реквизитов, внешняя композиция документа, основные принципы составления текста документа. Изменения в лексико-семантической системе официально-деловой речи, влияния на официально-деловой стиль английской деловой традиции, новые виды документов. Классификация деловых писем, письмо-просьба, письмо-сообщение, письмо-приглашение, письмо-благодарность, сопроводительное письмо, письмо-подтверждение, письмо-напоминание; регламентированные и нерегламентированные деловые письма. Понятие о личной документации, основные типы документов (резюме, автобиография, расписка). Принципы оформления документов. Типы коммуникации, коммуникативные умения делового человека, основные коммуникативные компетенции, структура делового общения, этапы деловой коммуникации. Понятие о социокультурных стереотипах, основные социокультурные стереотипы, ложные эвристики и искажающие установки, коммуникативные установки.

1.5 Научно-прикладные исследования в профессиональной деятельности

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о классической научной методологии проведения исследований, о понятийном аппарате научно-исследовательской деятельности, о методах научного исследования, о процессе подготовки магистерской диссертации с последующим применением её результатов в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

1. сформировать понятие о научном знании; о закономерностях получения научного знания; о категориях и основных понятиях методологии научного исследования; о формах и методах научного познания; о принципах и организации научно-исследовательской деятельности;
2. дать видение основных проблем современной практики научных исследований, основных подходов и методов исследования;
3. приобрести навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности;
4. представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях;
5. помочь обосновать актуальность, теоретическую и практическую значимость избранной темы исследования; составить программу исследования и организовать исследовательский процесс;
6. сформировать навык самостоятельного проведения научного исследования;
7. сформировать способность к критическому анализу и оценке современных научных достижений, генерированию новых идей при решении исследовательских и практических задач, в том числе в междисциплинарных областях.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

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

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Определение науки. История развития науки. Теория познания. Наука как система и ее подсистемы. Определение теории, методологии в рамках науки как системы. Научная парадигма. Сущность, особенности, формы мышления. Отражение и информация. Ощущения, восприятия, представления. Творчество и мышление. Законы и формы логического мышления. Особенности научных исследований в области туризма и сервиса. Основные направления развития научных исследований в сфере туризма и сервиса. Наука в гостеприимстве и туризме. Управление наукой и ее организационная структура. Организация подготовки научных и научно-педагогических работников в РФ

Методология науки: определение, задачи, уровни и функции. Научное исследование как форма развития научного знания. Научное творчество. Методологические принципы научного исследования. Признаки научного исследования: объективность, системность, новизна получаемых данных. Верификация и фальсификация. Явление и факт. Понятие истины. Виды научных исследований.

Рабочая гипотеза, объект и предмет научного исследования. Субъект и объект познания. Предмет научно-прикладного исследования. Особенности научных и научно-прикладных исследований в области туризма и сервиса. Основные направления развития научных исследований в сфере туризма и сервиса. Выбор направления исследования. Научная проблема. Семантическая и прагматическая корректность при выборе темы. Разработанность темы. Обоснование актуальности исследования. Объект, субъект и предмет исследования; связь предмета с профилем специальности. Постановка цели как основного результата исследования. Задачи. Построение гипотезы исследования.

Определение метода. Классификация методов исследования, применяющихся в научной деятельности. Применение общенаучных методов в исследованиях. Методы анализа и синтеза. Метод абстрагирования и идеализации. Методы сравнения, систематизации, индукции и дедукции. Эмпирические методы исследований. Наблюдение как метод исследования. Изучение и обобщение опыта. Фокус-группа. Метод диагностических ситуаций. Эксперимент и измерение как практический метод исследования. Методы моделирования и прогнозирования. Метод формализации и математизации. Методы исторический, логический и экспертных оценок при исследованиях в туристской деятельности. Аксиоматический метод и метод аналогий.

Методы экспертных оценок. Роль экспертов в управлении. Организация экспертного оценивания. Основные понятия теории измерений. Методы измерений при экспертном оценивании. Подбор экспертов. Организация процедуры подбора. Содержание и виды опроса. Обработка результатов экспертных оценок. Практические примеры применения метода экспертных оценок к туризму и гостеприимству

Особенности научных исследований в области туризма и гостеприимства. Основные направления развития научных исследований в сфере туризма и гостеприимства. Географическое и экологическое направление. Экономическое, политическое и культурно-историческое направление. Техническое направление. Этапы выполнения научно-исследовательской работы. Постановка проблемы. Анализ состояния проблемы в туристской и педагогической деятельности. Научное изучение как основная форма научной работы. Виды систематизации результатов научных исследований и их содержание. Научный доклад, стендовые доклады. Рефераты и тезисы доклада. Научная статья. Публикация статьи в международном издании. Монография, отчет о научно-исследовательской деятельности и диссертация. Другие формы представления результатов научного исследования. Аннотация и рецензия. Презентация результатов научного

исследования. Устные формы представления и внедрения результатов (научный семинар, конференция, педагогические чтения и др.). Критерии и показатели для изучения результатов исследования. Оформление и внедрение результатов исследования. Поиск научной информации. Источники информации. Достоверность источников информации. Общая схема хода научного исследования при работе над магистерской диссертацией. Применение логических законов и правил. Выбор и согласование темы. Составление индивидуального и рабочего плана. Изучение литературы и отбор фактического материала. Композиция диссертационного произведения. Теоретическая часть работы. Решение практической (прикладной) задачи. Оформление работы (таблицы, графики, схемы, рисунки, текст). Приемы изложения научных материалов. Язык и стиль диссертационной работы. Предварительное рассмотрение магистерской диссертации по месту её выполнения. Составление автореферата и процедура публичной защиты магистерской диссертации.

1.6 Операционный менеджмент в гостиничном бизнесе

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний в части формирования технологической концепции организаций размещения и общественного питания с последующим применением в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

9. сформировать знание и навыки пользования программным обеспечением организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
10. приобрести навыки формирования технологической концепции организаций размещения и общественного питания;
11. приобрести навыки организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

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

3 Краткое содержание дисциплины (модуля)

Стандарт Гостеприимство по отношению к гостям. Стандарт Внешность, поведение и отношение. Правила внутреннего трудового распорядка гостиницы. Прейскурант цен на номера, места, перечень услуг, входящих в стоимость номера и дополнительные услуги. Правила приема, размещения и обслуживания российских и иностранных граждан. Правила проживания в гостинице. Основы трудового законодательства. Стандарт Взаимоотношения с гостями отеля. Стандарт Заселение гостя. Стандарт Обслуживание VIP гостей. Стандарт Выписка и расчет гостя. Стандарт Забытые вещи. Стандарт Телефонный этикет. Стандарт Фоновая музыка. Стандарт Побудка. Стандарт обслуживания гостя а-ля карт. Стандарт работы на шведской линии. Стандарт выездной уборки номера. Стандарт текущей (ежедневной) уборки номера. Стандарт комплектации тележки. Стандарт комплектации номера. Стандарт уборки общественных и служебных помещений гостиницы. Стандарт уборки зоны лобби и лифтовых холлов гостиницы. Стандарт работы с жалобами гостей. Требования к бизнес-процессам в гостинице.

Основные модули программы управления отелем. Модуль бронирования в программе управления отелем. Модуль управления номерным фондом в управлении отелем. Модуль работы с группами в управлении отелем. Модуль базы гостей в программе управления отелем. Модуль отчетов в программе управления отелей. Дополнительные модули и интегрированные программные продукты в программе управления отелем (CRM, RMS, управление предприятиями питания, оказание медицинских услуг и прочие).

Тип гостя Скандалист: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Соблазнитель: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Пионер: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Тихоня: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Суперзвезда: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Зануда: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Тагил: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Тип гостя Самодостаточный: характеристика, признаки, скрипты при общении, рекомендации к поведению с ним. Особенности подбора, оценки и обучения сотрудников для продаж услуг отеля. Алгоритм заселения гостя в отель. Алгоритм смены статуса номера при выселении гостя. Способы оплаты услуг отеля. Система коммуникаций с гостем сотрудников службы номерного фонда. Алгоритм выселения и расчета с гостем. Формы обслуживания в ресторане. Контроль доступа и сохранность имущества отеля. Конфиденциальность информации в гостинице.

Теория мотивации А. Маслоу и ее применение в гостиничном бизнесе. Теория ожиданий В. Врума и ее применение в гостиничном бизнесе. Теория приобретенных потребностей Д. МакКлелланда и ее применение в гостиничном бизнесе. Двухфакторная теория Ф. Герцберга и ее применение в гостиничном бизнесе. Теория справедливости Адамса и ее применение в гостиничном бизнесе. Теория мотивации Д. Макгрегора и ее применение в гостиничном бизнесе.

1.7 Международные и национальные системы управления качеством в гостеприимстве

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о международных и национальных системах менеджмента качества в гостеприимстве с последующим применением в профессиональной сфере и практических навыков разработки, внедрения и контроля систем управления качеством услуг в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Задачи дисциплины (модуля):

1. формирование теоретических знаний о системах менеджмента качества в соответствии с национальными и международными стандартами качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;
2. приобретение практических навыков разрабатывать и внедрять системы менеджмента качества в деятельность организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
3. умение контролировать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания в соответствии с требованиями нормативно-правовых

актов, профессиональных стандартов, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

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

3 Краткое содержание дисциплины (модуля)

Принципы, термины и определения системы менеджмента качества. Значение повышения качества на макроуровне. Научные подходы к содержанию понятия качества и управлению качеством. Зарубежные и отечественные ученые, имеющие научные труды в области качества. Этапы эволюции управления качеством. Различные подходы к содержанию понятия «качество». Основные понятия и определения в области качества. Качество услуг и качество обслуживания как объекты управления. Особенности гостиничных предприятий как объектов управления.

Инструменты управления качеством. Диаграмма Парето. Диаграмма Исикавы. ABC-анализ. Контрольный листок. Функциональные инструменты управления качеством. Принципы TQM. Концепция TQM. Планирование, организация и мотивация в системе менеджмента качества. Внутренние и внешние потребители процессов системы менеджмента качества. Структурирование функции качества обслуживания на основе типологии Кедотта-Терджена. Карта качества обслуживания.

Особенности построения СМК гостиничных предприятий. Требования к СМК. Этапы внедрения СМК в гостинице. Роль персонала предприятия при внедрении СМК. Политика в области качества гостиничного предприятия. Порядок разработки документации СМК. Состав документов СМК. Разработка основных внутренних документов СМК. Разработка вспомогательных внутренних документов по СМК. Критерии затрат на СМК. Организационные структуры СМК. Ответственные лица. Подготовка гостиницы к введению СМК. Обучение персонала. Организационные изменения. Оценка рисков. Планирование уровня качества гостиничной услуги. Планирование контроля качества гостиничной услуги. Планирование обеспечения качества.

Международные стандарты систем менеджмента качества ИСО серии 9000, экологического менеджмента ИСО серии 14000, охраны здоровья и безопасности персонала OHSAS 18000, системы управления охраной труда ГОСТ 12.0.230–2007, социальной ответственности SA 8000, ИСО серии 26000. Интегрированная система менеджмента качества. Понятие сертификата и процедуры сертификации. Виды сертификатов. Сертификация как подтверждение соответствия стандарту. Состав документов для сертификации СМК. Подготовка к проведению процедуры сертификации. Выбор организации для проведения процедуры сертификации. Заключение договора. Подготовка предприятия к процедуре сертификации СМК. Возможные причины отказа в сертификации. Устранение замечаний и несоответствий. Получение сертификата.

1.8 Маркетинговые стратегии в гостеприимстве

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля): получение обучающимися теоретических знаний о маркетинговых стратегиях в сфере гостеприимства с последующим применением в профессиональной сфере; формирование компетенций в области стратегического маркетинга в сферах гостеприимства и туризма; формирование навыков продвижения основных и дополнительных услуг гостиничного комплекса, а также о разработки и внедрения программ лояльности в гостинично-ресторанных комплексах.

Задачи дисциплины (модуля):

1. формирование навыков разработки маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;
2. формирование навыков внедрения маркетинговых стратегий и программ в деятельность организаций и предприятий сферы гостеприимства и общественного питания;
3. приобретение навыков оценки их эффективности маркетинговых стратегий в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

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

3 Краткое содержание дисциплины (модуля)

Специфика услуги в сфере гостеприимства и общественного питания. Специфика потребительского поведения в сфере гостеприимства и общественного питания. Стратегические задачи маркетинга. Внедрение маркетинга в процедуру стратегического управления. Маркетинг в системе управления предприятием в сфере гостеприимства и общественного питания. Процесс разработки маркетинговых стратегий и программ развития сферы гостеприимства и общественного питания. Виды стратегий и стратегических программ развития. Стратегические провалы. Примеры выведения компаний сферы гостеприимства и общественного питания на рынок. Дифференцированный маркетинг. Недифференцированный маркетинг.

Сегментация рынка гостиничного бизнеса по критериям и признакам. Критерии определения сегмента рынка. Методы сегментации. Метод кластерного анализа. Метод группирования. Сегменты потребителей гостиничных услуг. Потребительские группы. Потребители, ориентированные на принцип при выборе определенных гостиничных продуктов. Потребителям, ориентированным на статус. Потребители, ориентированные на действие.

Анализ структуры рынка, ориентация на потребителей и позиционирование фирмы в цепочке создания ценности. Маркетинговый аудит. Маркетинг и формирование устойчивых конкурентных преимуществ. Стратегические цели. Построение сбалансированной системы показателей для маркетинга компании. Стратегический выбор рынка и портфеля услуг. Виды сегментирования. Создание ценности для потребителя. Принципы позиционирования.

Мотивация потребления туристических услуг. Потребительское поведение и культурные особенности в индустрии гостеприимства. Инструменты изучения и анализа потребителей. Модель Канона. Формирование образа потребителя. Прогнозирование спроса. Основные направления товарной стратегии гостиничного предприятия. Понятие товара (услуги) в гостиницах и их классификация. Организация инновационных мероприятий в системе маркетинга. Теория жизненного цикла товара. Сервис товара. Роли и значение ценовой политики в гостиничном бизнесе. Цели и методы ценообразования.

Виды скидок. Виды цен на новые и уже имеющиеся товары(услуги) в гостиницах.

Коммуникационные стратегии. Использование инструментов маркетинговых коммуникаций в индустрии гостеприимства. Интегрированные маркетинговые коммуникации: модели и принципы интеграции. Внутренний маркетинг. Поддержание ориентации на потребителя. Управление репутацией компании в индустрии гостеприимства. Понятие и виды лояльности. Инструменты формирования лояльности. Методы измерения лояльности.

1.8 Развитие кадровых ресурсов гостиницы

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний в части формирования и развития кадровых ресурсов гостиничного комплекса с последующим применением в профессиональной сфере и формирование практических навыков стратегического управления гостиничным комплексом в целом и персоналом организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Задачи дисциплины (модуля):

1. сформировать знание и навыки определять и формулировать направления деятельности по разработке и реализации системы стратегического управления организациями сферы гостеприимства;
2. приобрести навыки подготовки персонала гостиничных предприятий для профессиональной деятельности;
3. приобрести навыки планирования потребности в кадровых ресурсах гостиничного комплекса;
4. сформировать навыки разработки программ обучения и аттестации персонала гостиничного предприятия.

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-2; ОПК-7 в соответствии с учебным планом.

3 Краткое содержание дисциплины (модуля)

Философия управления персоналом. Концепции управления персоналом. Закономерности управления персоналом. Принципы управления персоналом. Методы управления персоналом. Особенности управления кадрами в сфере сервиса. Требования к персоналу гостиничных комплексов и предприятий общественного питания.

Стратегическое развитие гостиничного комплекса и планирование потребности в кадрах. Порядок разработки оперативного плана работы с персоналом. Содержание оперативного плана работы с персоналом. Определение потребности и планирование привлечения персонала. Планирование использования и безопасности персонала. Планирование развития персонала. Планирование высвобождения персонала. Планирование расходов на персонал гостинично-ресторанных комплексов. Система трудовых показателей. Нормирование труда и расчет численности персонала гостиничного комплекса. Анализ показателей по труду. Планирование производительности труда.

Адаптация и высвобождение персонала гостиничного комплекса. Сущность и направления адаптации сотрудников организации. Этапы и виды адаптации персонала.. Наставничество и коучинг как инструменты адаптации персонала. Аутплейсмент – цивилизованное высвобождение персонала. Цели оценки персонала организации. Построение системы оценки персонала. Стратегия проведения оценки персонала.

Кадровый резерв и его роль в системе управления персоналом. Виды кадрового резерва и принципы его формирования. Основы формирования кадрового резерва. Работа с персоналом, зачисленным в кадровый резерв. Управление талантами. Технологии управления талантами. Разработка программ обучения персонала гостинично-

ресторанного комплекса. Тимбилдинг. Аттестация персонала гостинично-ресторанного комплекса.

1.9 Управление эффективностью и результативностью в индустрии гостеприимства

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля): получение обучающимися теоретических знаний об управлении эффективностью и результативностью в индустрии гостеприимства; получение практических навыков по использованию основных методов, принципов и функций управления эффективностью бизнеса, осуществления стратегического управления деятельностью организаций сферы гостеприимства и общественного питания; получение обучающимися навыков принятия эффективных управленческих решений в условиях развития рынка информационно-коммуникационных технологий.

Задачи дисциплины (модуля):

1. формирование навыков управления деятельностью гостиничного комплекса и принятии эффективных управленческих решений;
2. формирование навыков осуществления контроля реализации стратегии деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
3. формирование навыков определения основных факторов внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы гостеприимства;
4. формирование навыков моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
5. формирование навыков применения информационно-коммуникационных технологий при управлении эффективностью и результативностью деятельности гостиничного комплекса.

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ОПК-2; ОПК-5 в соответствии с учебным планом.

3 Краткое содержание дисциплины (модуля)

Понятие и виды эффективности. Эффективность менеджмента, производства, финансовая эффективность, эффективность вложенного капитала, эффективность акционеров. Комплексный подход конкурирующих ценностей, подход с учетом внутренних процессов. Абсолютная эффективность (неэффективность), относительная эффективность (экономическая неэффективность). Ключевые показатели эффективности бизнеса (KPI) – основные понятия, цели разработки и практического применения. Эффективность бизнеса на разных стадиях жизненного цикла компании. Код РАЕI – производство результатов, администрирование, предпринимательство и интеграция в управление эффективностью бизнеса. Понятие бизнес-процесса. Основные бизнес-процессы в гостиничном комплексе. Концепция BPM.

Понятие бизнеса и его участников. Субъекты и объекты управления бизнесом. Обоснование подхода к управлению эффективностью бизнеса. Сравнение различных подходов, преимущества стратегического подхода к управлению бизнесом. Стратегический подход к управлению эффективностью бизнеса в концепции BPM – Business Performance Management. Формирование стоимости бизнеса (ValueBasedManagement, VBM). VBM как информационная база для стратегических и оперативных решений при помощи показателей, идентифицирующих увеличение или уменьшение стоимости компании. CorporatePerformanceManagement (CPM) / Business Performance Management (BPM) как набор интегрированных и замкнутых процессов анализа и управления, ориентированных на операционные и финансовые действия. Основные понятия стратегического менеджмента. История возникновения и развития концепции сбалансированных систем показателей (BalancedScorecard, BSC). Введение в ССП. Основные понятия ССП. Детализация разработки ССП по шагам. Разработка системы ССП с применением инструментальной среды. Перспективы ССП и их связь. Финансовая составляющая. Клиентская составляющая. Составляющая внутренних бизнес-процессов. Обучение и развитие. Взаимосвязь показателей в ССП. Возможности ССП. Сравнение ССП с управлением по целям. ССП для различных типов организаций. Перспективы «финансы», «клиенты», «внутренние процессы», «обучение и рост». Стратегические инициативы. Построение моделей организационной структуры, стратегической карты, дерева процессов, поддерживающих процессов, диаграммы ключевых показателей результативности, дерева ключевых показателей результативности. Реализация методологии ССП на примере инструментальной среды. Технология применения методологии ССП. Проект «Разработка системы сбалансированных показателей». Средства анализа и генерации отчетов. Скрипты анализа (Perform Plan Actual Comparison, Analyze Processes and Initiatives). Скрипты генерации отчетов (Create management view, Output Overview). Скрипты экспорта/импорта данных (Export Data, Import Data). Шаблоны графических диаграмм.

1.11 Бренд-менеджмент в индустрии гостеприимства

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний в области бренд-менеджмента в индустрии гостеприимства как части маркетинга гостиничных комплексов с последующим применением полученных навыков в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

1. сформировать навыки применения бренд-менеджмента в индустрии гостеприимства;
2. сформировать навыки создания и продвижения бренда гостиничного комплекса и управления им;
3. сформировать навыки инновационного подхода к управлению гостиничным комплексом;
4. сформировать навыки применения информационно-коммуникационных технологий и маркетинговых инноваций в гостиничных комплексах.

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

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

3 Краткое содержание дисциплины (модуля)

Понятие бренда. Соотношение понятий бренд, торговая марка, товарный знак. Идентичность бренда. Содержание бренда как коммуникационный процесс. Символы потребления. Отношение потребителя и бренда. Бренд на рынках B-to-C и B-to-B. Бизнес, маркетинг и брендинг. Традиционная и современная концепции брендинга. Место и роль бренда в стратегии компании.

Основные брендируемые объекты и типы брендов. Различные схемы взаимоотношения брендов одной компании. Дом брендов и брендированный дом: преимущества и недостатки различных подходов к брендированию. Корпоративные бренды, особенности их взаимодействия с товарными брендами. Самостоятельные товарные бренды и зонтичные (ассортиментные) бренды. Узкие и широкие зонтики. Суббренды: функции и особенности их использования. Бренд-торговая сеть. Развитие собственных товарных брендов торговой сети (частный марки). Портфель бренда и архитектура бренда: соотношение понятий. Роли брендов в формировании лояльности потребителей гостиничной услуги.

Сегментирование рынка как основа разработки сильного бренда. Типы покупателей, потребительское поведение, мотивы. Выбор целевого сегмента, составление профиля целевого сегмента. Принципы разработки и составляющие эффективной платформы бренда. Идентичность бренда. Позиционирование бренда. Методы разработки позиционирования бренда. Модель планирования идентичности бренда Д. Аакера. Построение системы идентичности бренда: сущность бренда, стержневая идентичность, расширенная идентичность. Бренд как продукт, бренд как организация, бренд как личность, бренд как символ. Предложение ценности (функциональные выгоды, эмоциональные выгоды, выгоды самовыражения). Надежность бренда в глазах потребителей. Система реализации идентичности бренда. Проработка идентичности. Позиция бренда, программы создания бренда. Понятие атрибута бренда. Виды атрибутов бренда. Внешняя и внутренняя атрибутика. Группы атрибутов. Имя бренда. Фирменный знак, логотип, фирменный стиль и фирменная символика, музыкальное оформление, голос и др. Знак идентификации как инструмент брендинга. Взаимосвязь роли бренда в марочном портфеле с типом знака идентификации. Понятие сильного коммерческого знака (названия, изобразительного знака). Маркетинговые критерии: способность знака идентифицировать бренд, способность дифференцировать бренд, способность донести суть позиционирования, способность улучшить восприятие свойств бренда, соответствие языку и картине мира целевой аудитории.

Роль маркетинговых коммуникаций в создании сильных брендов. Принципы интеграции коммуникаций. Краткосрочное и долгосрочное воздействие. Эффект синергии на различных уровнях планирования коммуникаций. Ставка на синергию: интеграция коммуникации знаков идентификации торговой марки, ATL- и BTL- коммуникаций. Понятие бренд-коммуникаций, отличие данного понятия от понятия маркетинговых коммуникаций. Основные принципы бренд-коммуникационного планирования.

Работа с городским пространством: визуализация бренда; работа с городской инфраструктурой: закрепление бренда; культурная жизнь в городе: «оживление» бренда. Позиционирование; постановка задач брендинга; разработка концепции бренда гостиничного комплекса: организация процесса. Эффект Бильбао; роль киноиндустрии в формировании бренда города; общественная дипломатия и социальные медиа; оценка успешности брендинга города.

Жизненный цикл услуги и жизненный цикл бренда. Стратегические задачи управления брендом. Понятие капитала бренда. Развитие бренда в контексте построения отношений с потребителями. Осведомленность, интерес, знакомство, доверие, лояльность, дружба, приверженность бренду. Развитие бренда во времени и управление лояльностью потребителей. Типы лояльности. Основные методы формирования лояльности бренду.

Степень лояльности потребителей бренду и причины переключения потребителей на другие марки. Развитие бренда в контексте товарных категорий: растяжение и расширение бренда преимущества и риски.

Бренды как нематериальные активы компании, способствующие ее капитализации и увеличению стоимости. Создание бренда как инвестиционный проект. Денежные потоки гостиничного комплекса с учетом и без учета затрат на брендинг. Стоимость инвестиций в брендинг. Методы оценки стоимости бренда компании. Оценка стоимости крупнейших мировых брендов.

1.12 Управление доходами гостиницы

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний в части управления доходами гостиничного комплекса с последующим применением в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

1. сформировать навыки проведения анализа финансовой и хозяйственной деятельности гостиничного комплекса в целом и навыки анализа доходов в частности;
2. сформировать навыки управления доходами гостиничного комплекса;
3. сформировать навыки осуществления эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления и эффективного использования доходов гостиничного комплекса.

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-1 в соответствии с учебным планом.

3 Краткое содержание дисциплины (модуля)

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

Алгоритм работы ревеню менеджера в гостинице. Этап сбора данных (об услугах отеля, его конкурентах, показателях их деятельности, тарифах, особенностях рынка и прочие данные), и его роль в успешной деятельности ревеню менеджера. Этап анализа полученных данных по собственному отелю и отелям-конкурентам, а также анализ

внешней среды, и его роль в коммерческом успехе отеля. Этап прогнозирования коммерческой деятельности отеля на основе проделанного анализа величины его основных показателей, данных о его конкурентах и факторах внешней среды, и роль этого этапа в увеличении доходов отеля. Этап принятия решений в области ревеню менеджмента отеля на основе полученных аналитических данных и процесса прогнозирования, и его роль в увеличении доходов гостиничного предприятия. Этап подведения результатов работы ревеню менеджера и его роль в успехе гостиничного предприятия.

Методы ценообразования, используемые в индустрии гостеприимства. Стратегии ценообразования в управлении доходами гостиничного предприятия. История возникновения и применения концепции динамического ценообразования в гостиничном бизнесе. Конструктор бронирований в гостиничном бизнесе. Системы бронирования и их роль в управлении доходами гостиницы. Основные направления развития прямых каналов продаж сетевых отелей для увеличения доходов гостиничных предприятий. Основные направления развития прямых каналов продаж независимых отелей для увеличения доходов гостиничных предприятий.

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

1.13 Управление расходами в гостиничном бизнесе

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний в части управления финансами гостиничного комплекса с последующим применением в профессиональной сфере и формирование практических навыков организационно-управленческой деятельности в целом и управлении расходами в частности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. сформировать навыки проведения анализа финансовой и хозяйственной деятельности гостиничного комплекса;
2. сформировать навыки планирования и прогнозирования расходов гостиничного комплекса;
3. сформировать навыки осуществления эффективного контроля деятельности для снижения расходов гостиничного комплекса.

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

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

3 Краткое содержание дисциплины (модуля)

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

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

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

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

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

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

1.14 Эмоциональный сервис: управление поведением гостя

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний в части управления эмоциональным состоянием и поведением гостей гостиничного комплекса с последующим применением в профессиональной сфере навыков коммуникации с потребителями гостиничных услуг различных типов.

Задачи дисциплины (модуля):

1. сформировать знание и навыки разрабатывать и внедрять маркетинговые инновации;
2. приобрести навыки взаимодействия с гостями гостиничного комплекса;
3. сформировать навыки управления эмоциональным поведением гостей.

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

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

3 Краткое содержание дисциплины (модуля)

Основные понятия управленческой психологии и задача формирования эффективной модели организационного поведения. Ролевая структура организации. Факторы, влияющие на роль/роли, которые играет индивид в структуре организации: ситуационные факторы: специфика работы, стиль лидерства, место в системе коммуникаций; личностные факторы: ценности, мотивы, установки, способности и личные свойства. Формальные и неформальные ролевые ожидания. Проблема рассогласования ролей и статусов. Модель должностного поведения: доминанты «Задача – ответственность», «Стимулы – справедливость». Психология отклоняющегося поведения персонала. Стандарт поведения гостиничного персонала. Корпоративная идентичность. Поведение индивидов в организации. Влияющие факторы. Пять основных личностных факторов, описывающих личность: экстраверсия, отзывчивость. Добросовестность, эмоциональная стабильность, открытость опыту. Ожидания менеджеров от персонала: 1. Умения работать

с другими и готовности подчиняться и 2. Наличия зрелости, независимости и творческих способностей. Индивидуальные различия и поведение индивидов в организации. Установки, Убеждения, Ценности. Ролевое поведение. Психологический контракт. Динамика личности в организации

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

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

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

1.15 Управление проектами в сфере гостеприимства

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о разработке и реализации проектов в сфере гостеприимства с учетом отраслевых новаций с последующим применением в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

1. сформировать навыки разрабатывать и реализовывать проекты в сфере гостеприимства с учетом отраслевых новаций;

2. сформировать навыки управления проектированием объектов профессиональной деятельности с учетом современных технологий и новаций в сфере гостеприимства;
3. формирование необходимых знаний и навыков организовывать, координировать и контролировать проектную деятельность в сфере гостеприимства.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

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

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

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

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

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

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

1.16 Взаимодействие с собственниками и партнерами по бизнесу

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний в части выстраивания деловых коммуникаций в сфере гостеприимства на основе системного подхода, выработки стратегий действий; в получении знаний о процессах управления работой команды, в том числе – о выработке стратегии для достижения поставленной цели, с последующим применением полученных знаний в профессиональной сфере; в формировании практических навыков по решению задач профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

4. сформировать навыки анализа финансовой и хозяйственной деятельности гостиничного комплекса для принятия решений по управлению и развитию;
5. сформировать навыки выстраивания эффективного взаимодействия с партнерами по бизнесу;
6. сформировать навыки планирования, контроля и организации деятельности гостиничных комплексов.

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-5 в соответствии с учебным планом.

3 Краткое содержание дисциплины (модуля)

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

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

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

гостиничном бизнесе. Значимость понимания кросс-культурных различий в обслуживании гостей. Этапы приспособления к чуждой культуре.

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

1.17 Научно-исследовательский семинар “Управление гостиничным комплексом”

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля): получение обучающимися теоретических знаний об управлении гостиничным комплексом с последующим применением в профессиональной сфере; формирование практических навыков в решении организационно-управленческих задач в целом и задач управления гостиничным комплексом и его функциональными подразделениями – в частности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. сформировать навыки управления гостиничным комплексом и его функциональными подразделениями;
2. сформировать навыки анализа финансовой и хозяйственной деятельности гостиничного комплекса для разработки управленческих решений;
3. сформировать навыки оценки эффективности управленческих решений;
4. сформировать навыки эффективного взаимодействия с собственниками и партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления гостиничным комплексом.

2 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-1; ПК-2 в соответствии с учебным планом.

3 Краткое содержание дисциплины (модуля)

Типы организационных структур средств коллективного размещения. Система менеджмента в средствах коллективного размещения. Функции и структура отдельных подразделений и служб гостиничного комплекса. Автоматизация управления деятельностью гостиничного комплекса. Системы управления продажами. Управление данными. Информационный центр в гостиничном комплексе. Основные информационные потоки в гостиничном комплексе. Охрана труда и техника безопасности в гостиницах. Направления деятельности по обеспечению экономической безопасности. Система мониторинга состояния и динамики развития предприятия. Управление производственными процессами в гостиничном бизнесе. Функциональные подразделения гостиничного комплекса: специфика управления технологическими процессами. Организация и координация работы служб (функциональных подразделений) гостиничного комплекса.

Управленческие решения. Методы принятия управленческих решений. Эффективность управленческих решений. Ответственность руководителя гостиничного комплекса. Взаимодействие с партнерами гостиничного комплекса. Управление процессом планирования и формирования программы обслуживания туристов в средствах размещения. Управленческо-производственные отношения при взаимодействии туристских фирм с гостиничными предприятиями и поставщиками отдельных услуг. Принципы управления изменениями в индустрии гостеприимства. Особенности инновационного управления изменениями на предприятиях индустрии гостеприимства. Основы эффективного управления в индустрии гостеприимства. Методы принятия управленческих решений на предприятиях индустрии гостеприимства. Формы и методы инновационного управления в индустрии гостеприимства. Международный опыт управления в индустрии гостеприимства.

Сущность и содержание стратегического менеджмента. Стратегический менеджмент в гостиничных комплексах. Миссия и цели организации. Стратегическое, тактическое и операционное управление. Планирование и прогнозирование: научный подход. Горизонты планирования. Методы планирования и прогнозирования. Внешняя среда организации гостиничного бизнеса. Внутренняя среда организации гостиничного бизнеса. Планирование деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов. Контроль в деятельности функциональных подразделений гостиничных комплексов. Человеческие ресурсы гостиниц и аналогичных средств размещения; организация работы службы HR; планирование рабочих мест и кадров. Аутсорсинг бизнес-процессов в гостиничном бизнесе. Планирование производственной деятельности гостиничного комплекса. Планирование финансовых результатов деятельности гостиничного комплекса. План маркетинга. План закупочной деятельности. Контроль исполнения планов. Планирование и бюджетирование.

Методы принятия управленческих решений на предприятиях индустрии гостеприимства. Стили управления. Оценка эффективности управленческих решений и поиск альтернатив. Преодоление сопротивления изменениям в гостиничном комплексе. Автоматизация управления. Инновации в управлении гостиничными комплексами: зарубежный опыт. Мотивация как функция менеджмента в гостиничных комплексах. Теории мотивации, используемые в деятельности гостиничных комплексов. Коммуникационный процесс в гостиничных комплексах. Организационная культура в сфере гостиничного бизнеса. Контроль в системе гостиничного менеджмента, его виды. Способы разрешения конфликтов в организациях гостиничного бизнеса.

1.18 Лабораторный практикум по организации гостиничных проектов

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об управлении проектами в сфере гостеприимства и формирование практических навыков отбора, оценки эффективности гостиничных проектов и управления их реализацией для последующего применения полученных знаний и навыков в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. формирование навыков проектирования объектов профессиональной деятельности с учетом современных технологий и новаций на предприятиях сферы гостеприимства;
2. формирование навыков обоснования необходимости разработки проектов в гостиничных комплексах;

3. формирование навыков организации, координации и контроля проектной деятельности в гостиничных комплексах;
4. формирование навыков осуществления стратегического управления развитием гостиничного комплекса путем реализации проектов.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

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

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Особенности управления проектами в индустрии гостеприимства. Характеристики проектов в гостиничном бизнесе. Методы и инструменты проведения исследований в ходе проектной деятельности. Информационная модель проекта, план, система коммуникаций, мониторинга и контроля. Финансирование проекта. Исследовательские, прикладные, творческие информационные, проекты.

Критерии отбора проектов в гостиничном комплексе. Принципы отбора. Требования к качеству управления проектами в гостиничном комплексе: загруженность ресурсов, отклонения от плана, соблюдение сметы, отношения в трудовом коллективе. Продолжительность проекта.

Отбор проектов. Обоснование востребованности предлагаемых проектов. Актуальность, целевая направленность, аналитическая обработка эмпирических данных по проектной тематике, конкретные выводы. Подготовка презентации и защита проекта. Вопросы, обязательные для отражения в презентации проекта. Композиционное построение доклада. Этап планирования. Определение методов решения проблемы, источников информации, постановка задач, определение способа представления результата,

Команда проекта. Кооперация членов команды при работе над проектом. Распределение ролей в команде. Матрица ответственности.

1.19 Ресторанный бизнес в сфере гостеприимства

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний в области организации ресторанного бизнеса с последующим применением в профессиональной сфере практических навыков в решении задач управления предприятиями питания.

Задачи дисциплины (модуля):

1. сформировать навыки организации и управления ресторанным бизнесом;
2. сформировать навыки стратегического управления деятельностью гостиничного комплекса в целом и его частью – ресторанным бизнесом – в частности;
3. сформировать навыки использования научных концепций исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию гостиничного комплекса в целом и его части – ресторанного бизнеса;
4. формирование необходимых знаний об организации современного ресторана, выстроенного на международных стандартах качества производства и реализации услуг гостеприимства.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

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

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Классификация предприятий общественного питания. Требования и нормы для разных типов и классов предприятий общественного питания. Основные типы предприятий общественного питания: ресторан, кафе, бар, кофейня, столовая и др. Нормативно-правовая база работы предприятий общественного питания

Полносервисные рестораны, их характеристика. Специализированные рестораны, их виды. Рестораны быстрого обслуживания. Рестораны национальной кухни. Семейные рестораны. Тематические рестораны. Концепция ресторанного сервиса. Факторы, определяющие возможность эффективной работы ресторана. Оценка и формирование спроса на услуги ресторанного бизнеса. Конкуренция: наличие конкурирующих предприятий общественного питания.

Французский, английский, американский, немецкий, русский типы ресторанного обслуживания. Основные виды специального обслуживания. Банкеты с полным и частичным обслуживанием. Тематические мероприятия. Новые формы обслуживания. Кейтеринг. Мерчендайзинг

Меню как основа, определяющая всю деятельность ресторана. Типы меню. Порядок расположения блюд в меню. Классификация блюд: «звезды», «загадки», «рабочие лошадки», «собачки». Определение цен. Факторы, которые должны быть учтены при составлении меню. Оформление меню. Организация производственно-технологического процесса в ресторане. Цеховая структура производства в ресторане. Технологическое оборудование помещений ресторана. Комплекс оборудования цехов ресторана на основе взаимосвязанных модульных элементов. Подбор технологического оборудования. Посуда и приборы. Мебель.

Подготовка ресторана к приему посетителей. Основные правила сервировки. Встреча гостей. Последовательность подачи блюд и напитков. Расчет с гостями

Содержание понятия «корпоративная культура ресторана». Функции, система ценностей и показатели корпоративной культуры ресторана. Культура общения работника ресторана с гостями. Жалобы и конфликты с гостями ресторана. Управление конфликтами в ресторане. Морально-психологический климат в трудовом коллективе ресторана. Этическая культура ресторанного сервиса. Профессиональная этика работника ресторана. Кодекс профессиональной этики. Особенности профессионального поведения работника ресторана.

1.20 Разработка и сопровождение start up проектов в гостиничном бизнесе

1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в освоении обучающимися в получении обучающимися знаний и практических навыков в сфере разработки и реализации start up проектов в гостиничном бизнесе с их последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. сформировать навыки разработки инновационных и креативных решений в индустрии гостеприимства;
2. сформировать навыки планирования бизнес-решений и инноваций в индустрии туризма и гостеприимства;
3. сформировать навыки оценки экономических последствий при принятии бизнес решений.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-2; ПК-3; ПК-4 в соответствии с учебным планом.

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Предпринимательская инициатива и исторические предпосылки появления Start up. Определение понятия «Start up». Основные характеристики этого экономического «феномена». Отличия стартап-компании от традиционного предприятия. Преимущества работы по найму и создания собственного бизнеса. Понятие стартапа. Признаки стартапа. Единороги и дедакорны. Примеры успешные стартапов. Основные стадии развития бизнеса. Стратегии создания стартапа. Рыночные ниши для работы стартапов. Путь стартапа (от идеи до запуска). Пивот, типы пивотов. Концепция бережливого стартапа. Customer Development.

Особенности реализации Start-up проектов в гостиничном, ресторанном бизнесе и туризме. Жизненный цикл Start-up. Теория Start-up Стива Бланка. Лучшие истории создания Start-up. Идея и проблема. Отбор проблем. Стратегии генерирования бизнес-идей. Матрица поиска идей для стартапа. Поиск идей с помощью Яндекс Wordstat и Google Trends. Проработка и детализация идеи. Выбор идеи. Эксклюзивность идеи. Описание бизнес-идеи. Особенности Start-up проектов в гостиничном, ресторанном бизнесе и туризме

Сущность и особенности рынка инноваций. Инициация новых рынков. Новые рынки – поле для работы стартапов. Современные рынки: FinTech, EdTech, HealthTech, FoodTech и т.д. Рынки НТИ. Основные причины провала стартапов. Анализ рынка как основа создания стартапа. Цель и направления анализа рынка. Первичные и вторичные исследования рынка. Анализ привлекательности рынка для стартапа. Тренды и драйверы рынка. Трендмэппинг при анализе рынка. Анализ спроса, предложения и ценовой ситуации на рынке. Анализ конкуренции на рынке. Понятие бизнес-модели стартапа. Бережливый стартап и канва бизнес-модели. Блоки бизнес-модели. Клиентские сегменты. Проблема/боль клиента. Решение/обезболивающее. Ценностное предложение стартапа. Продукт/сервис. Рынок стартапа. Каналы сбыта. Ключевые метрики. Структура доходов. Структура расходов. Unit-экономика. Примеры успешных бизнес-моделей в гостеприимстве. Оформление стартапа в России: ИП или ООО. Выбор системы налогообложения. Лицензии на ведение предпринимательской деятельности. Специфика юридического адреса. Ответственность предпринимателей в России. Интеллектуальная собственность и ее защита.

Внедрение стартапа на рынок. Жизненный цикл продукта. Воронка продаж. Факторы снижения себестоимости. Цифровизация бизнес-процессов. Расширения предложения. Охват новых сегментов рынка. Лояльность клиентов. Возможности управления стартапами с использованием современных методов и систем управления проектами. Схема создания и управления проектом и стартапом. Методология создания и управления стартапами - PRINCE2 (Projects In Controlled Environments). Преимущества и недостатки метода PRINCE2. Японский стандарт по управлению проектами P2M: принципы, достоинства и недостатки. Методология «бережливый стартап».

1.21 Стратегическое управление развитием гостиничного комплекса

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний в части стратегического управления развитием гостиничного комплекса с последующим применением в профессиональной сфере практических навыков стратегического менеджмента.

Задачи дисциплины (модуля):

12. сформировать навыки принятия управленческих решений на основании результатов анализа альтернатив;
13. сформировать навыки анализа эффективности функционирования гостиничного комплекса для принятия управленческих решений;
14. сформировать навыки планирования и прогнозирования развития гостиничного комплекса на основе научного подхода;
15. сформировать навыки научного исследования и моделирования для обоснования стратегических решений по развитию гостиничного комплекса.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: ПК-1; ПК-2; ПК-3 в соответствии с учебным планом.

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Понятия «стратегия» и «стратегическое управление». Стратегический менеджмент в гостиничном бизнесе. Сравнительные характеристики систем управления гостиничными комплексами. Сущность стратегического управления гостиничным комплексом. Стратегический анализ. Оценка эффективности существующей стратегии гостиничного комплекса. Стратегический выбор из множества альтернатив. Реализация стратегии. Учет рисков. Понятие стратегической единицы бизнеса (гостиничный бизнес). Стадии структурного развития предприятия: простая структура, функциональная структура, дивизиональная структура. Сетевые структуры. Сущность портфеля предприятия. Типы стратегий: корпоративная, функциональная. Сравнительная характеристика стратегических решений.

Определение понятий «стратегия», «стратегическое планирование». Содержание, основные цели и задачи стратегического планирования в индустрии гостеприимства. Информационное обеспечение планирования гостиничной деятельности. Стратегическое планирование в гостиничном комплексе. Организация процессов прогнозирования и планирования. Количественные и качественные показатели, их сопоставимость в планировании. Прогнозирование как процесс разработки прогнозов. Классификация прогнозов. Стратегическое программирование. Виды программ в гостиничных комплексах.

Понятие внутренней среда организации в индустрии гостеприимства. Внутренняя среда организации. Изучение внутренней среды. Стратегические факторы внутренней среды. Цель анализа стратегических факторов внутренней среды. Сильные и слабые стороны гостиничного комплекса. Основные составляющие внешней среды. Внешний анализ как составная часть SWOT-анализа. Матрица SWOT. Макросреда. Микросреда. Основные направления анализа факторов макросреды: политико-правовые, экономические, социокультурные и технологические факторы. Критерии оценки деятельности

предприятий со стороны заинтересованных групп. Основные типы внешнего окружения и методы реагирования на изменения внешней среды. Основные типы внешней среды: изменяющаяся среда, враждебное окружение, разнообразное окружение и технологически сложная среда. Методы реагирования на изменение факторов внешней среды.

Анализ стратегических факторов внешней среды. Определение и выбор стратегических альтернатив. Стратегические альтернативы и критерии выбора. Критерии выбора: реакция на возможности/угрозы внешней среды; получение конкурентных преимуществ; соответствие целям предприятия; выполнимость стратегии; учет взаимосвязей с другими стратегиями предприятия

1.22 HoReCa в системе мастер-планирования туристских территорий

1. Цель и задачи дисциплины (модуля) заключается в получении теоретических знаний и профессиональных компетенций в мастер-планировании туристских территорий в общем, а также предприятий гостеприимства и общественного питания в, с последующим применением знаний и навыков в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. сформировать навыки стратегического планирования ресторанно-гостиничной деятельности в системе развития туристских территорий и дестинаций;
2. сформировать навыки разработки концепции предприятия гостеприимства и общественного питания в рамках общей концепции развития территории;
3. сформировать навыки продвижения продуктов и услуг предприятий гостеприимства и общественного питания.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

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

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Государственная программа по развитию туризма. Стратегия пространственного развития (СПРРФ). Стратегия социально-экономического развития (ССЭР РФ). Стратегия развития туризма (СРТ). Федеральная целевая программа (ФЦП). Стратегия социально-экономического развития субъекта РФ. Схема территориального планирования (СТП) субъекта РФ. Региональная целевая программа (РЦП). Стратегия развития туризма (СРТ). Проектный офис. Макроподход в туризме. Туристические макрорегионы. Национальные туристические маршруты. Мастер-план развития туристической территории. Содержание разделов мастер-плана. Команда и принципы её формирования. Баланс интересов бизнеса, государства, локальных сообществ и местных жителей.

Принципы устойчивого развития. Устойчивое развитие туризма: проблемы и возможности. Международный опыт развития устойчивого туризма. Надежность и Безопасность: Обеспечение безопасности туристов и надежности услуг. Качество Обслуживания и Услуг: Поддержание высокого стандарта предоставляемых услуг. Надежная Информация: Предоставление достоверной информации туристам и заинтересованным сторонам. Взаимодействие с Потребителями: Установление эффективных связей с потребителями. Благоприятная Деловая Среда: Создание условий для успешного бизнеса в сфере туризма. Способность к адаптации и прогнозированию изменений.

Стратегии мастер-плана. Стратегия красных и зеленых зон. Стратегия ландшафта и окружающей среды. Стратегия приоритетов развития. Стратегия транспорта. Стратегия общественных пространств. Стратегия смешанного использования. Стратегия наследия. Стратегия периферийных территорий. Этапы работ по комплексному исследованию территорий: разработка методологии исследования согласно техническому заданию на мастер-план. Сбор и подготовка необходимых данных. Анализ данных по согласованной с заказчиком методологии. Визуализация данных и составление презентационных материалов. Подготовка отчетных материалов с выводами и рекомендациями.

Требования к оформлению, составу и содержанию мастер-плана развития туристской территории. Передовые практики развития природных территорий. Зарубежный и отечественный опыт разработки мастер-плана развития туристских территорий.

Стратегическое планирование предприятий гостинично-рекреационных комплексов и предприятий/сети предприятий общественного питания. Градостроительные и социально-экономические факторы. Функциональный профиль предприятий гостеприимства и общественного питания. Планировочная организация гостиничных комплексов. Особенности проектирования санаторных комплексов. Особенности проектирования туристско-досуговых комплексов. Объемно-планировочные решения зданий гостиниц. Планирование количества предприятий общественного питания и средств размещения. Особенности проектирования внутреннего пространства жилого номера. Особенности проектирования предприятий общественного питания. ESG-стратегии в рамках бизнеса, города и региона, вопросы развития территорий и ответственного развития бизнеса, устойчивый туризм и инструменты формирования комфортной городской среды. Приоритетные направления ESG-стратегий туристских территорий. Инклюзивные аттракционы и спортивные площадки.

1.23 Второй иностранный язык

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об иностранном языке (испанском), знании терминологии иностранного языка (испанского) с последующим применением практических навыков профессионального владения иностранным языком (испанским) в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

7. Формирование представлений о нормах изучаемого языка в традиционной общелитературной области;
8. Развитие умений устной и письменной коммуникации на иностранном языке в межличностном общении;
9. Развитие коммуникативной компетенции и практических навыков иноязычного общения в рамках монологичной онлайн среды, медиации, восприятия и порождения письменных текстов (академического письма);
10. Знание лексических и грамматических единиц и их использования при порождении и восприятии иноязычных высказываний;
11. Построение логичных высказываний (устных и письменных) в профессиональной коммуникации на базе восприятия и порождения самостоятельных текстов при чтении, письме и аудировании;
12. Владение навыком преобразования иноязычных языковых форм в соответствии с медиацией в сфере профессиональной коммуникации.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

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

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Características del sistema fonético de la lengua española moderna

Nombre adjetivo

Actualmente en español

Artículo en español

Verbo en español

Presente de Indicativo

Oraciones interrogativas

Pretérito Perfecto Compuesto

Futuro de Indicativo

Pretérito perfecto simple de indicativo. Pretérito imperfecto de indicativo.

Adverbios

España. Испания. América Latina. Латинская Америка.

1.24 Формирование инклюзивной среды для лиц с ОВЗ в туризме и гостеприимстве

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об особенностях и технологиях инклюзивного взаимодействия, по развитию, реабилитации и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями здоровья, осуществлению психолого-педагогического сопровождения процессов их социализации, реализации просветительских программ, способствующих формированию в обществе толерантного отношения к лицам с ограниченными возможностями с последующим применением в профессиональной сфере.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Изучение основ и специфики обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере туризма и гостеприимства.
2. Выявление закономерностей взаимоотношений общества и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
3. Формирование четкого представления о доступной среде и различных средствах ее построения и обеспечения.
4. Формирование знаний о доступности услуг для лиц с ОВЗ в сфере туризма.
5. Овладение приемами ведения просветительской работы в области инклюзивного взаимодействия в сфере туризма

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций УК-5 в соответствии с учебным планом.

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность. Понятие «инвалидность», категории, классификации по нозологии. Эволюция отношения государства и общества к лицам с ОВЗ. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные

положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Этика общения с инвалидами. Действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов. Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению. Особые потребности лиц с ОВЗ при различных видах коммуникации и в различных коммуникативных ситуациях.

Международные практики оказания услуг лицам с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства. Основные понятия, роль и значение инклюзивного туризма. Субъекты, обеспечивающие возможность услуг инклюзивного туризма. Понятие комфортных условий для путешествий туристов-инвалидов.

Понятие доступной среды. Социально-исторические аспекты создания безбарьерной среды жизнедеятельности для лиц с ограниченными возможностями здоровья. Общие подходы к обеспечению доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Виды доступности среды; связь между отклонениями в состоянии здоровья, особыми потребностями, способом реализации инклюзивных процессов и условиями доступности среды.

Нормативно-правовая и организационная основа системы обеспечения доступности для лиц с ОВЗ на предприятиях, организациях и учреждениях в сфере туризма и гостеприимства. Технические средства обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Обеспечение доступности для лиц с ОВЗ пользования транспортом, услугами предприятий и организаций в сфере туризма и гостеприимства, услугами объектов общественного питания. Паспорт доступности.

1.25 Рекреационный туризм и сервис для лиц с ограниченными возможностями здоровья

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об особенностях и технологиях инклюзивного взаимодействия, по развитию, реабилитации и социальной адаптации лиц с ограниченными возможностями здоровья, осуществлению психолого-педагогического сопровождения процессов их социализации, реализации просветительских программ, способствующих формированию в обществе толерантного отношения к лицам с ограниченными возможностями с последующим применением в профессиональной сфере

Задачи дисциплины (модуля):

1. Изучение основ и специфики обслуживания лиц с ограниченными возможностями здоровья в сфере туризма и гостеприимства.
2. Выявление закономерностей взаимоотношений общества и лиц с ограниченными возможностями здоровья.
3. Формирование четкого представления о доступной среде и различных средствах ее построения и обеспечения.
4. Формирование знаний о доступности услуг для лиц с ОВЗ в сфере туризма и гостеприимства.
5. Овладение приемами ведения просветительской работы в области инклюзивного взаимодействия в сфере туризма

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций УК-5 в соответствии с учебным планом.

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Виды нарушений функций организма, приводящие к инвалидности, и вызываемые ими ограничения способности осуществлять социально-бытовую деятельность. Понятие «инвалидность», категории, классификации по нозологии. Эволюция отношения государства и общества к лицам с ОВЗ. Конвенция ООН о правах инвалидов – основные положения, касающиеся обеспечения доступности для инвалидов объектов социальной инфраструктуры и услуг. Этика общения с инвалидами. Действия персонала при оказании ситуационной помощи различным группам инвалидов. Обзор законодательно-нормативной базы, регламентирующей оказание услуг и сопровождение инвалидов при посещении объектов, оказывающих услуги населению. Особые потребности лиц с ОВЗ при различных видах коммуникации и в различных коммуникативных ситуациях.

анализ развития инклюзивного туризма в стране. виды инклюзивного туризма и возможности доступности туризма для инвалидов, значимость туризма для людей с ограниченными физическими возможностями, государственная политика в области инклюзивного туризма и планирование развития этого сектора на государственном и региональном уровнях.

социальный туризм; источники финансирования; государственная поддержка; ресурсы и ограничения; цели и средства; социальное предпринимательство.

специфика отличие санкур и СКЛ, санаторно-курортное лечение для льготных категорий граждан, санаторно-курортное лечение для пострадавших на производстве, обеспечение санаторно-курортным лечением отдельных категорий граждан, принцип предоставления, Порядок действий, инфраструктурные и географические аспекты специализации и специализированных санкур.

1.26 Адаптивные информационные технологии в профессиональной деятельности

1 Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины заключается в получении обучающихся с инвалидностью и ОВЗ теоретических знаний области современных адаптивных информационных технологий, освоение общих принципов работы с инструментарием информационных технологий и получение практических навыков, необходимых для последующего применения в профессиональной сфере современных информационных технологий для решения прикладных задач.

Задачи дисциплины:

1. Формирование у обучающихся знаний принципов сбора, отбора и обобщения информации с помощью специализированных средств.

2. Обеспечение устойчивых навыков систематизации в условиях локальных и глобальных сетей и систем телекоммуникаций, новых информационных технологий.

3. Формирование умения работы с информационными источниками, приобретение опыта научного поиска, создания учебных и научных текстов.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения дисциплины направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: УК-1, УК-4 в соответствии с учебным планом.

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Современное состояние уровня и направлений развития технических и программных средств универсального и специального назначения. Тифлотехнические средства для студентов с нарушениями зрения. Приемы использования тифлотехнических средств реабилитации (для студентов с нарушениями зрения) в процессах сбора и хранения информации. Использование брайлевской техники, видеоувеличителей, программ синтезаторов речи, программ невидимого доступа к информации. Сурдотехнические средства для студентов с нарушениями слуха. Сурдотехнические средства реабилитации. Приемы использования сурдотехнических средств реабилитации (для студентов с нарушениями слуха) в процессах сбора и хранения информации.

Тифлотехнические средства реабилитации. Приемы использования тифлотехнических средств реабилитации (для студентов с нарушениями зрения) в процессах обработки информации. Приемы использования сурдотехнических средств реабилитации (для студентов с нарушениями слуха) в процессах обработки информации. Использование индивидуальных слуховых аппаратов и звукоусиливающей аппаратуры

Специальные возможности операционных систем для пользователей с ограниченными возможностями здоровья. Ассистивные технологии в профессиональной деятельности: программы распознавания речи, фильтры клавиатуры, сенсорные экраны, эргономичные клавиатуры и мыши, джойстики, трекболы, программы экранной клавиатуры.

Информационные технологии обработки текстовых данных в профессиональной деятельности.

Информационные технологии обработки табличных данных в профессиональной деятельности. Средства анализа и визуализации данных.

Информационные технологии подготовки презентаций по результатам профессиональной и деятельности.

Ассистивные технологии в научно-исследовательской деятельности.

Информационные технологии обработки текстовых данных в научно-исследовательской деятельности.

Информационные технологии обработки табличных данных в научно-исследовательской деятельности. Средства анализа и визуализации экспериментальных данных.

Информационные технологии подготовки презентаций по научно-исследовательской деятельности.

Информационные технологии работы в библиографических и реферативных базах данных.

1.27 Реализация возможностей в инклюзивном обществе

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о *процессах инклюзивного образования* с последующим применением в области *профессиональной* деятельности в сфере образования, обладающих достаточным объемом знаний и уровнем компетенций для решения профессиональных задач.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Сформировать предпосылки профессионального мировоззрения будущих педагогов, работающих в условиях инклюзивного образовательного пространства;
2. Познакомить обучающихся с системой образовательных услуг, предоставляемых лицам с ОВЗ в условиях инклюзивного образования;
3. Дать характеристику группе лиц с ОВЗ, у которой есть потребность в применении технологий возможностей

Сформировать систему знаний о средствах реабилитации, необходимых для обеспечения доступности среды для обучающихся с ОВЗ в инклюзивном образовании

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих компетенций: УК-1, УК-4, УК-5, УК-6 в соответствии с учебным планом.

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Общество, инклюзия, лица с ОВЗ и инвалидностью. Классификации и типологические особенности лиц с нарушениями слуха. Типологические особенности лиц с нарушениями зрения. Классификации и типологические особенности лиц с нарушениями слуха. Классификация и типологические особенности лиц с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата. Классификации и типологические особенности лиц с соматическими заболеваниями. Классификации и типологические особенности лиц с интеллектуальными нарушениями. Классификации и типологические особенности лиц с нарушениями речи. Особенности проявления различных нарушений в развитии и этика построения коммуникации с людьми, имеющими инвалидность.

Современное общество и его отношение к лицам с ОВЗ и инвалидностью. Социальные проблемы людей с инвалидностью, препятствующие интеграции людей с инвалидностью в общество. Медицинская и социальная модели инклюзии. Психологические проблемы, препятствующие инклюзии и социализации людей с ОВЗ в общество.

Нормативно-правовая база образования детей с ограниченными возможностями здоровья. Реализация права на образование лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов традиционно является одним из значимых аспектов государственной политики в сфере образования. Нормативно-правовую базу в области образования детей с ограниченными возможностями здоровья в Российской Федерации.

Конвенция о правах инвалидов (ООН). Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ.

«О социальной защите инвалидов в РФ». Федеральный закон от 1.12.2014 № 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов». Постановление от 29.03.2019 года № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" (до 2025 года).

Стандарты формирования безбарьерной среды для инвалидов. Нормативное регулирование параметров установки элементов безбарьерной среды. Требования Федерального закона от 30.12.2009 № 384-ФЗ «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

Технические требования доступности, включая доступность для инвалидов и других маломобильных групп населения»; ГОСТ Р 51630-2000 «Платформы подъемные с вертикальным и наклонным перемещением для инвалидов. Технические требования

доступности»; ГОСТ Р 52131- 2003 «Средства отображения информации знаковые для инвалидов»; ГОСТ Р 51671-2000. «Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности»; ГОСТ Р 52875- 2007 «Устройства опорные стационарные реабилитационные. Типы и технические требования».

1.28 Управление санаторно-курортными комплексами

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении теоретических знаний и практических умений и навыков в области управления санаторно-курортными комплексами с последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. сформировать знание о работе санаторно-курортных комплексов;
2. сформировать умение управлять санаторно-курортными комплексами;
3. сформировать знание законодательства в области санаторно-курортной деятельности;
4. сформировать навыки разработки и реализации проектов санаторно-курортной деятельности.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

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

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Понятие санаторно-курортной деятельности, структура и классификация санаторно-курортных организаций, классификация санаторно-курортных услуг. Правовые нормы, регулирующие санаторно-курортную деятельность. Обеспечение граждан РФ курортной медицинской помощью. Формирование и структура санаторно-курортного продукта. Свойства и характеристики санаторно-курортного продукта. Виды санаторно-курортного продукта. Методы продвижения санаторно-курортного продукта. Медицинские услуги как основной продукт санаторно-курортной отрасли. Питание, проживание и анимационно-досуговая деятельность как факторы конкурентоспособности. Управление качеством и конкурентоспособностью санаторно-курортного предприятия. Международные и российские стандарты качества в санаторно-курортном деле. Стратегии ценообразования и программ продвижения санаторно-курортных услуг. Технология продажи санаторно-курортных путевок. Рейтинг российских санаториев и курортов. Основные технологии восстановительной медицины. Технологии оздоровления, их применение. Бальнеотерапия – лечение минеральными водами, применение, воздействие. Гидротерапия – лечение водой, способы применения, виды воздействия. Пелоидотерапия – грязелечение, способы применения; пеллобиол, ванны. Климатотерапия – лечение климатическими факторами, аэротерапия. Физיותרрапия – методы лечения с применением аппаратов. Диетотерапия – лечение питанием, виды диет. Массаж – виды, применение. Оротерапия – лечение горным климатом. Лечебная физкультура – зарядка, гимнастика, ходьба, бег, игры. Понятие рекреации, социальная политика развития рекреации. Значение рекреации в развитии

санаторно-курортного комплекса. Виды рекреационной деятельности, применимые к санаторно-курортной отрасли. Международный опыт развития курортной отрасли и этапы

развития рекреации. Понятие индустрии здоровья. Организация санаторно-курортной помощи. Системы контроля качества медицинской помощи. Лечебно-оздоровительный туризм: классификация и основные свойства. Природные ресурсы как основа развития санаторно-курортной деятельности. Классификация природных ресурсов. Потребительские свойства ресурсов. Экологическая составляющая санаторно-курортной деятельности. Экономические ресурсы предприятий санаторно-курортной сферы (коммерческие и некоммерческие источники финансирования). Трудовые ресурсы: медицинский персонал, обслуживающий (сервисный) персонал. Методы оценки трудовых ресурсов санаторно-курортного комплекса.

Правовое обеспечение санаторно-курортной деятельности. Санаторно-курортные организации как объект управления. Основные принципы и специфика. Структура системы управления санаториями. Особенности функционирования. Технологический цикл обслуживания гостей санаториев. Лечебно-оздоровительная база как центральное звено цикла обслуживания. Характеристика элементов цикла обслуживания. Анализ направлений работы лечебной базы санаториев.

Организация и проведение вечеров, лекций, дискуссий, экскурсий, показ кинофильмов. Регулярная информация о проводимых мероприятиях. Организация наглядной пропаганды и агитации. Помощь администрации в проведении праздников. Организация анимационно-досуговой деятельности. Использование инновационного медицинского оборудования в санаторно-курортной деятельности.

1.29 Управление рисками и антикризисный менеджмент в гостиничном бизнесе

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении теоретических знаний и практических умений, и навыков в области антикризисного управления гостиничными комплексами, снижения различных рисков гостиничных предприятий, а также управления финансовой устойчивостью с последующим применением в профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

5. сформировать знания о рисках в функционировании гостиничных комплексов;
6. сформировать навыки антикризисного менеджмента в гостиничном бизнесе;
7. сформировать навыки управления финансовой устойчивостью и платежеспособностью гостиничных комплексов;
8. сформировать навыки оценки экономических последствий при принятии управленческих решений в деятельности гостиничных комплексов.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

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

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Риск как экономическая категория. Понятие риска, его основные элементы и черты. Ситуация риска и ее особенности. Функции риска. Природа и классификация рисков в деятельности предприятия. Процесс управления риском предприятия. Классификация риска в процессе принятия управленческого решения. Процедура принятия решений в ситуациях, связанных с риском Структуризация управленческих воздействий в процессе анализа и оценки риска предприятия. Основные направления ограничения риска предприятия. Организация процесса управления риском предприятия. Основные подходы

к выявлению риска. Количественная оценка риска. Методы ограничения риска в деятельности предприятия.

Понятие кризиса. Кризисы в социально-экономическом развитии. Сущность и основные характеристики антикризисного управления. Государственное антикризисное регулирование. Понятие финансовой несостоятельности. Процедура банкротства. Законодательное регулирование банкротства. Реструктуризация кризисной организации.

Этапы и методы диагностики кризиса. Информационная база диагностирования. Модель Альтмана и возможности ее применения в гостиничном бизнесе. Анализ показателей Бивера в диагностике кризисов. Модель Таффлера. Модель Федотовой. Анализ финансово-хозяйственной деятельности гостиничного комплекса. Анализ динамики состава и структуры имущества организации; анализ состояния запасов и затрат; оценку движения источников финансирования; анализ финансовых коэффициентов. Интерпретация результатов для принятия управленческих решений.

Антикризисная стратегия гостиничного комплекса. Этапы разработки. Механизм реализации антикризисной стратегии гостиничного комплекса. Антикризисный маркетинг. Управление персоналом в условиях кризиса. Сопротивление изменениям. Эффективность антикризисной стратегии

2. ФАКУЛЬТАТИВНЫЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ)

2.1 Искусственный интеллект и статистика больших данных

1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается:

- в изучении основных технологий решения задач обработки статистики больших по объему данных, умение применять методы искусственного интеллекта для анализа больших данных на практике и реализовывать приложения для аналитики больших данных.;

- в формировании практических навыков при решении научно-исследовательских и аналитических задачах профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Изучить задачи классификации и кластеризации больших объемов данных;
2. Изучить критерии аналитических задач, решение которых предпочтительно с использованием технологий Big Data;
3. Изучить интеллектуальные системы для решения аналитических задач;
4. Сформировать навыки работы с большими массивами данных;
5. Изучить технологии и программные средства обработки больших данных и методы машинного обучения для решения прикладных задач;
6. Изучить языки программирования для работы с большими объемами данных.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

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

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Методы и задачи интеллектуального анализа данных, машинного обучения и обработки больших данных. Области применения методов и технологий интеллектуального анализа данных, машинного обучения и обработки больших данных. Примеры задач машинного обучения: поиск информации в интернете, распознавание изображений, лиц, эмоций, пола, возраста, распознавание речи, языка, эмоциональной окраски текстов, прогнозирование продаж, прогнозирование оттока клиентов, кредитный скоринг, рекомендательные системы и др. Основные характеристики больших данных и их влияние на сбор, хранение, обработку и анализ данных (4V). Критерии аналитических задач, решение которых предпочтительно с использованием технологий BigData.

Принципы анализа текстовой и графической информации, эмоциональной окраски текстов. Принципы создания рекомендательных систем. Интеллектуальные сервисы и чат-боты. Перспективы развития систем обработки больших данных и машинного обучения. Финансовые технологии, основанные на обработке данных и машинном обучении: интеллектуальные кредитные сервисы, интеллектуальные страховые сервисы, интеллектуальные сервисы интернета вещей.

Признаки интеллектуальности информационных систем. Структура исследований в области искусственного интеллекта. Основные классы интеллектуальных информационных систем. Знания как особая форма информации. Методы и средства представления знаний. Модели знаний. Системы представления знаний и базы знаний.

Приобретение знаний от экспертов. Извлечение знаний из документов. Технологии OLAP и многомерные модели данных

Согласование и интеграция знаний. Экспертные системы, их виды, области использования. Этапы создания и сферы применения экспертных систем. Нейросетевые технологии. Проблемы, решаемые искусственными нейронными сетями. Основные направления применения нейросетевых технологий в экономике.

2.2 Основы когнитивных и семантических технологий

1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний об информационных системах и технологиях с последующим применением в профессиональной сфере и в формировании практических навыков по аналитическо-информационной работе, развитию навыков поиска, критического анализа и синтеза информации.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Понять реальные возможности современных информационных систем и технологий для аналитической работы, управления бизнесом и обеспечения его безопасности.

2. Получить представление об инструментах когнитивных технологий - программе индексации и сравнения текстов, отнесении текстов к тематике, установлении эмоциональной окраски текста. Применение когнитивных технологий при принятии решений.

3. Методологическое осмысление искусственного интеллекта, основанного на работе семантических инструментов.

4. Усвоить теоретические знания об основных информационных ресурсах, методах поиска, поисковых механизмах и приемах пользования ими.

5. Научить анализировать информацию, грамотно составлять поисковые запросы, снижать круг поиска до приемлемых величин, а также убеждаться в достоверности информации.

6. Формировать представления о приемах, поисковых сайтах и программах для специализированного поиска информации.

7. Обучить навыкам работы с наиболее интересными системами веб-аналитики.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы.

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

3. Краткое содержание дисциплины (модуля)

Понятие когнитивных технологий. Самые перспективные когнитивные технологии. Отличие когнитивных технологий от искусственного интеллекта. Основные понятия современных глобальных информационных систем. Источник информации в современном понимании. Модель компьютерной системы. Подсистемы или компоненты компьютерной системы. Компьютерная система и системный аналитик. Задачи системных исследований, предназначенных для принятия адекватных управленческих решений. Понятие субъектов и объектов компьютерной системы. Отличие понятия «субъекта компьютерной системы» от «пользователя-человека». Источники информации и их свойства. Аналитика в глобальных сетях. Этапы проведения системных исследований с использованием

информационных систем. Обзор поисковых систем. Профессиональный поиск, как составная часть работы аналитика. Способы, которыми поисковые машины выполняют свои функции.

Связь математики и современных инструментов анализа данных. Особенности применения линейной алгебры в анализе данных. Практическое значение производной и интеграла. Алгоритм градиентного спуска, который лежит в основе нейронных сетей и градиентного бустинга. Методы линейной регрессии и сингулярного разложения. Связь собственных чисел с матричными разложениями PCA и SVD. Размерность больших данных и их визуализация. Теорема Байеса и другие формулы теории вероятностей, понятие A/B-тест, доверительный интервал и бутстрап. Что такое цепь Маркова и где это используется на практике. Генерация текста на цепях Маркова. Структура цепи Маркова. Матрица переходов. Скрытая марковская модель.

Значение термина «семантика». Определение семантического анализа. Прикладные задачи семантического анализа текстовых документов. Системы семантического анализа. Автоматическая обработка текста. Подходы к определению тональности. Сложность выполнения семантического анализа. Модель семантического искусственного интеллекта. Конструктивные и технически реализуемые подходы к понятию семантического мышления. Семантические алгоритмы, применимые для создания систем семантического искусственного интеллекта с компактным и доверенным исходным кодом без использования нейросетей.

Обзор программ индексации и сравнения текстов. Метод преобразования и сравнения текстовой информации. Модель семантического искусственного интеллекта. Комплекс программ для семантического анализа и построения ядер систем семантического искусственного интеллекта. Программа индексирования текстов `m_inda` при запуске в формате `m_ind[.exe] filename.ext`. Программа сравнения текстов `tsmpa` при запуске в формате `Tsmp[.exe] filename1.ext1 filename2.ext2`. Программа статистического анализа проиндексированных файлов `stata` при запуске в формате `stata[.exe] filename.ext`.

Понятие больших данных. Направления применения больших данных. История развития наукометрии. Наукометрическая база данных. Какие наукометрические базы данных есть в России. Основные наукометрические показатели. Виды научных баз данных. Библиометрия как научная дисциплина. Российский индекс научного цитирования (РИНЦ). Использование "индексов цитирования" для оценки результативности научной деятельности. Цель РИНЦ. Обзоры наукометрических индикаторов и ресурсов. Основные задачи, которые решает проект РИНЦ. Международные наукометрические базы данных.

Наилучшее определение категории Большие данные (Big Data). Большие данные и бизнес-аналитика. Методики анализа больших данных. Метод преобразования и сравнения текстовой информации. Инструменты и способы анализа текстовой информации. Типовая функциональная архитектура системы текстовой аналитики. Четыре фактора, влияющих на выбор системы анализа текстовой информации.

Методы анализа документов. Понятие неформализованной информации. Система сбора и анализа неформализованной информации. Коллектор рассеянной информации. Система, предназначенная для сбора и анализа неформализованной персонализированной информации от пользователей сетей и систем связи. Способ для любого представления данных мониторинга и любого вида технической системы, анализа разнородных данных из различных источников измерений. Способ индексирования и сравнения текстов как

способ мониторинга и прогнозирования состояния отдельных агрегатов и сложных технологических комплексов при помощи семантически-ориентированного искусственного интеллекта. Сущность и сферы применения диагностического анализа. Место диагностики в научно-техническом познании. Сущность, основная задача и результат технической диагностики. Методы и системы интеллектуального анализа медицинских данных и текстов.

Смысл термина "статистика". Виды научной и прикладной деятельности в области статистических методов анализа данных (по степени специфичности методов, сопряженной с погруженностью в конкретные проблемы). Дисперсионный анализ. Цель и сущность. Методы статистического анализа текста. Частотный анализ. Ранжирование данных. Закон Бредфорда-Ципфа. Контент-анализ. История появления контент-анализа. Процедура контент-анализа. Сбор и первичная обработка данных контент-анализа. Интерпретация и синтезирование результатов. Виды контент-анализа. Назначение контент-анализа.